



# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA EN EL AYUNTAMIENTO DE CUENCA.

## 1 .- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Cuenca, con la sede principal en la Plaza Mayor Nº 1, dispone de una red de comunicación corporativa de voz única, red que no utiliza ninguna infraestructura de cableado físico en los edificios municipales.

## 2.- OBJETO

El objeto del presente licitación es la contratación de los servicios avanzados de acceso a la red de telefonía pública desde los diferentes centros del Ayuntamiento de Cuenca, la creación y mantenimiento de la red corporativa de voz entre los diferentes usuarios del ayuntamiento, así como la contratación de los servicios de datos y acceso a Internet desde la telefonía móvil. No es objeto de esta licitación la prestación de servicios de datos y acceso a internet desde infraestructura fija.

### SERVICIOS DE TELEFONÍA

- Prestación de los servicios de telefonía, incluyendo los conceptos de tráfico, accesos y suministro de los terminales, así como todo lo relacionado con el acceso a Internet desde los terminales.

El servicio de telefonía, se refiere a las necesidades del Ayuntamiento de Cuenca en lo referente al tratamiento y facilidades del servicio de voz, plan de numeración y canalización del tráfico de voz entre los distintos centros del Ayuntamiento de Cuenca.

Dicho servicio deberá contemplar tanto el tráfico de las comunicaciones telefónicas como el mantenimiento, durante el período de contrato de todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

El Ayuntamiento de Cuenca valorará positivamente la prestación del servicio, objeto de esta licitación, mediante la implantación de sistemas de gestión de las comunicaciones, mediante sistemas o dispositivos que presten las funcionalidades de las centralitas actuales, sin la necesidad de la adquisición, renting, así como gastos extras de mantenimiento y/o conservación a cargo del Ayuntamiento de Cuenca.





Las sustituciones o mejoras que el futuro proveedor realice en equipos o infraestructuras propiedad del Ayuntamiento de Cuenca para mejorar el cumplimiento de las condiciones del servicio o adecuación a sus propias infraestructuras se ejecutarán, en cualquier caso, con el previo consentimiento del ayuntamiento de Cuenca y no supondrán ni pérdidas en el servicio ni coste económico adicional.

### 3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

A continuación se describen las prestaciones y funcionalidades que deben ofrecer los servicios objeto del contrato.

El objetivo será la creación de una Red Corporativa de Voz, que preste servicio a todas las sedes y usuarios del Ayuntamiento de Cuenca.

El servicio que se solicita debe constituir una Red única que integre las comunicaciones de voz de las sedes y oficinas del Ayuntamiento de Cuenca, es decir se deberá realizar la integración de funcionalidades y numeración entre la sede central, las sedes remotas y todos los usuarios de telefonía móvil.

Además deberá darse a todas las sedes conectividad con las redes públicas externas.

Este servicio contemplará el tráfico telefónico generado, rangos de numeración pública y privada así como los terminales telefónicos.

Las comunicaciones de voz y más ahora con la implantación del teletrabajo se consideran un servicio crítico por ello y con el objeto de tener las máximas garantías de funcionamiento y el mínimo número de actores en la solución el licitador deberá ser un operador global de telecomunicaciones con cobertura Nacional e infraestructura de red propia. **Operadores Móviles con Red.**

#### 3.1.- Situación actual del servicio

La información que se presenta a continuación constituirá la base de partida para establecer el alcance del servicio de telefonía objeto del proyecto.

El Ayuntamiento de Cuenca cuenta con la siguiente red de voz:

Números geográficos DDI's a mantener: 74





Número de extensiones móviles: 103

NÚMERO EXTENSIONES	DATOS	VOZ	OBSERVACIONES
<b>21</b>	<b>50 MEGAS</b>	<b>SI</b>	<b>ASCENSORES</b>
<b>5</b>	<b>1 GIGA</b>	<b>NO</b>	
<b>29</b>	<b>1 GIGA</b>	<b>SI</b>	
<b>28</b>	<b>2 GIGAS</b>	<b>SI</b>	
<b>10</b>	<b>5 GIGAS</b>	<b>SI</b>	
<b>4</b>	<b>10 GIGAS</b>	<b>SI</b>	
<b>6</b>	<b>10 GIGAS</b>	<b>NO</b>	

FECHA DE FIRMA: 06/06/2022  
HASH DEL CERTIFICADO: 5BE619C18CA226E646B704800397A3ED236FFB49

PUESTO DE TRABAJO:  
JEFE DE ÁREA

NOMBRE:  
BARRO ROMEU JOSE ANTONIO

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Cuenca - <https://sede.cuenca.es> - Código Seguro de Verificación: 16001D0C221B1AC48765DF94BB4





Número de extensiones de sobremesa: 320

SEDE	EXTENSIONES
AYUNTAMIENTO	75
EDIFICIO MERCADO	70
PATRONATO PROMOCIÓN	4
EDIFICIO AGUIRRE	16
CENTRO SOCIAL POZO NIEVES	4
CENTRO SOCIAL QUINIENTAS	2
AULA DE FAMILIA	1
CENTRO SOCIAL FUENTE DEL ORO	1
CENTRO SOCIAL VILLAROMAN	3
CENTRO SOCIAL SAN ANTON	4
CENTRO SOCIAL BUENA VISTA	1
CENTRO SOCIAL TIRADORES	1
GERENCIA URBANISMO	26
POLICIA	14
OFICINA TURISMO	6
OFICINA RECAUDACION	32
BOMBEROS	11
CENTRO JOVEN	5
ESCUELA DE MUSICA	5
SERVICIO ELÉCTRICO	2
POLIDEPORTIVOS	11
PROTECCION CIVIL	1
PARQUES Y JARDINES	1
LIMPIEZA	1
ALMUDI	1
ALMACENES MUNICIPALES	1
AGUAS	5
VARIOS	16

