

PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS QUE REXERÁN A CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMENTO ABERTO, OFERTA ECONÓMICA MAIS VANTAXOSA, VARIOS CRITERIOS DE ADXUDICACIÓN E TRAMITACIÓN ORDINARIA SUXEITO A REGULACIÓN HARMONIZADA DO SERVIZO DE TELECOMUNICACIÓNS DE VOZ (FIXA E MOBIL), ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA E TRANSMISIÓN DE DATOS PARA O CONCELLO DE AMES.

1.- Descrición

O obxecto deste prego é establecer as condicións técnicas particulares para a prestación de servizos de telecomunicacións no Concello de Ames, no ámbito da telefonía fixa e móbil, acceso a internet de banda larga e transmisión de datos así como o mantemento das infraestruturas necesarias para a correcta prestación do servizo durante un período de **TRES ANOS** prorrogable ata un máximo de **CATRO** anos de mutuo acordo, manifestado dentro dos tres últimos meses de vixencia do mesmo.

O prego consta de dúas partes diferenciadas:

- 1: Servizos de voz (telefonía fixa e móbil)
- 2: Servizos de datos e Internet

2.- Alcance

Requírese por tanto, a dotación, instalación, configuración, posta en marcha, xestión e mantemento de todos os elementos que constitúen estes servizos, garantindo a súa plena operatividade durante todo o período de vixencia do contrato obxecto deste Prego.

3.- Consideracións xerais

Neste apartado recóllense as consideracións de carácter xeral que por defecto rexerán o servizo contratado, sin prexuízo das particulares que para algunhas sedes municipais e determinados servizos se agreguen mais adiante. Considéranse mínimas e de obrigado cumprimento.

O inicio e duración do proceso de implantación virá determinado por un calendario previamente fixado polos técnicos municipais e o adxudicatario, en reunións celebradas a tal fin. Nas mesmas, fixaranse as consideracións necesarias a ter en conta a fin de minimizar o impacto no proceso diario de prestación de servizos de voz e datos no Concello de Ames.

Serán por conta do adxudicatario todos os gastos necesarios para a posta en marcha do proxecto, obxecto deste Prego, con plena operatividade.

No caso de que a solución proposta polo adxudicatario supoña a utilización de enlaces terrestres coa Rede Pública, estes situaranse de forma predeterminada na sede CPD (Centro de Proceso de Datos). O traslado dos enlaces existentes noutras sedes, sempre e cando a solución proposta así o esixa, así como o traslado e a portabilidade dos números de aboado e os gastos necesarios para levalos a cabo, serán de conta do adxudicatario.

No caso de que a solución proposta contemple a instalación de centraliñas (físicas ou na nube) e a súa execución supoña a utilización de sistemas de cabreado i equipos de conmutación, serán por conta do adxudicatario o subministro, instalación, configuración, posta en marcha e mantemento completo do sistema (pabx, switch e cabreado) durante a duración do contrato. Serán por conta do adxudicatario tamén, as ampliacións do sistema

de cabreado estruturado que sexan precisas, así como o subministro e instalación da electrónica de conmutación que garante a independencia total e física, da rede de voz con respecto a rede de datos en todas as sedes municipais. A rede de voz terá electrónica de conmutación dedicada, independente fisicamente da electrónica de conmutación da rede de datos, en todas as sedes municipais. Estes gastos non serán repercutidos en ningún caso o Concello de Ames.

As condicións pactadas no contrato co adxudicatario, serán de aplicación tamén a organismos autónomos dependentes do Concello de Ames. A facturación correspondente poderá emitirse nestes casos a nome dos organismos beneficiarios, sempre e cando así o solicite o Concello de Ames.

O adxudicatario facilitará en todos os casos posibles, para todas as chamadas entrantes a identidade da liña dende a cal foi realizada a chamada.

As empresas adxudicatarias deberán dispoñer dos recursos humanos axeitados e suficientes para prestar apoio e soporte técnico por si mesmas a esta administración, co fin de garantir a correcta e óptima realización das fases de implantación e operación, así como o posterior mantemento.

No caso de que a solución ofertada implique o uso de tecnoloxía baseada en radiofrecuencia (WIFI, 3G, 4G, GPRS ...), o adxudicatario garantirá en todo caso, a cobertura e dispoñibilidade de canal no interior dos edificios municipais, así como na zona de localización da mesma. Os gastos derivados do subministro, instalación, configuración e mantemento destes equipos, serán por conta do adxudicatario.

En todos os enlaces de datos necesarios para o correcto despregue da solución ofertada polo adxudicatario, tanto para a interconexión de sedes remotas como para a conexión coa Rede Pública, **non se admitirá tecnoloxía de radiofrecuencia.**

O adxudicatario garantirá en todo o concello de Ames, cobertura suficiente para o funcionamento óptimo das comunicacións obxecto de este Prego.

En caso de discrepancias nos Pregos ou entre estes e a oferta presentada polo licitador, prevalecerá a opción ou o dato que resulte mais beneficioso para o Concello de Ames.

As novas liñas que solicite nun futuro o Concello de Ames ou calquera dos seus organismo autónomos, estarán rexidas polas mesmas condicións técnicas e económicas que se establezan neste Prego. Non se aplicará en ningún caso para liñas futuras solicitadas un prezo superior o ofertado para as liñas incluídas inicialmente.

Corresponderá o adxudicatario, a configuración da totalidade das liñas e servizos a que fai referencia este prego, seguindo as directrices do persoal do Concello de Ames, tanto no momento da implantación inicial como con posterioridade durante toda a vixencia do contrato.

Será por conta do adxudicatario a carga inicial de datos necesaria para configurar a VPN, así como o seu mantemento e posta ó día durante toda a vixencia do contrato. As directrices serán establecidas polos técnicos municipais responsables.

O adxudicatario facilitará ó persoal técnico do Concello usuario con dereitos de administración suficientes para consultar e modificar a través de aplicacións web, a configuración de calquera dos parámetros, de calquera das liñas ou grupos de extensións que compoñen a VPN.

No caso de aparecer novos servizos ou tarifas de comunicacións non dispoñibles no mercado no momento da celebración desta contratación, o adxudicatario da mesma facilitará información completa de carácter técnico e económico a fin de ofrecer a posibilidade da súa aceptación e contratación polo Concello de Ames dentro dos servizos futuros demandados neste Prego.

O licitador incluíra na oferta, táboa de prezos para servizos de comunicacións de carácter ocasional con motivo de eventos sociais, deportivos, culturais ... (RDSI ocasionais ...) que poidan celebrarse en calquera punto do concello de Ames.

O número de liñas de voz e datos contratados non supón unha obriga por parte do Concello de Ames, de tal forma que este número poderá verse incrementado ou diminuído en función das necesidades de cada momento. En calquera caso, ningunha baixa de liñas, sede ou servizo suporá penalización económica algunha para o Concello de Ames.

3.1.- Obrigas

Constitúen obrigas fundamentais do adxudicatario as recollidas no punto 3 "Consideracións xerais".

4.- Aceptación e confidencialidade

O licitador, polo feito de presentar a súa oferta acepta todas as condicións establecidas neste Prego aínda ando non faga mención expresa a elo na mesma. O incumprimento de calquera das esixencias contidas neste Prego, será motivo de posible sanción económica e, no seu caso, de resolución de contrato.

Tanto o licitador como o adxudicatario comprometeranse a dar un trato reservado e confidencial a toda a información que as empresas licitadoras e/ou adxudicatarias puideran obter desta administración, a procurar a súa custodia e a non divulgala polo persoal o seu cargo, salvo que medie a autorización por escrito por parte desta administración.

5.- Plan de calidade

Os servizos de voz e datos que se demanden, estarán operativos de forma continua as 24 horas por 7 días a semana, excepto durante o tempo que se executen os traballos programados, previamente notificados e aprobados por esta administración.

O adxudicatario disporá de un servizo de atención personalizado para esta administración en horario de oficina que atenderá e tramitará as incidencias e/ou consultas técnicas e/ou comerciais formuladas.

