



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA CENTRALIZADA, UTILIZADANDO LA RED DE DATOS (VPN), PARA EL AYUNTAMIENTO DE CIUDAD REAL Y SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS.

PRIMERA.- OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto del presente contrato la prestación del servicio de Voz (Telefonía Fija), para todos los edificios municipales, utilizando la infraestructura de la red de datos municipal (VPN).

La prestación de servicio de Voz, telefonía fija centralizada para todas las sedes municipales (incluidos los organismos autónomos), entregados en interfaces E-1, RDSI Y RTB, y así tener una tarificación plana más optimizada en los primarios instalados en el Ayuntamiento, edificio del Mercado y las RDSI, del edificio de la Policía Local.

La necesidad del presente expediente viene determinada por los siguientes motivos:

-Mediante la Red de Datos Municipal, se trata de integrar la Voz_IP, con la centralización de las extensiones en los Primarios (Ayuntamiento, Mercado) y así poder tener el costo de las llamadas mediante tarifa plana.

-En la actualidad la telefonía fija está centralizada utilizando nuestra Red Privada de Datos, para cursar el tráfico de VoIP y enlazar los sistemas de Voz que este Ayuntamiento tiene en todas las dependencias municipales.

-La infraestructura que tenemos es la siguiente:

- Un Primario de 30 canales en el edificio del Ayuntamiento.
- Un Primario de 30 canales en el edificio del Mercado-Urbanismo.
- 2 RDSI en el edificio de la Policía Local.
- 40 Líneas analógicas que se utilizan para diversos servicios (alarmas, ascensores, etc).
- 120 DDI (a números directos).

SEGUNDA.- REQUERIMIENTOS DEL SERVICIO.

-Servicios de telefonía solicitados:



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

-En la actualidad este Ayuntamiento de Ciudad Real, cuenta con sistemas de Voz-IP, los cuales, están basados en dos sistemas telefónicos, implantados en el Ayuntamiento y Edificio Mercado dando servicio a unas 500 Extensiones aproximadamente..

En el edificio de Policía local, se encuentra instalado un sistema telefónico que da servicio de forma exclusiva a la policía local.

El sistema instalado en el Ayuntamiento está conectado a una línea de acceso primario E-1 con 30 canales. El sistema instalado en el Edificio Mercado, está conectado a un primario E-1, con otros 30 canales.

El sistema instalado en el Edificio de Policía Local, está conectado a 2 Líneas RDSI, y soporta 4 canales, todos los sistemas de Voz_IP, a su vez están conectados entre si, por SIP-TRUNK.

Para conexión de Alarmas, Ascensores y otros servicios auxiliares el Ayuntamiento de Ciudad Real tiene en servicios 40 líneas de tipo RTB.

El sistema cuenta con 120 números directos (DDIs), de acceso directo.

-Se solicita a los licitadores que en base al modelo de proposición oferten los servicios siguientes:

- Servicios de Telefonía fija, entre los cuales deberán prestarse llamadas nacionales, tarifa Plana para dos sistemas conectados con Interface E-1, a 2 máquinas distintas, se ofertara un precio fijo mensual, incluyéndose en el precio ofertado la cuota de línea de acceso y la tarifa plana de llamadas nacionales a teléfonos fijos, así mismo se incluirá 2 servicio de interface RDSI, dotadas de tarifa plana de fijos en Policía Local (calle calatrava, 63).

- Los domicilio de instalación de los interfaces E-1, son Calle Postas, 1 (edificio Mercado) y plaza Mayor (Ayuntamiento).

- Llamadas de fijo a móviles, a números 90x, 80x y otros números de tarificación especial, sobre este tipo de llamadas deberá ofertarse un precio por minuto, así como costo de establecimiento de llamada si lo hubiese.

- Servicios de telefonía fija basados en interface RTB, para un volumen de 40 líneas, ofertándose precio por minuto en las llamadas que estas líneas pudiesen realizar.