No caso de que algún dos servizos de soporte ou atención personalizados que preste o adxudicatario, teña acceso a través dunha liña 90x ou similar, facilitarase o Concello de Ames algún número equivalente que poida acollerse os beneficios ofrecidos no plan de prezos a fin de minimizar o impacto económico que puidera derivarse do seu uso.

O licitador incluíra na súa oferta un Plan de Calidade que contemplará como mínimo os seguintes aspectos:

| Tempos de provisión |
|--|
| Liñas móbiles |
| Liñas fixas (RTB, xDSL, RDSI) |
| Terminais (tanto móbiles como sobremesa) |
| Enlaces cable/fibra óptica (xDSL) en sedes remotas |

| Tempos de resolución |
|----------------------|
| Liñas móbiles |

| |
|---|
| Liñas mediante cable (xDSL, respaldo ou Backup) |
| Terminais (tanto móbiles como sobremesa) |
| Enlaces por cable/fibra óptica |

Valores mínimos esixidos para o Plan de Calidade: **(táboa 1)**

| Criterio | Carácter | Prazo |
|--|----------|------------|
| Provisión liñas móbiles | Leve | 5 días |
| Provisión liñas fixas (RTB, xDSL, RDSI) | Leve | 5 días (*) |
| Provisión de terminais (móbiles/sobremesa) | Leve | 5 días |
| Provisión enlaces cable/fibra óptica en sedes remotas | Leve | 5 días (*) |
| Alta VPN centro remotos por cable | Leve | 5 días |
| Resolución incidencias liñas móbiles | Leve | 1 día |
| Resolución incidencias liñas cable | Leve | 1 día |
| Resolución incidencias terminais (móbil/sobremesa) | Leve | 1 día |
| Resolución incidencias enlaces de datos por cable/fibra óptica (VPN) | Grave | 1 día |
| Resolución incidencias en enlaces de internet | Grave | 1 día |
| Resolución incidencias masivas de voz | Grave | 1 día |
| Resolución incidencias masivas de datos | Grave | 1 día |

Enténdese por avaría masiva aquela que afecta de xeito simultáneo a máis de unha sede municipal.

(*) No caso de que se requira obra civil (canalizacións, permisos, ...) o adxudicatario fará unha estimación do tempo de provisión e non se terá en conta o prazo mínimo establecido a tal efecto.

6.- Servizos de voz (telefonía fixa e móbil)

6.1. Servizo de telefonía móbil

6.1.1 Requisitos Globais

O servizo de telefonía móbil a prestar deberá estar soportado preferentemente por tecnoloxía de última xeración que satisfaga as recomendacións e normativas internacionais. Así mesmo, a rede deberá ser actualizada de xeito continuado, mantendo en todo momento as funcionalidades máis avanzadas no servizo a prestar e sendo responsabilidade do adxudicatario do servizo definir a arquitectura da rede que soportará o servizo.

O adxudicatario garantirá en todo momento o dimensionamento axeitado nos sistemas de conmutación da rede de voz e datos (estacións base ou BTS) del tal xeito que eviten posibles situacións de saturación.

O adxudicatario manterá o Plan de Numeración existente e a súa funcionalidade actual.

Teranse en conta as consideracións de carácter xeral incluídas no punto 3 que sexan de aplicación neste capítulo.

6.1.2 Estado actual

Con independencia dos servizos que se detallan neste Prego, que son mínimos e obrigatorios, as empresas licitantes poderán incluír nas súas ofertas aqueles outros que supoñan melloras sobre tales mínimos e que estean dispostas a levar a cabo.

Os servizos e plans de prezos futuros, serán ofertados durante a vixencia do contrato,

polo adxudicatario ó Concello de Ames, informando das súas condicións técnicas e económicas, co fin de facer viable a súa contratación.

A táboa 3, que a continuación detállase, contén unha relación das sedes remotas do Concello de Ames na actualidade. Ditas seden estrutúranse en dous grupos: sedes Bertamiráns e sedes Milladoiro en función a súa modalidade de conexión de datos. As sedes Bertamiráns están interconectadas por un anel de fibra óptica propiedade do Concello de Ames. As sedes Milladoiro están conectadas mediante un enlace ADSL agregado á VPN de datos do Concello de Ames.

Os enlaces con fibra óptica propiedade do Concello de Ames, quedan excluídos deste prego. En ningún momento o adxudicatario poderá facer uso da rede de fibra óptica do Concello de Ames sin autorización previa por escrito.

Relación de sedes municipais: **táboa 3**

| Nº | Sede | Domicilio | Enlace |
|----|--------------------------------------|--|----------|
| 10 | Biblioteca Municipal Milladoiro | Rúa Raxoeira, nº 14, Baixo – Milladoiro | 10M/800K |
| 1 | Casa Consistorial | Praza do Concello, s/n – Bertamiráns | F.O. |
| 4 | Casa de Cultura de Bertamiráns | Praza de Chavián, s/n – Bertamiráns | F.O. |
| 5 | Casa de Cultura de Milladoiro | Travesía do Porto, nº 5 - Milladoiro | 10M/800K |
| 9 | Centro de Formación e Emprego (I) | Rúa Costaneira, s/n – Aldea Nova - Bertamiráns | 3M/300K |
| 6 | Centro de Proceso de Datos (CPD) | Avda. da Maía, 24 – Bertamiráns | F.O. |
| 7 | Escola Infantil “O Bosque” | Avda. da Pegrina, 28 - Bertamiráns | F.O. |
| 8 | Escola Infantil “A Madalena” | Praza da Madalena, s/n - Milladoiro | 10M/800K |
| 6 | Nave Brigadas | Avda. da Maía, 24 – Bertamiráns | F.O. |
| 11 | Novas dependencias (Serv. Sociais) | Rúa de Abaixo, 10 – Milladoiro | 10M/800K |
| 2 | Pazo da Peregrina (Cultura/Deportes) | Avda. José L. Azcárraga, nº 5 - Bertamiráns | F.O. |
| 3 | Policía Local / Urbanismo | Rúa Alcalde Lorenzo, nº 2 - Bertamiráns | F.O. |
| 6 | Radio Municipal | Avda. da Maía, 24 - Bertamiráns | F.O. |

(I).- Non conectada a rede corporativa do Concello de Ames.

A táboa 4 contén unha relación de equipamento e servizos cos que conta na actualidade o Concello de Ames. Do mesmo xeito a táboa 5 contén unha relación de servizos de e-Fax actualmente en funcionamento no Concello de Ames.

O Concello de Ames poderá durante a vixencia do presente contrato, ampliar ou diminuír o número de liñas existentes en función das súas necesidades, sempre nas mesmas condicións que se establecen neste Prego e durante toda a vixencia do contrato.

Relación de equipamento e servizos, **táboa 4**

| Equipamento e servizos | Cantidade |
|--|-----------|
| Total liñas | 177 |
| Total terminais voz (móbil e sobremesa) | 177 |
| Terminais móbiles Tipo I (Iphone 4S, HTC Desire, Ipad ...) | 6 |
| Terminais móbiles Tipo II (Blackberry 9300, Blackberry 8520, ...) | 60 |
| Terminais móbiles Tipo III (Neo 4000, Neo 3100, Huawei ETS2, Nokia C1,...) | 111 |
| Terminais sobremesa | 97 |
| Tarifas planas de datos | 75 |

| | |
|--|-----------|
| Tarifa planas iPhone | 3 |
| Tarifas planas datos Blackberry | 55 |
| Servizos de e-fax | 13 |
| Grupos de capturas de chamadas | 1 |
| Cola de chamadas | 1 |
| Servizo de oficina Vodafone | 1 |
| Servizo de operadora automática | 1 |
| Módem 3G | 2 |
| Router 3G | 1 |
| Liñas de datos para iPad | 3 |
| Liñas RTB para servizos de alarma/ascensores | 20 |

Servizos de e-Fax, **táboa 5**

| E-Fax | | |
|-------------------------------|----------------|------------|
| Concellaría | Usuario | Nº |
| Servizos Socias Bertamiráns | * | 981 890982 |
| Cultura e Deportes Milladoiro | * | 981 535942 |
| Educación, E.I. "O Bosque" | * | 981 884686 |
| Educación, E.I. "A Madalena" | * | 981 536240 |
| Servizos Sociais Milladoiro | * | 981 525348 |
| Tesouraría | * | 981 884929 |
| Intervención Económica | * | 981 884938 |
| Educación – Pazo da Peregrina | * | 981 884776 |
| Cultura e Deportes – Pazo | * | 981 891732 |
| Departamento de Persoal | * | 981 891475 |
| Departamento de Urbanismo | * | 981 884686 |
| Policía Local | * | 981 886949 |
| Gabinete de Alcaldía | * | 981 884656 |

6.1.3 Facturación

Na táboa que a continuación detállase, inclúese unha estimación do volume de chamadas e minutos consumidos dende Outubro do ano 2013 ata Outubro do ano 2014. Esta información foi calculada a partir dos datos de consumos reais facilitados polo actual operador e a súa finalidade é permitir o licitador a valoración dos prezos que incluírá na súa oferta. Estes valores non supoñen compromiso algún e poden verse aumentados ou diminuídos segundo as necesidades do Concello de Ames.

táboa 6

| Tipo | Unidades (chamadas) | Duración (minutos) |
|-------------------|----------------------------|---------------------------|
| Móbil VF | 13248 | 31530 |
| Desvío móbil VF | 264 | 557 |
| Fixo zona oficina | 13728 | 38934 |
| Fixo | 15480 | 38177 |
| Contestador | 384 | 289 |
| Servizo rechamada | 72 | 72 |
| Móbil non VF | 55020 | 120486 |
| 901/902 | 720 | 2583 |
| Internacional | 24 | 73 |
| Especial VPN | 24 | 66 |

| | | |
|----------------------|--------|--------|
| Especial | 276 | 2127 |
| Interna a fixo | 852 | 1423 |
| Interna a móbil | 112692 | 248028 |
| Desvío móbil interno | 4008 | 8100 |
| SMS VF | 228 | * |
| SMS interno | 672 | * |
| SMS internacional | 24 | * |
| SMS non VF | 2592 | * |
| MMS VF | 12 | * |

O licitador incluíra na súa oferta o prezo neto, con descontos aplicados e sin incluír o IVE das chamadas os diferentes destinos.

O tráfico de voz facturárase en segundos dende o comenzo da chamada.

Non se facturarán o Concello de Ames os seguintes servizos:

- Desvíos internos
- Portabilidade
- Cambio nos Plans de Prezos
- Establecemento límites de consumo en minutos
- Establecemento límites de consumo en importe
- Contestador de voz
- Actualizacións configuración de liñas
- Servizos de atención ó cliente
- Tarxetas SIM en calquera das súas variantes (microSIM, nanoSIM, etc)
- Servizo DictaSMS
- SMS por avisos do sistema

No caso de que os terminais móbiles (smartphones, tablets, routers 3G/4G ...) esgoten o volume de datos contratado antes de rematar o período de facturación correspondente, o adxudicatario poderá diminuír a velocidade de datos ó mínimo que a tecnoloxía permita, ou ben suspender o servizo de datos para o terminal concreto, pero non emitirá factura en ningún momento co exceso que puidera producirse sobre o volume de datos contratado.

6.2 Servizos a ofertar

6.2.1 Servizos de voz

6.2.1.1 Rede Privada Virtual

Creación dunha Rede Privada Virtual (VPN) que aporte facilidades de marcación abreviada e cuxo mantemento e posta ó día será por conta do adxudicatario. A carga de datos inicial da VPN será tamén por conta do adxudicatario.

O uso da Rede Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada e beneficios en canto á facturación. Consideraranse chamadas internas:

- as comunicacións entre móbiles do Concello de Ames a marxe de que empreguen para chamar o número largo ou o número corto da VPN.
- as realizadas entre extensións de telefonía fixa e os móbiles internos.
- as realizadas entre móbiles internos e as extensións fixas do Concello de Ames.

Formarán parte da VPN a totalidade de liñas de voz contratadas.

O adxudicatario facturará como chamadas internas da VPN as chamadas realizadas con marcación abreviada así como as que se realicen empregando o número público.

A totalidade da VPN do Concello de Ames estará soportada por unha única centraliña **física e dedicada** cuxa capacidade inicial, soportará un crecemento dun 50% de liñas existente ó inicio. O número de cabeceira do Concello de Ames será único para todo o organismo, sin prexuízo dos números físicos xeográficos que existan.

Todos os números de teléfono (largos e fixos xeográficos) serán accesibles dende o exterior cando estes sexan coñecidos polos usuarios sin necesidade de intervención da operadora.

A configuración da Rede Privada Virtual, o seu mantemento e actualización durante a vixencia do contrato, será obrigación do adxudicatario seguindo instrucións do Concello de Ames, sin custo algún. O Concello de Ames usará os criterios de control de gasto e uso racional dos recursos municipais para establecer os controis que estime necesarios dentro das funcionalidades que permitan os dispositivos.

O licitador incluírá na oferta, como opción de mellora, software de xestión de dispositivos en mobilidade que permita as seguintes actuacións entre os dispositivos que compoñen a VPN:

- Xeolocalización de terminais
- Instalación remota de aplicacións
- Definir perfiles de usuario
- Realizar inventario de dispositivos
- Bloqueo e/ou borrado de datos en dispositivos

Os servizos de mantemento de funcionalidades do sistema, actualizacións, control de consumos, desvíos e demais parámetros do sistema, serán mantidos e actualizados polo adxudicatario a petición do Concello de Ames, sin que isto implique custo adicional algún.

6.2.1.2 Servizos adicionais

Os servizos adicionais mínimos e obrigatorios que deberá ofrecer o servizo de telefonía móbil son os seguintes:

Posibilidade de establecer diferentes graos de restricións sobre o uso do terminal, tales como:

- Chamadas nacionais, internacionais, servizos de tarificación adicional, etc.
- Roaming
- Restrición de chamadas a determinados números predefinidos
- Restrición de chamadas por franxa horaria
- Buzón de voz
- Servizo de chamadas perdidas
- Marcación abreviada, posibilitando os usuarios marcar un número menor de díxitos para aqueles números externos a VPN máis usados.
- Facilidades de activación/desactivación de opcións de chamada: identificación de número chamante, chamada en espera, desvíos de chamadas, ...
- Control de consumo por extensión e facturación detallada
- Definicións de límites de consumo por tempo e por importe
- Definición e creación de grupos de usuarios (restricións, límites de consumo, ...)
- Multichamadas

6.2.1.3 Plan privado de numeración

O plan privado de numeración proposto polo licitador cumprirá as seguintes directrices:

- calquera teléfono fixo ou móbil deberá ser sempre accesible desde calquera outro integrado na VPN mediante un único número corto.
- O plan privado de numeración será o actualmente establecido.

A rede identificará os números do plan privado de numeración en calquera zona de cobertura do territorio nacional.

Manterase a estrutura actual de grupos de usuarios.

6.2.1.4 Funcionalidades de marcación. Presentación de número chamante

Funcionalidades de marcación:

- Os números externos a VPN poderán marcarse tal e como se fai desde calquera extensión que non pertenza a VPN.
- Os números internos poderán marcarse co número abreviado ou o público. En ámbolos casos a facturación considerarase como chamadas internas.
- Manterase as características do actual sistema de marcación.

Presentación de número chamante:

- Cando o usuario reciba unha chamada interna presentarase o número abreviado
- Cando se reciba unha chamada externa presentarase o número público de chamada externa.
- Cando se chame a un número externo a VPN presentarase ó destinatario o número público de extensión que chama, ou no seu defecto un número que permita ó destinatario contactar co que chama.
- Manteranse as características do actual sistema a efectos de presentación do número chamante.