- El adjudicatario del concurso deberá proporcionar al Ayuntamiento de Ciudad Real, todos los servicios necesarios para que su funcionamiento sea como mínimo con



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

las prestaciones que se tienen en la actualidad, mejorando aquello que estime conveniente.

Propiedades de la Plataforma de reporting de tráfico de llamadas en Enlaces E-1.

Se solicita expresamente una plataforma que permita a este Ayuntamiento realizar consultas y descargar informes de **reportes de tráfico de llamadas entrantes y llamadas salientes**, por los accesos primarios.

La plataforma deberá disponer de las siguientes funciones:

- TRAFICO SALIENTE:

- Búsqueda de llamadas salientes por CLI de destino.
- Informes de llamadas Salientes por fechas.
- Estadísticas de uso y graficas de tráfico saliente.

- TRAFICO ENTRANTE:

- Búsqueda de llamadas entrantes por CLI llamante.
- Búsqueda de llamadas entrantes por horario.
- Informes de llamadas entrantes por fechas.
- Estadísticas de uso y graficas de tráfico entrante.

Características accesos primarios E-1.

Los Accesos primarios solicitados deberán soportarán el estándar de la interface E-1:

Deberán soportar formato de transmisión digital, con implementación de la portadora-E. El formato de la señal, con una tasa de 2.048 millones de bits por segundo y puede llevar 32 canales de 64 Kbps * cada uno, de los cuales treinta, son canales activos simultáneos para voz o datos en SS7, los enlaces E1 actuales trabajan sobre dos juegos separados de cable, usualmente es un cable coaxial, manejando señal nominal de 2.4 voltios codificada con pulsos usando un método que evita períodos largos sin cambios de polaridad.

La tasa de línea es de 2.048 Mbit/s (fullduplex, ej. 2.048 Mbit/s descarga y 2.048 Mbit/s carga) el cual está abierto en 32 segmentos de tiempo (llamados Time Slots), cada uno tiene un turno direccionado de 8 bit. De esa manera cada casilla envía y recibe un número de 8 bits muestreado 8000 veces por segundo ($8 \times 8000 \times 32 = 2.048.000$) ideal para llamadas telefónicas de voz, en donde la voz es muestreada en un número de 8 bit y esa tasa de datos es reconstruida en el otro extremo.

Incluye señalización de canales asociados (Channel Associated Signaling - CAS) en donde un juego de bits es usado para replicar la apertura y cierre del circuito (como si se descolgara y se marcara en un teléfono analógico), como ISDN o sistema de



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

señalización número 7 (SS7 - Signalling System 7) el cual envía pequeños mensajes codificados con más información de la llamada, incluyendo Identificador de llamada (Caller ID), tipo de transmisión requerida etc. ISDN es usado normalmente entre nodos locales de telefonía y negocios principales.

-A la hora de valorar la propuesta técnica, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente y clara los recursos utilizados para realizar la prestación del servicio, o en su caso la falta de definición de estos.

TERCERA.- REQUISITOS DE LA OFERTA.

Es de obligado cumplimiento por parte de la adjudicataria:

- La empresa adjudicataria tendrá un mínimo de 5 años en el sector y remitirá al menos 5 certificaciones que validen su experiencia y trabajos realizados, en proyectos similares.

- El Ayuntamiento de Ciudad Real como Administración Local, debe cumplir con el marco normativo establecido por el ENS. El Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, indica:

“Los pliegos de prescripciones administrativas o técnicas de los contratos que celebren las entidades del sector público, incluidas en el ámbito de aplicación de este Real Decreto, contemplarán todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS”.

- Será obligatorio que la licitadora disponga de Certificado de Conformidad con el ENS nivel medio vigente. Deberá aportar el documento acreditativo del citado certificado. El certificado deberá indicar explícitamente dar soporte a los servicios de:

Telecomunicaciones Voz y Datos, instalaciones, mantenimiento y soporte de centralita virtual. Instalaciones, mantenimiento y soporte de VPN, para acceso remoto, IDS e IPS, ,..... Zonas Wifi municipales, redes de área local.