6.2.1.5 Servizos de Mensaxes

O servizo de Telefonía móbil ofertado deberá permitir o envío de mensaxes cortos a través dos terminais móbiles.

Servizos adicionais:

- O licitador ofrecerá o envío de mensaxes multimedia. O servizo permitirá incluír imaxes, gráficos, voz e secuencias de audio ademais do texto das mensaxes tradicionais e comprobar a súa recepción.
- O servizo admitirá todos os formatos da norma MMS: JPEG, GIF, ... etc.
- Cando os teléfonos móbiles destino non teña capacidade MMS, os usuarios recibirán unha mensaxe de texto informándolles de que recibiron unha mensaxe multimedia que poden recuperar nun enderezo determinado de internet.

6.2.1.6 Facturación diferenciada segundo tipo de tráfico

O adxudicatario do paquete correspondente o subministro do servizo de telefonía fixa e móbil, facilitará na súa facturación a información diferenciada relativa o tipo de tráfico facturado así como o detalle de todas as chamadas saíntes de cada unha das liñas.

6.2.1.7 Servizo de datos en telefonía móbil

O servizo de telefonía móbil deberá incluír servizos de transmisión de datos baseados en tecnoloxías 3G e 4G, sobre terminais baseados en plataformas Android.

O licitador ofertará varias posibilidades de facturación do servizo de datos en mobilidade, baseados en volume de datos, en tempo ou mediante tarifa plana.

6.3 Terminais

Neste apartado indícanse os modelos de terminais móbiles, dispositivos USB e tarxetas SIM, propostos para o subministro inicial, así como para as novas altas que se produzan no transcurso da prestación do servizo. Tamén inclúense as políticas do adxudicatario en relación con aspectos tales como a renovación de terminais e o da existencia de un stock de reposición de terminais.

O adxudicatario procederá a renovación inicial sin custo, de todos os terminais a petición do Concello de Ames.

Transcorridos dous anos da prestación do servizo ou da renovación inicial, poderase solicitar a renovación do 20% do parque de terminais, sin custo, por obsolescencia tecnolóxica a petición do Concello de Ames. Do mesmo xeito, transcorrido dito período de tempo (2 anos), serán facilitados a esta administración os códigos de liberación de todo o parque de terminais móbiles.

Todos os terminais entregados o Concello de Ames, ben con motivo da dotación inicial ou ben con motivo da actualización por obsolescencia posterior, quedarán en propiedade do Concello de Ames o rematar o contrato co adxudicatario.

6.3.1 Gama de terminais

Os terminais ofertados serán indicativos dos modelos mais representativos de cada gama, podendo o Concello de Ames propoñer outros modelos dentro das mesmas gamas por preferencia de fabricante ou tecnoloxía. Posto que o mercado de terminais cambia con moita frecuencia, é previsible a modificación do catálogo do adxudicatario durante o período de prestación do servizo. Dito catálogo será facilitado o Concello de Ames e aprobado por el mesmo con anterioridade a súa modificación.

6.3.1.1 Terminais tipo I

Serán de fabricantes recoñecidos e orientados ó mercado europeo. Deberá propoñerse a cantidade de unidades que serán subministrados de estas características, .

Características mínimas:

- μ Procesador: Dual Core @ 1.7 Ghz ou superior
- Memoria RAM: 1 Gb ou superior
- Wifi: soporte 802.11/n
- Bluetooth 4.0 ou superior
- Cámara: 8 Mpx ou superior
- Sistema operativo:Android 4.1 ou superior
- Soporte 3G ou superior
- Cuatribanda
- GPS

6.3.1.2 Terminais tipo II

Terminais con teclado físico ou smartphones de gama baixa.

6.3.1.3 Dispositivos de conexión a Banda Larga Móbil

O licitador incluíra na súa oferta os seguintes terminais:

Relación de dispositivos de conexión de Banda Larga Móbil:

táboa 7

| Dispositivos de conexión Banda Larga Móbil | |
|--|----------|
| Dispositivo | Unidades |
| Tablets 9.7" | 3 |
| Routers 3G/4G | 2 |
| Modem USB 3G/4G | 2 |

6.3.1.4 Terminal de operadora

O licitador ofertará a lo menos tres modelos de terminais destinados a ser empregados polas operadoras e que dispoñan das facilidades máis usuais para o desenvolvemento do seu traballo habitual.

Do mesmo xeito, ofertaranse a lo menos dous modelos de auriculares que mediante tecnoloxía Bluetooth permitan o desenvolvemento do traballo en modo mans libres. O Concello de Ames seleccionará de entre os propostos o modelo máis axeitado.

Estes equipos serán mantidos en perfecto estado de funcionamento polo adxudicatario durante o tempo de vixencia do contrato.

Si o número de operadoras aumentara por necesidades propias do Concello de Ames, o adxudicatario subministrará o mesmo equipo para cada unha delas e nas mesmas condicións que as ofertadas para os anteriores.

táboa 8

| Terminais de operadora | |
|-------------------------------|----------|
| Localización | Unidades |
| Casa Consistorial | 2 |
| Casa de Cultura Bertamiráns | 1 |
| Casa de Cultura Milladoiro | 1 |
| Novas dependencias Milladoiro | 2 |

6.3.1.5 Terminais de sobremesa

O licitador ofertará dous modelos de terminais; terminais de sobremesa convencionais e terminais de sobremesa sen fíos. Ambos tipos deberán cumprir as seguintes características mínimas:

- Pantalla retroiluminada LCD
- Teclas de función
- Soporte PABx
- Función mans libres

- Función de chamada en espera
- Toma de auricular
- Axuste de volume
- Axenda

O terminal por defecto será o sobremesa convencional. Por necesidades do servizo, os terminais sobremesa sen fíos poderán chegar como máximo ata 20 unidades.

Enténdense por terminal de sobremesa convencional aquel que está formado por unha base á que ten conectada por fíos un auricular e un micrófono.

Enténdense por terminal sobremesa sen fíos aquel que está formado por unha base mais o propio terminal que se recarga na mesma.

6.3.2 Consideracións en relación cos terminais

Serán de conta do adxudicatario o subministro inicial e a renovación por obsolescencia do 20% do parque transcorridos dous anos, dos terminais móbiles de peto.

Durante a vixencia do contrato, o adxudicatario manterá en servizo a totalidade dos terminais subministrados, reparando e substituíndo, si fora necesario, os terminais avariados por outro terminal igual ou de características análogas.

Si por mor do mal funcionamento dun terminal, o adxudicatario vírase na obriga da súa substitución por outro terminal que por razóns de obsolescencia non estivera dispoñible, procederá inmediatamente ó subministro de outro terminal novo e de características análogas.

6.3.3 Altas de terminais

Os terminais entregados como consecuencia de altas posteriores axustaranse as especificacións técnicas esixidas neste Prego e estarán suxeitas o mesmo tratamento.

6.3.4 Substitución de terminais e tarxetas SIM

O adxudicatario garantirá que os terminais dos usuarios do Concello de Ames estean operativos a través do seu propio servizo post-venta durante a vixencia do contrato.

Os terminais avariados por razóns de uso, serán reparados polo adxudicatario. En caso de non ser posible a reparación dun terminal substituirase por outro modelo igual ou de características similares.

Os terminais afectados de horto, roubo ou extravío serán substituídos por outro modelo igual ou de características similares. O usuario acompañará a solicitude dun novo terminal, demanda presentada ante o órgano xudicial correspondente.

6.3.5 Stock de terminais e tarxetas SIM

O adxudicatario porá a disposición do Concello de Ames un depósito de terminais e tarxetas SIM preactivadas, de xeito que poidan ser empregadas de maneira inmediata polo Concello de Ames para reposición de avarías. Os terminais avariadas serán devoltos o adxudicatario, quen nun prazo máximo de 7 días procederá a súa reposición.