El Ayuntamiento podrá comprobar en los registros públicos la veracidad del certificado y su ámbito de aplicación.

- OBLIGACIONES

El adjudicatario estará obligado a:



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Se proporcionará información detallada de cuantas soluciones y actuaciones se realicen a requerimiento de los servicios técnicos para su comprobación y validación.

- Si tras las pruebas que realice el Ayuntamiento considera que el proyecto implantado no satisface podrá ser descartado con el informe negativo de los técnicos.

- Se realizará cuantas reuniones y revisiones solicite los servicios técnicos del Ayuntamiento con un mínimo:

Reunión presencial semanal en el periodo de implantación y durante los tres primeros meses del proyecto.

Reunión presencial mensual para revisión del proyecto durante la vida del mismo.

CUARTA.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

- Se motiva la necesidad de la contratación e implantación, como consecuencia de la finalización de los contratos de servicio que cubren estas prestaciones, por tanto se motiva la citada contratación e implantación, contemplando un máximo de 30 días.

QUINTA.- CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario estará obligado a tratar de forma confidencial y reservada tanto la información recibida como la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto.

A.- Tratamiento de datos:

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en el registro de actividades de tratamiento del Excmo. Ayuntamiento de Ciudad Real, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos (REGLAMENTO 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO DE 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE).

El adjudicatario, según el párrafo anterior, tendrá las siguientes obligaciones:

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a partir de la suscripción del presente contrato a:



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE) o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al responsable.

c. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

d. No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten al tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de, al menos un mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad.

g. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

h. Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación.

La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

i. Llevar por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1.- El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2.- Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3.- En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del Reglamento General de Protección de Datos, la documentación de garantías adecuadas.

j. En el caso de llevar a cabo el encargo de tratamiento en sus locales, realizar un análisis de riesgos relativos al tratamiento objeto de encargo e implantar las siguientes medidas técnicas y organizativas de seguridad que resulten de aplicación a la luz de los resultados de dicho análisis –estas medidas sustituirán a las previstas en el punto 4.1. g) anterior- de las siguientes:

a) La seudonimización y el cifrado de datos personales cuando sea procedente.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restituir la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

k. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1.- Acceso, rectificación, supresión y oposición.

2.- Limitación del tratamiento.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

3.- Portabilidad de datos.

4.- A no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, justamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

l. Notificar al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 72 horas, y a través del correo electrónico corporativo dispuesto al efecto, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

m. No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

a).- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

b).- El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

c).- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.

d).- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

n. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

o. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

p. Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

q. Designar un delegado de protección de datos si resultare obligatorio su nombramiento y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

B.-Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad:

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

Según el documento “obligaciones de los prestadores de servicios a las entidades públicas” del CNN, el adjudicatario tiene la obligación de documentar y ofrecer la siguiente información al Ayuntamiento:

- Descripción de servicios y modalidad.
- Información sobre la arquitectura de seguridad.
- Ubicación de la información.
- Medidas de seguridad implementadas.
- Cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.
- Incidentes de seguridad.
- Cadena de subcontratación y sus cambios.
- Seguimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA).

Los licitadores estarán obligados a incluir en su oferta, para el caso de ser adjudicatario, la ejecución de un “Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS”, donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición de la Administración, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquélla.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

“Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS” descrito anteriormente, y de las exigidas en el Reglamento General de Protección de Datos, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello la Administración deberá avisar al adjudicatario con 5 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

SEXTA.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

-La duración del presenta contrato, será de cuatro años, por lo que el presupuesto total será de :

-Importe mensual para telefonica fija (de todos los edificios municipales, incluido los organismos autónomos),: 1.600,00€ + IVA 21% (336,00€) = 1.936,00€.

- El presupuesto total para los cuatro años es de:

1.600,00€ * 48 = 76.800,00€ más 21% IVA (16.128,00€) = 92.928,00€.

SÉPTIMA.- FORMA DE PAGO.

-El pago por la prestación de este contrato, se realizará por mensualidades, una vez que se firme la correspondiente acta de recepción inicial de los trabajos exigidos en ese pliego, se presentará la factura electrónica a través de la plataforma FACE.

-Se presentará una factura a través de Face por el importe del servicio de la prestación de la Red de Voz y Datos.

DOTACIÓN PRESUPUESTARIA.

-El Importe de esta prestación de servicio se satisfará con cargo al crédito existente en el Presupuesto Municipal.

-El servicio de prestación de la Telefonía, corresponde aplicar a las diferentes partidas clasificación económica 22200: Comunicación Telefónicas, y sus programas correspondientes.

OCTAVA.- SERVICIO MANTENIMIENTO.

- El mantenimiento debe cubrir de forma mínima y obligatoria los siguientes aspectos:



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Mantenimiento y soporte técnico permanente 24x7. Se incluye el soporte de mantenimiento de todos los sistemas, cuotas de línea, actuaciones de mantenimiento, reparaciones por parte de técnicos especializados para todas las actividades y gastos de desplazamiento.

- Materiales y componentes regulados para la reparación.

- Otros gastos generados en las actuaciones, para la correcta prestación del servicio.

- El tipo de mantenimiento tendrá que ser tanto preventivo como correctivo.

- El preventivo incluirá la revisión de las instalaciones y comprenderá la realización de cuentas pruebas ajustes sean precisos para un correcto funcionamiento de los equipos e infraestructura de transmisión. El correctivo se aplicará para resolver un mal funcionamiento hardware o software.

- La empresa adjudicataria dispondrá de experiencia demostrada en instalaciones similares. Con infraestructura montada, funcionando y experiencia técnica.

- Se designará un centro de atención de averías, siendo el horario de recepción de incidencias permanente, ajustándose los tiempos de respuesta.

- El servicio de resolución de incidencias estará operativo las 24 horas 365 días.

- Se resolverá cualquier anomalía imputable al servicio independientemente de la naturaleza o causa de la misma.

- Dependiendo la avería ésta quedará restablecida en un tiempo inferior a ocho horas como máximo, a excepción de los edificios críticos como son (Ayuntamiento, Edificio Mercado, Policía Local y Protección Civil), estos deberán tener una solución alternativa para que en el plazo máximo de 2 horas los servicios de telefonía fija queden operativos.

- El adjudicatario debe realizar cualquier cambio solicitado en la configuración del sistema con un tiempo máximo de respuesta de 24 horas.

- El adjudicatario nombrará un asesor personal, consistente en un gestor comercial de enlace entre el Ayuntamiento y la empresa y un asesor telefónico personalizado.

- Se incluirá en la oferta tanto el mantenimiento, como la puesta en marcha, configuración, y migración de todos y cada uno de los edificios a conectar, así como los servicios que disponga el Ayuntamiento de Ciudad Real, realizando tareas de soporte, configuración, revisión y mantenimiento.

- Las incidencias se tendrán que registrar en una herramienta de seguimiento, y se proporcionará un número de incidencia. En dicha herramienta se reflejará el problema y paso a seguir hasta la resolución de la misma, así como el tiempo en cada paso desde la llamada. Será potestativo del Ayuntamiento el uso y configuración.

1.1 Horario del servicio de soporte.

- El horario de atención telefónica estándar será de 9:00 a 18:00, ininterrumpidamente de lunes a viernes.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

El licitador deberá especificar un teléfono de contacto, un teléfono del técnico asignado al proyecto y la disponibilidad del mismo o de un recurso equivalente. Adicionalmente las incidencias deberán de estar documentadas y dadas de alta por cuenta del licitador en la herramienta de seguimiento y control que el licitador ponga a disposición del Ayuntamiento de Ciudad Real.