O stock inicial estará formado por un 5% de terminais, repartidos entre as porcentaxes das gamas anteriormente descritas, con redondeo a unidade superior.

Do mesmo xeito, incluírase no stock inicial un número de SIM's preactivadas igual o 5% do total de liñas.

6.4 Cobertura

Detallarse a capacidade e o tipo de servizo (GSM, GPRS, UMTS, ...) para garantir a dispoñibilidade do mesmo.

O adxudicatario garantirá a cobertura e a dispoñibilidade do servizo no interior dos edificios do Concello de Ames.

O licitador presentará unha lista cos acordos de roaming que teña subscritos con outros operadores.

No caso de que a solución ofertada este baseada en tecnoloxía móbil, e en relación coa cobertura no interior dos edificios, procederase a instalación por parte do adxudicatario dos equipos necesarios para aumentar o nivel de sinal cando esta sexa débil ou estívese necesario por parte do Concello de Ames. O adxudicatario subministrará, instalará, configurará e manterá os equipos de aumento de potencia que solicite o Concello de Ames para as súas sedes municipais.

En canto ao repetidor base o que se conectan os dispositivos móbiles, o adxudicatario garantirá en todo momento dispoñibilidade de canais para a operatividade do parque de terminais de todo tipo existentes no Concello de Ames.

Os gastos de subministro e instalación dos equipos de aumento de potencia no interior das sedes municipais serán por conta do adxudicatario non podendo ser repercutido o seu custo o Concello de Ames.

Na actualidade existen problemas de cobertura no interior dos seguintes edificios municipais:

táboa 9

| Sedes con problemas de cobertura móbil no interior das mesmas | |
|---|-------------|
| Sede | Ubicación |
| Pazo da Peregrina, Avda. José L. Azcárraga, nº 5 | Bertamiráns |
| Escola infantil "O Bosque", Avda. Da Peregrina, nº 28 | Bertamiráns |

7.- Servizo de telefonía fixa

7.1.- Situación actual

Nesta sección defínese o escenario actual no relativo as comunicacións de voz e o novo escenario que se pretende.

O Concello de Ames ten instaladas entre todos os seus centros un total de 20 liñas do Servizo Telefónico Básico ou RTB destinadas a uso de fax, conexión de alarmas con central, conexión de ascensores con central e algún outro caso para uso de voz. Detállanse a continuación na seguinte táboa ditas liñas

táboa 10

| Liñas RTB | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------|
| Ubicación | Servizo asociado | Tipo |
| Rúa de Abaixo, Milladoiro | Servizo de Augas - Voz | Enlace Multilínea STB Analóxica |
| Rúa do Rego, Milladoiro | Alarma Escola Infantil Figueiras - Voz | Individual STB Analóxica |
| Travesía do Porto, Milladoiro | Ascensor CC Milladoiro | Individual STB Analóxica |

| | | |
|-------------------------------------|--|--------------------------|
| Rúa de Abaixo, Milladoiro | Alarma Novas Dependencias Milladoiro | Individual STB Analóxica |
| Travesía do Porto, Milladoiro | Galiña Azul – Alarma – Voz - ADSL | Individual STB Analóxica |
| Avda. Rosalía de Castro, Milladoiro | Taxis Milladoiro | Individual STB Analóxica |
| Rúa Raxoeira, Milladoiro | Alarma Biblioteca Milladoiro | Individual STB Analóxica |
| Praza do Concello, Bertamiráns | Parada Taxis Bertamiráns - Voz | Individual STB Analóxica |
| Avda. Rosalía de Castro, Milladoiro | Parada Taxis Milladoiro - Voz | Individual STB Analóxica |
| Praza do Concello, Bertamiráns | Fax xeral do Concello de Ames | Individual STB Analóxica |
| Santo Tomé, Barouta | Ascensor Colexio Barouta | Individual STB Analóxica |
| Tarroeira, Ortoño | Escola Infantil da Igrexa – Alarma - Voz | Individual STB Analóxica |
| Avda. da Peregrina, Bertamiráns | Pavillón Bertamiráns - Alarma | Individual STB Analóxica |
| Avda. da Peregrina, Bertamiráns | Ascensores CEIP A Maía | Individual STB Analóxica |
| Covas, Ames | Escola Unitaria Covas – Alarma - Voz | Individual STB Analóxica |
| Pedregal, Bertamiráns | Teléfono Público CC Bertamiráns - Alarma | Individual STB Analóxica |
| Praza do Concello, Bertamiráns | Ascensor Concello | Individual STB Analóxica |
| José Luis Azcárraga, Bertamiráns | Cultura e Deportes - Alarma | Individual STB Analóxica |
| Praza Chavián, Bertamiráns | Ascensor CC Bertamiráns | Individual STB Analóxica |
| As Cortes, Ortoño | Alarma CEIP Agro do Muiño | Individual STB Analóxica |
| Praza de Chavián, Bertamiráns | Transporte Adaptado (900204000) | Individual STB Analóxica |

7.2.- Servizos a ofertar

A solución proposta, incorporará todas as funcionalidades descritas no apartado da telefonía móbil que estean soportados na modalidade de telefonía fixa.

Será posible o acceso directo a extensión dende o exterior e terá a posibilidade de poder realizar chamadas dende ubicacións alleas as sedes corporativas, sin custo para o chamante e sin que ditas chamadas sexan atendidas pola operadora.

O adxudicatario ofertará o seguinte servizo e proverá nas datas que o Concello de Ames o solicite:

- Liñas de voz e/ou datos e Internet de carácter ocasional para atender un máximo de 2 eventos/ano que se celebren en diferentes puntos do Concello e durante a vixencia do contrato. Ditos eventos detállanse na seguinte táboa:

táboa 11

| Liñas de carácter ocasional | | |
|-----------------------------|---------------------------------------|----------|
| Evento | Ubicación | Duración |
| Evento 1 | Avda. da Peregrina, s/n - Bertamiráns | 4 días |
| Evento 2 | Travesía do Porto, s/n – O Milladoiro | 4 días |

7.2.1.- Servizo 092

Servizo correspondente a Policía Local. Incluirá de xeito obrigatorio o rexistro de todas as chamadas relacionadas co servizo 092, incluíndo como mínimo os seguintes aspectos: identificación da liña que chama, data, hora e duración da mesma. Do mesmo xeito incluirá a gravación completa de todas as chamadas entrantes e saíntes, as cales poderán ser recuperadas nun formato de audio dixital estándar que procure a máxima compresión posible (mp3, wav, ...). Este servizo atenderase por un grupo de salto a definir polo Concello de Ames.

Será por conta do adxudicatario o mantemento completo do hardware e software que constitúan a solución proposta para o servizo 092.

O adxudicatario manterá o servizo de gravación de chamadas baseadas nun sistema na nube e que cumpra ca normativa establecida pola LOPD.

8.- Servizos de Datos e Internet

Esta sección do prego define o escenario actual no relativo as comunicacións de datos, o equipamento instalado e o novo escenario que en materia de comunicacións preténdese establecer.

As sedes, cuxos servizos de datos subministranse a través de conexións de fibra óptica propiedade do Concello de Ames, non se consideran incluídas neste prego a tales efectos.

Teranse en conta as consideracións de carácter xeral incluídas no punto 3 deste prego e que sexan de aplicación neste capítulo.

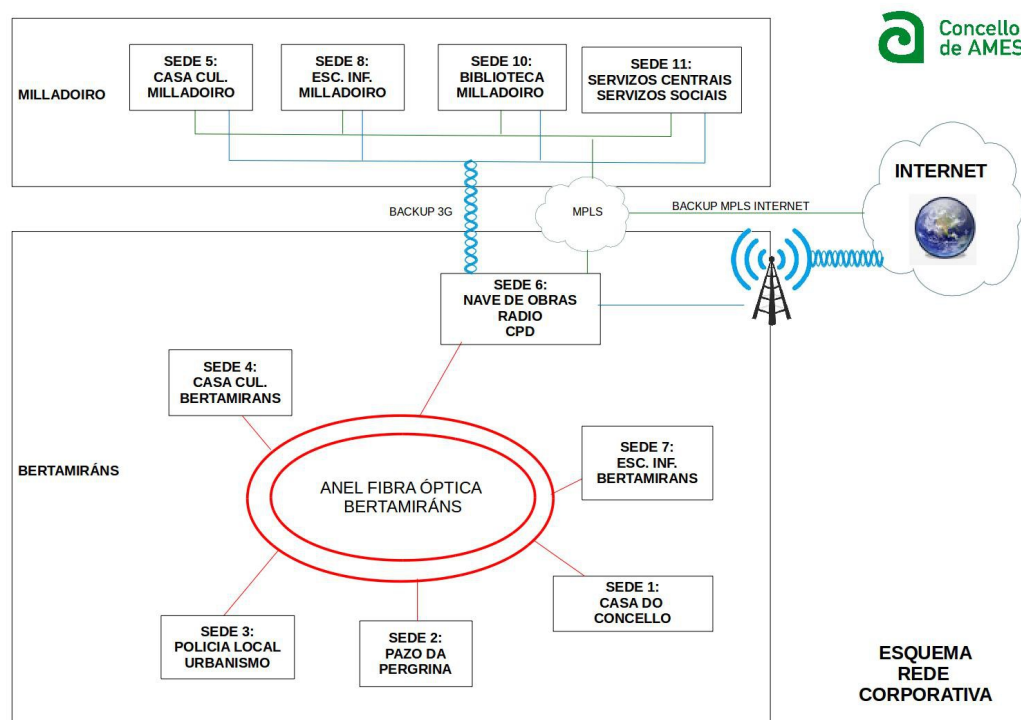
8.1.- Situación actual

O Concello de Ames ten conexión de datos establecidas con sedes remotas. Estas sedes remotas divídense en dous tipos: sedes Bertamiráns e sedes Milladoiro. As sedes Bertamiráns están conectadas por fibra óptica propiedade do Concello de Ames. O resto de sedes, denominadas sedes Milladoiro conéctanse a rede de datos municipal mediante accesos ADSL. As sedes Bertamiráns considéranse excluídas de este prego a efectos de conexións.

No escenario actual, os servizos de comunicación de datos para as sedes Milladoiro, empregan conexións ADSL en cada sede constituíndo VLAN's para sedes remotas e que se engloban no acceso a internet do Concello de Ames.

O servizo global de acceso a Internet préstase a través dunha conexión vía radio de 20 Mb simétricos con direccionamento IP estático.

No seguinte esquema detállase a estrutura da rede corporativa do Concello de Ames:



Por outra banda existen unha serie de liñas ADSL que dan servizo a sistemas de conexión wi-fi (Hot-spot) destinadas ao público en xeral. Ditas liñas detállanse na táboa seguinte:

táboa 12

| Liñas ADSL para o servizo Wi-fi | | |
|---------------------------------|---------------------------------------|-------------|
| Ubicación | Enderezo | Tipo |
| Casa de Cultura de Bertamiráns | Praza de Chavián, s/n - Bertamiráns | ADSL 12M/1M |
| Casa de Cultura de Milladoiro | Travesía do Porto, s/n – O Milladoiro | ADSL 12M/1M |
| Biblioteca de Milladoiro | Rúa Raxoeira, 14 – O Milladoiro | ADSL 12M/1M |

Do mesmo xeito o Concello de Ames dispón dunha liña ADSL que soporta un radio-enlace para dar servizo a un colexio onde, debido a súa localización, a cobertura ADSL é nula ou case nula. Dita liña está situada fisicamente no Centro de Proceso de Datos do Concello de Ames (CPD).

táboa 13

| Liña ADSL que da soporte a radio-enlace | | |
|---|--|-------------|
| Ubicación | Enderezo | Tipo |
| CPD (Centro de Proceso de Datos) | Avda. Da Maía, 22- Baixo - Bertamiráns | ADSL 12M/1M |

8.2 Servizo de datos e Internet a ofertar

A solución proposta polo licitador terá un acceso principal de datos corporativo cun ancho de banda mínimo de 50 Mbs, simétrico, sobre fibra óptica.

Dito acceso terá asignadas un mínimo de 4 enderezos IP públicos de Internet e deberán ter publicado o seu correspondente rexistro PTR nos servidores DNS do operador.

O acceso simétrico a internet ofertado, dividirse en distintas VLAN (acceso remoto,

sedes remotas, ...) segundo as necesidades do Concello de Ames e axustaranse o número e ancho de banda das mesmas, dentro do caudal contratado, cando o demande o Concello de Ames durante a vixencia do contrato, sin custo algún.

O adxudicatario do servizo de banda ancha debe ser un operador con título que lle habilite para a prestación de servizos de banda ancha.

O adxudicatario presentará equipo técnico e comercial que exerza funcións de interlocución de forma permanente co Concello de Ames, ademais dun servizo de atención o cliente con atención 24 horas para atender incidencias.

O adxudicatario levará a cabo a conexión das sedes Milladoiro así como a sede Aldea Nova (Centro de Formación e Emprego do Concello de Ames) coas sedes Bertamiráns. O enrutamento entre as sedes a conectar será total, de xeito que, calquera sede poderá ver a calquera outra, vía IP.

Serán de conta do adxudicatario a instalación, configuración, mantemento, actualización e administración de todos os compoñentes software e hardware que soporten o servizo de datos subministrado.

O adxudicatario instalará os enlaces de acceso a Rede Pública na sede CPD (Centro de Proceso de Datos), salvo instrucións en contra do Concello de Ames.

O Concello de Ames quere mellorar o rendemento e as facilidades das conexións actuais das oficinas municipais remotas.

8.3.- Servizos de backup

O adxudicatario incluírá na súa oferta un acceso simétrico de datos, cun ancho de banda garantido de 30 Mbps. A súa finalidade será a de servir de enlace de backup a conexión con fibra óptica e estará configurado de tal xeito que entre en funcionamento de forma automática en caso de interrupción do servizo da fibra óptica principal. O enlace de backup manterá o mesmo direccionamento IP que o principal e terá unha ruta diversificada. Por razóns de seguridade, este enlace de backup accederá a rede de fibra óptica do Concello de Ames por un lugar diferente do acceso principal.

Do mesmo xeito, todas e cada unha das sedes Milladoiro disporán dun enlace de backup cun ancho de banda mínimo garantido de 10 Mbps simétricos. Ditos enlaces estarán configurados de tal xeito que entren en funcionamento de forma automática en caso de interrupción do servizo principal.

8.4.- Servizo de xestión unificada de ameazas ou UTM

O adxudicatario proverá un servizo de xestión unificada de ameazas, na nube, con filtrado de contidos Web. Dito servizo contará cunha interface web para a xestión remota do mesmo por parte de persoal técnico designado polo Concello de Ames.

Incluírá como mínimo as seguintes características:

- Bloqueo e filtraxe de contidos Web
- Control de acceso a determinados programas: mensaxería instantánea, sistema de intercambio de arquivos P2P, ...
- Bloqueo de arquivos específicos: torrents, executables, comprimidos, ...

8.5.- Xestión do servizo de datos

O adxudicatario deberá definir o modelo de atención o cliente que prestará o Concello de Ames tendo en conta os seguintes aspectos:

- Atención personalizada: Horario, Comercial/Técnica
- A través da plataforma: Horario, Comercial/Técnica

O adxudicatario porá a disposición do Concello de Ames unha ferramenta software que permita realizar consultas sobre a facturación e ver en detalle os servizos contratados dun xeito rápido e sinxelo, cas seguintes consideracións:

- Visualización da facturación
- Posibilidade de descargar os datos das facturas en diferentes formatos

O adxudicatario definirá o modo de acceso da súa rede as distintas sedes onde dará servizo, especificando si se trata de rede propia e o tipo.

O adxudicatario porá a disposición do Concello de Ames, a solución axeitada que lle permita coñecer o caudal do que dispón en cada unha das sedes en cada momento.