1.2 Acuerdos de nivel de servicio.

Cada incidencia se clasificará en el momento de su apertura por el personal técnico del Ayuntamiento de Ciudad Real en función el impacto que tenga sobre los edificios. Así las incidencias pueden considerarse como.

Leves, si los sistemas corporativos no se ven afectados, o Críticas, si la incidencia implica parada de servicios o impacta de alguna manera en los sistemas de la plataforma.

Para las incidencias correspondientes a los Primarios o servicios que afecte a toda la configuración “Crítica”, la respuesta deberá ser como máximo de 1 hora, ya que ésta afectaría a todos los clientes conectados a los mismos (edificio de Policía, Ayuntamiento, Mercado, TV, Protección Civil), y conexiones directas a estos servicios.

Para las incidencias correspondientes a otros edificios, serán “Leve” (tipo corte de corriente y reinicio de routers, etc), la respuesta será de 3 horas.

TIPO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Crítica	1 hora	1 hora
Leve	1 hora	3 horas

1.3 Penalizaciones por incumplimiento.

Todas las desviaciones a la baja en el nivel de cumplimiento del servicio estarán asociadas a una compensación por parte del adjudicatario, no obstante, el Ayuntamiento podrá considerar como justificado un desvío en alguno de los parámetros del nivel de servicio cuando concurren causas razonables acreditadas por el proveedor y reducirá de forma acorde la penalización aplicada. Para establecer la compensación se definen dos niveles de incumplimiento: Leve y Crítica.

INCUMPLIMIENTO	DEVIACIÓN LEVE	DESVIACIÓN CRÍTICA
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Leve-Crítica	Entre 2 y 3 horas	Entre 1 y 1:30 horas

Las compensaciones por incumplimiento del servicio quedan recogidas a continuación:

INCUMPLIMIENTO	PENALIZACIÓN POR	PENALIZACIÓN
----------------	------------------	--------------



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

	INCUMPLIMIENTO LEVE	INCUMPLIMIENTO GRAVE
Tiempo de respuesta excedido en incidencia Leve-Crítica	2% de descuento en próxima factura. Máximo 10% acumulable.	4% de descuento en próxima factura. Máximo 20% acumulable.

Por otra parte, la reiteración de incumplimientos tanto leves como graves tendrá penalizaciones adicionales:

En el caso de que se den más de 3 incumplimientos leves en el plazo de una semana, serán considerados a todos los efectos como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 3 incumplimientos graves en el plazo de un mes, se compensará añadiendo un 10% de descuento en la próxima factura., y a todos los efectos será considerado como un incumplimiento grave.

En el caso de que se den más de 5 incumplimientos graves en el plazo de un mes, será causa de resolución del contrato.

- TRASVASE DE TECNOLOGÍA.

- Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar, a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Se confeccionarán cuantos documentos, informes y descripciones se soliciten.

- Toda la documentación se entregará en soporte digital para facilitar el tratamiento y reproducción de los mismos.

- El adjudicatario deberá proporcionar al personal designado y a requerimiento del Ayuntamiento la documentación.

NOVENA.- SERVICIOS AVANZADOS.

- Los servicios avanzados están formados por aquellos servicios profesionales del ámbito de la consultoría o formación, que se podrán solicitar de forma continuada. Los servicios de consultoría proporcionarán conocimientos adicionales para garantizar y evolucionar los servicios contratados.

- Se solicitarán servicios de análisis, migración, modernización, y rendimiento, basados en la eficiencia técnica y presupuestaria. Se requiere asesoramiento personalizado ante requerimientos e incidentes que ayude a evaluar, corregir y optimizar cargas y generar nuevas propuestas de valor.

- Se realizará a petición del Ayuntamiento cuantos análisis, estudios e informes se soliciten.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

DÉCIMA.- EXCLUSIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN DE AQUELLAS OFERTAS QUE EN LA PROPUESTA TÉCNICA NO SE AJUSTE A LOS REQUISITOS DE LOS PLIEGOS.