O adxudicatario comunicará o Concello de Ames, a través de correo electrónico, o seguimento de todas as incidencias, motivadas por algún tipo de deficiencia, modificación ou alta que se tramite, dende a súa apertura ata o seu peche.

9.- Fase de implantación e Xestión de Servizos

O licitador detallará na súa oferta unha proposta de Plan de Actuación. Dita proposta conterá a metodoloxía, os procedementos de traballo, as tarefas e os recursos necesarios para a correcta implantación, para a integración dos distintos sistemas e os plans de numeración a implantar.

Proporcionarase un plan de probas para verificar o correcto funcionamento de cada un dos elementos da solución proposta e da solución global no seu conxunto.

O licitador ofrecerá unha descrición do proceso de implantación das sedes desta administración así como a cronoloxía da mesma.

Os traballos realizaranse de xeito que alteren o menos posible a labor habitual dos usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes nos servizos operativos actuais. Cando sexa estrictamente necesario o corte dun servizo, este realizarase en horario de tarde e fixarase un máximo de horas sin servizo que en ningún caso será superior a catro. O licitador contemplará na súa oferta a posibilidade de restaurar a unha situación anterior en caso de resultados errados nun escenario proposto.

O adxudicatario porá a disposición do Concello de Ames información periódica da implantación.

O adxudicatario deberá proporcionar un portelo único que canalizará todas as xestións comerciais (facturación, ...) e de administración do servizo.

Do mesmo xeito o adxudicatario deberá facilitar un portelo único que canalizará todas as xestións relativas a cuestións técnicas do servizo.

9.1.- Servizos de facturación

O adxudicatario facilitará a información da facturación co nivel de detalle que lle requira o Concello de Ames en formato electrónico.

No caso das chamadas de voz, o adxudicatario facilitará ó Concello de Ames, ademais dos datos da propia facturación toda a información relativa o tráfico de voz (incluídas chamadas internas) e en soporte electrónico (ficheiro plano .txt, ou documento de Open

Office/Libre Office .odt), contendo como mínimo , os seguintes aspectos:

- Identificación de liña ou extensión chamante
- Identificación de liña ou extensión chamada
- Data e hora da chamada
- Duración da chamada
- Nome do operador destino en caso de chamadas a móbiles
- Importe da chamada (incluídas as chamadas a custo 0)

9.2.- Xestión do servizo

As solicitudes de modificación de prestación do servizo, serán executadas polo adxudicatario sin custo repercutido para o Concello de Ames, nun servizo prestado 24x7 horas.

As posibles xestións administrativas a solicitar son:

a) tramitacións administrativas

- Alta administrativa de liña
- Cambio enderezo de facturación
- Cambio datos bancarios
- Cambio número de teléfono
- Cambio tipo de abono
- Cambio IMEI
- Introducción de IMEI en táboa de roubados
- Validación administrativa de tarxeta SIM
- Cambio de titular
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de razón social
- Cambio de conta do cliente
- Migración
- Suspensión/rehabilitación por roubo ou extravío
- Activación/rehabilitación por baixa temporal
- Asignación/anulación número de pedido de terminais
- Asignación/anulación número de pedido tarxeta SIM
- Asignación/anulación número de avaría servizo post-venta
- Provisión de código de seguridade (PIN, PUK, etc)
- Mantemento de agrupacións
- Baixas de liñas
- Correccións de Baixas/Altas de liñas
- Alta nova sede de datos
- Cambio de perfil en conexión de datos dunha sede

b) Activación/desactivación

Orientadas a activación/desactivación dos servizos de valor engadido ou de algunhas das funcionalidades de estes.

Considéranse tramitacións asociadas a servizos básicos as seguintes:

- Ocultación/Desactivación de liña chamante
- Activación/Desactivación de desvíos automáticos
- Activación/Desactivación de restricións

- Activación/Desactivación acceso internacional ou Roaming
- Activación/Desactivación de desvíos de chamadas
- Activación/Desactivación de caixa do correo de voz
- Activación/Desactivación caixa do correo de FAX
- Activación/Desactivación de servizo GPRS
- Altas/Baixas do servizo adicional de FAX
- Altas/Baixas do número adicional de datos
- Altas/Baixas do servizo de tarxetas telemáticas
- Activación/Desactivación de outros servizos suplementarios
- Activación/Desactivación de outros servizos de valor engadido

Tamén considéranse tramitacións asociadas a servizos avanzados a Activación/Desactivación de dobre liña na mesma SIM (persoal/traballo).

c) Configuracións da RPV

Tamén poderanse cursar determinadas tramitacións que se entenden como configuracións propias do servizo de rede privada móbil. Ditas xestións habilitaranse polos mesmos canais de tramitación de xestións de outro tipo.

Considéranse tramitacións deste tipo as seguintes:

- Asignación/cambio de extensión móbil
- Cambio de tipo/grupo de extensións móbiles
- Creación novo tipo/grupo de extensións móbiles
- Modificacións das características asociadas a un tipo/grupo de extensións móbiles
- Cambio características extensión móbil
- Cambio características extensión fixa, segundo servizo
- Cambio conta de facturacións de extensións fixas
- Alta/Baixa de número restrinxido
- Alta/Baixa de número de marcación abreviada
- Asignación/Baixa de extensión a número adicional de fax ou datos

Será responsabilidade do adxudicatario xestionar o servizo e as infraestruturas ofertadas, así como reparar as avarías que poidan xurdir con independencia de si estas implican a substitución de equipos, desprazamento de persoal, man de obra, ... tanto en instalacións do cliente como do adxudicatario. Os gastos de reparación correrán a cargo do adxudicatario.

9.3.- Asistencia técnica a usuarios e Plan de Garantía da Calidade

A oferta contemplará un servizo de asistencia técnica a usuarios 24 horas X 7 días a semana para a recollida e tramitación de incidencias así como consultas, durante o tempo de prestación do servizo.

Co obxecto de poder determinar as condicións obxectivas nas que se prestará o servizo por parte do operador que resulte adxudicatario, as ofertas incluírán os parámetros de calidade do servizo os que se comprometan. Entre estes parámetros contaránse como mínimo os seguintes:

- Disponibilidade do servizo nun 99% do tempo.
- Garantía de non obsolescencia dos sistemas, equipos e servizos durante o período de vixencia do contrato
- Prazo de entrega de produtos, servizos e eventuais adaptación dos mesmos.

Valorarase o nivel de servizo así como o nivel de detalle ofertados polo licitador.

9.4.- Traballos de operación e mantemento do Servizo

O adxudicatario informará dos traballos de mantemento programados na súa rede e que afecten ó servizo contratado, cunha antelación de polo menos 5 días laborables.

Os traballos de mantemento realizaranse nunha ventana de tempo pactada previamente co Concello de Ames e ocupará horarios de baixa actividade.

O mantemento ofertado incluírá os seguintes aspectos:

- Mantemento de hardware
- Mantemento de software, incluíndo todas as actualizacións necesarias.
- Mantemento da configuración, isto é validación, recuperación e adecuación das configuracións dos elementos que compoñen o servizo.

O licitador especificará na súa oferta os procedementos da mantemento preventivo, correctivo e adaptativo que aseguren o nivel de servizo requirido.

9.5.- Xestión comercial

O adxudicatario manterá informada de xeito periódico a esta administración nas novidades de servizos introducidas no seu catálogo, así como as posibles revisións tarifarias que puideran levarse a cabo durante a prestación do servizo.

10.- Formación técnica

A administración, configuración, carga de datos, instalación e xestión de todas as compoñentes da rede privada de voz e datos do Concello de Ames, é obriga do adxudicatario sin perxucio de que o Concello de Ames poida supervisar e co-administrar mediante o uso de ferramentas software.

O adxudicatario formará os técnicos que o Concello de Ames designe para tal fin, no uso das ferramentas software para administración, configuración e xestión de todas as compoñentes da rede de voz e datos do Concello de Ames, de tal xeito que poidan compartir/supervisar as tarefas de administración do sistema.