- A la hora de valorar la propuesta técnica expuesta, se excluirán aquellas ofertas que no concreten de forma suficiente, clara y extensa, los recursos utilizados para realizar la prestación del servicio, así como el detalle de las líneas de comunicación y cada proyecto solicitado en el presente pliego.

UNDÉCIMA.- PENALIZACIÓN.

- Penalización por plazo. Los retrasos de una semana en las entregas marcadas supondrán una penalización del 10% de contrato el primer año. Un retraso de dos semanas supondrá una penalización del 25% el primer año y más de dos semanas supondrá la anulación del contrato. Esto incluye tanto la instalación como el soporte.

- El no cumplimiento de velocidades y calidades de servicio solicitadas durante una semana supondrá una penalización del 10% durante un año. Si la duración es de dos semanas una penalización del 25% durante un año y el incumplimiento más de dos semanas supondrá la anulación del contrato.

-CAUSAS ESPECÍFICAS DE RESOLUCIÓN DEL CONTRATO POR INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES ESENCIALES.

- Se proporcionará información detallada de cuantas soluciones y actuaciones se realicen a requerimiento de los servicios técnicos para su comprobación y validación. En caso de no proporcionar la información y medios técnicos para las pruebas que el Ayuntamiento determine será causa para la resolución del contrato.

- Traspase de conocimiento, La empresa adjudicataria atenderá a cuantas cuestiones técnicas se soliciten y se atenderá documentalmente a cuantas solicitudes de información e informes sean necesarios. El no cumplimiento reiterado previo apercibimiento supondrá la resolución del contrato.

Para la correcta revisión y soporte del proyecto se realizarán a petición del Ayuntamiento tal como indica el apartado “obligaciones”. El no cumplimiento o retraso de dos o más reuniones será motivo de anulación del contrato.

- Si tras la puesta en marcha (test de aceptación), las pruebas que realice el Ayuntamiento se considera que el proyecto implantado no se ajusta a lo exigido en el pliego y firmado en el contrato, será causa para la resolución del contrato.



Concejalía de Informática y Administración Electrónica

- Con motivo de la importancia de este contrato para el Ayuntamiento de Ciudad Real, la adjudicataria pondrá a disposición del mismo una plataforma para poder registrar las incidencias (como se detalla en la cláusula Octava.- Servicio de Mantenimiento, así quedarán grabadas las incidencias (fecha y hora), de tal manera que si la empresa adjudicataria incumple en más de 5 ocasiones el tiempo de respuesta resolver una incidencia grave, como ha quedado establecido en la citada cláusula, será motivo de resolución de este contrato, este Ayuntamiento no puede estar durante mucho tiempo con un sistema que no esté operativo, ya que supondría incidencias a Informática por parte de los Servicios Municipales que no tengan en óptimas condiciones las conexiones a la Telefonía Fija, para realizar todas las tareas. (herramientas imprescindibles de trabajo).

PRESENTACIÓN MEMORIA TÉCNICA.

-La memoria técnica que servirá para la valoración en los criterios dependiendo de un juicio de valor, se tendrá que presentar en papel y en formato PDF. Se deberá presentar un informe técnico, proyecto, que no será una mera descripción del portfolio de la empresa, sino que describirá las tecnologías y soluciones a adoptar junto con los plazos y el personal. Será necesario presentar una propuesta técnica que describa con detalle toda la infraestructura de la red de datos, líneas backup, etc, que como mínimo serán las exigidas en el citado pliego (el proyecto no deberá contener más de 15 páginas).

-Trasvase de conocimiento, se atenderá a cuentas cuestiones técnicas se solicite y se atenderá documentalmente a cuentas solicitudes de información sean necesarios.

Ciudad Real, a 23 de Octubre de 2.023

Fdo: Juan Vicente Guzmán González
Jefe Sección de Informática.