11.- Datos para a formación do prezo de referencia

Na **táboa 6** figuran os consumos estimados dende Outubro do 2013 ata Outubro do 2014. Estes datos non supoñen vínculo algún que obrigue o Concello de Ames a consumir a totalidade dos mesmos, empregándose exclusivamente como referencia a efectos do cálculo do prezo indicado na oferta.

A estrutura da información así como os datos incluídos na **táboa 6** correspóndense os rexistrados nos sistemas do operador actual.

12.- Oferta técnica (ata un máximo de 48 puntos)

Deberá incluír unha descrición detallada de todos os aspectos técnicos requiridos no presente Prego de Prescricións, ademais de outros aspectos que se consideren necesarios.

Deberá indicar aspectos tales como topoloxía da rede, equipamento de comunicacións, plan de implementación e operación, compromisos de calidade de servizo e metodoloxía de xestión.

O licitador incluíra na oferta técnica información relativa a instalacións realizadas baseadas na mesma tecnoloxía que propón, con indicación de persoas responsables e números de teléfono a fin de que o Concello de Ames poida verificar os datos aportados.

13.- Aspectos técnicos de valoración obxectivos (ata un máximo de 52 puntos)

Valorarase neste capítulo a calidade técnica do proxecto, tendo en conta o plan de calidade, asistencia técnica a usuarios así como as características técnicas propias da solución ofertada.

13.1.- Tempos de provisión-resolución (22 puntos) (melloras no tempo de resolución de incidencias/tempos de provisión de liñas, tempos de provisión de terminais, ...)

táboa 13

| Criterio | Prazo | Carácter | Puntos |
|--|--------|----------|--------|
| Provisión liñas móbiles | 5 días | L | 1 |
| Provisión liñas fixas (RTB, xDSL, RDSI) | 5 días | L | 1 |
| Provisión de terminais (móbiles/sobremesa) | 5 días | L | 1 |
| Provisión enlaces cable/fibra óptica en sedes remotas | 5 días | L | 1 |
| Alta VPN centro remotos por cable | 5 días | L | 1 |
| Resolución incidencias liñas móbiles | 1 día | L | 1 |
| Resolución incidencias liñas cable | 1 día | L | 1 |
| Resolución incidencias terminais (móbil/sobremesa) | 1 día | L | 1 |
| Resolución incidencias enlaces de datos por cable/fibra óptica (VPN) | 1 día | G | 2 |
| Resolución incidencias en enlaces de internet | 1 día | G | 2 |
| Resolución incidencias masivas de voz | 1 día | G | 2 |
| Resolución incidencias masivas de datos | 1 día | G | 2 |

| Tempos de provisión - resolución | |
|---|---|
| Criterio | Puntuación |
| Os descritos na táboa anterior (mínimos esixidos) | Especificados na táboa número 13 |
| Redución nos tempos de provisión en paquetes de 1 día | 1 punto adicional/criterio, ata un máximo de 3 puntos |
| Redución nos tempos de provisión en paquetes de 2 días | 2 puntos adicionais/criterio, ata un máximo de 3 puntos |
| Redución nos tempos de provisión en paquetes de 3 días ou mais | 3 puntos adicionais/criterio, ata un máximo de 3 puntos |
| Redución nos tempos de resolución en paquetes de 8 horas | 1 punto adicional/criterio, ata un máximo de 3 puntos |
| Redución nos tempos de resolución en paquetes de 16 horas | 2 puntos adicionais/criterio, ata un máximo de 3 puntos |
| Redución nos tempos de resolución en paquetes de 24 horas ou mais | 3 puntos adicionais/criterio, ata un máximo de 3 puntos |

- Mellora da velocidade do acceso a internet (6 puntos)

| Mellora da velocidade do acceso a internet | |
|--|--|
| Criterio | Puntuación |
| Ancho de banda mínimo esixido: 50 MB simétricos | 1 punto |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 10 MB | 1 punto adicional, ata un máximo de 5 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 20 MB | 2 puntos adicionais, ata un máximo de 5 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en | 3 puntos adicionais, ata un máximo de 5 puntos |

| | |
|--|--|
| paquetes de 30 MB | |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 40 MB | 4 puntos adicionais, ata un máximo de 5 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 50 MB ou mais | 5 puntos adicionais, ata un máximo de 5 puntos |

- Melloras da velocidade de conexión coas sedes remotas (3 puntos)

| Mellora da velocidade de conexión coas sedes remotas | |
|--|--|
| Criterio | Puntuación |
| Ancho de banda mínimo esixido: 10 MB simétricos | 1 punto |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 5 MB | 1 punto adicional, ata un máximo de 2 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 10 MB ou mais | 2 puntos adicionais, ata un máximo de 2 puntos |

- Melloras nas características das liñas de Backup (6 puntos)

| Mellora da velocidade das liñas de Backup | |
|--|--|
| Criterio | Puntuación |
| Ancho de banda mínimo esixido Backup principal (sede CPD): 30 MB simétricos | 1 punto |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 10 MB (Backup principal) | 1 punto adicional, ata un máximo de 2 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 20 MB (Backup principal) ou mais | 2 puntos adicionais, ata un máximo de 2 puntos |
| Ancho de banda mínimo esixido Backup remoto (sedes remotas): 10 MB simétricos | 1 punto |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 5 MB (Backup sedes remotas Milladoiro) | 1 punto adicional, ata un máximo 2 puntos |
| Por cada incremento do ancho de banda en paquetes de 10 MB (Backup sedes remotas Milladoiro) ou mais | 2 puntos adicionais, ata un máximo 2 puntos |

13.5- Melloras nas características dos terminais móbiles de peto (10 puntos)

| Melloras nas características dos terminais móbiles de peto | |
|---|--|
| Criterio | Puntuación |
| <ul style="list-style-type: none"> • µProcesador: Dual Core @ 1.7 Ghz ou superior • Memoria RAM: 1 Gb ou superior • Wifi: soporte 802.11/n • Bluetooth 4.0 ou superior • Cámara: 8 Mpx ou superior • Sistema operativo: Android 4.1 ou superior • Soporte 3G ou superior • Cuatribanda • GPS | 1 punto |
| Incremento de procesador 4 núcleos | 1 punto adicional, ata un máximo de 2 puntos |
| Incremento de procesador ata un máximo de 8 núcleos ou mais. | 2 puntos adicionais, ata un máximo de 2 puntos |
| Incremento da memoria RAM en paquetes de 1 Gb | 1 punto adicional, ata un máximo de 3 puntos |
| Incremento da memoria RAM en paquetes de 2 Gb | 2 puntos adicionais, ata un máximo de 3 puntos |
| Incremento da memoria RAM en paquetes de 3 Gb ou mais. | 3 puntos adicionais, ata un máximo de 3 puntos |

| | |
|--|---|
| Incremento resolución cámara en paquetes de 2 mpx | 1 punto adicional, ata un máximo 3 puntos |
| Incremento resolución cámara en paquetes de 4 mpx | 2 puntos adicionais, ata un máximo 3 puntos |
| Incremento resolución cámara en paquetes de 8 mpx ou mais. | 3 puntos adicionais, ata un máximo 3 puntos |
| Soporte 4G | 1 punto adicional |

13.6.- Software de xestión de dispositivos en mobilidade (5 puntos)

| Critério | Puntuación |
|---|------------|
| Xeolocalización de terminais | 1 punto |
| Instalación remota de aplicacións | 1 punto |
| Definir perfís de usuario | 1 punto |
| Realización de inventario de dispositivos | 1 punto |
| Bloqueo e/ou borrado de datos en dispositivos | 1 punto |

Ademais deberá achegarse:

- **Memoria descriptiva e detallada do Plan de Calidade e de asistencia técnica aos usuarios.**
- **Memoria técnica descriptiva acerca dos servizos a prestar reflectidos na cláusula 27, “Obrigacións contractuais esenciais”.**