FECHA DE FIRMA: 06/06/2022  
HASH DEL CERTIFICADO: 5BE619C18CA226E846B5704800397A3ED236FFB49

PUES TO DE TRABAJO:  
JEFE DE AREA

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Cuenca - <https://sede.cuenca.es> - Código Seguro de Verificación: 16001D0C221B1AC48765DF94BB4

NOMBRE:  
BARRO ROMEU JOSE ANTONIO





### 3.2.- Tráfico estimado

Se acompaña una tabla indicativa de los consumos medios mensuales. Estos consumos se aportan de forma orientativa, en ningún caso comprenderán compromiso alguno:

Se presenta la situación en el 2017 y su evolución en el 2022 en lo que se puede observar que el teletrabajo ha supuesto un aumento en el número de llamadas principalmente en las llamadas internas.

2017

TIPO LLAMADA	NÚMERO LLAMADAS	NÚMERO MINUTOS
ORIGEN FIJO		
Destino operador actual	2.480	6.374
Destino fijo	4.065	12.110
Destino otros operadores	5.539	13.800
Destino internas	8.991	20.309
Destinos 901/902	102	440
SMS	181	

2022

TIPO LLAMADA	NÚMERO LLAMADAS	NÚMERO MINUTOS
ORIGEN FIJO		
Destino operador actual	1.604	4.872
Destino fijo	3.139	7.486
Destino otros operadores	7.008	18.678
Destino internas	11.069	36.526
Destinos 901/902	90	170
SMS	159	

### 3.3.- Alcance

El alcance será la implantación de una Red única corporativa de Voz para el Ayuntamiento de Cuenca sobre la que establecer un servicio privado de telefonía de voz.

El servicio de telefonía proporcionará la comunicación entre los usuarios de la Red Corporativa del Ayuntamiento de Cuenca, así como la conectividad con redes públicas externas.

La citada red comprenderá las siguientes sedes:

SEDE	Funcionalidad centralita	Número
AYUNTAMIENTO	sí	2
EDIFICIO MERCADO	sí	8
PATRONATO PROMOCIÓN	sí	1
EDIFICIO AGUIRRE	sí	2
CENTRO SOCIAL POZO NIEVES	sí	1
CENTRO SOCIAL QUINIENTAS	sí	1
AULA DE FAMILIA	no	



<b>CENTRO SOCIAL FUENTE DEL ORO</b>	no	
<b>CENTRO SOCIAL VILLAROMAN</b>	si	1
<b>CENTRO SOCIAL SAN ANTON</b>	si	1
<b>CENTRO SOCIAL BUENA VISTA</b>	no	
<b>CENTRO SOCIAL TIRADORES</b>	no	
<b>GERENCIA URBANISMO</b>	si	2
<b>POLICIA</b>	si	1
<b>OFICINA TURISMO</b>	si	1
<b>OFICINA RECAUDACION</b>	si	1
<b>BOMBEROS</b>	si	1
<b>CENTRO JOVEN</b>	si	1
<b>ESCUELA DE MUSICA</b>	si	1
<b>SERVICIO ELÉCTRICO</b>	si	1
<b>POLIDEPORTIVOS</b>	si	2
<b>PROTECCION CIVIL</b>	no	
<b>PARQUES Y JARDINES</b>	No	
<b>LIMPIEZA</b>	No	
<b>ALMUDI</b>	No	
<b>ALMACENES MUNICIPALES</b>	No	
<b>AGUAS</b>	Si	1





El detalle de toda esta información podrá ser solicitada por los licitantes en el Área de Sistemas Informáticos y Comunicaciones del Ayuntamiento de Cuenca o en el email [pliegotelefonía@cuenca.es](mailto:pliegotelefonía@cuenca.es)

Las soluciones que se propongan deberán contemplar el acceso de todas las sedes a los servicios de telefonía mediante las redes físicas y/o lógicas existentes. Además, sea cual sea la tecnología y fabricación utilizada, deberán cumplir con los requerimientos y garantías solicitados.

La empresa adjudicataria realizará las cargas finales y ejecutará las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas.

El diseño e implantación de la solución para la interconexión de las sedes será responsabilidad del adjudicatario.

El proveedor adjudicatario proporcionará, instalará y mantendrá todo el equipamiento necesario así como los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.

El ayuntamiento de Cuenca, valorará de forma positiva, que la propuesta, contemple una actualización tecnológica del equipamiento y servicio actual, siendo el coste de suministro y adquisición asumido por el proveedor.

Los posibles destinos de llamadas serán:

- Local
- Provincial
- Interprovincial
- Internacional
- Móviles
- Números 902

Asimismo el Ayuntamiento de Cuenca desea poder controlar el consumo a nivel de extensión, por ello deberá proporcionarse tarificación detallada de las llamadas a nivel de extensión.



Por otro lado, se deberá asegurar la conservación del plan de numeración actual del Ayuntamiento de Cuenca. Para ello, será el adjudicatario quien realice todas las gestiones necesarias para garantizar la portabilidad de las líneas en el caso de que sea necesario.

### 3.4.- Requerimientos técnicos de la solución

La solución propuesta debe ser abierta, flexible, fiable y estar orientada a mantener la integración de los servicios de voz de las sedes remotas con la sede principal.

Los licitantes deberán presentar una descripción técnica detallada de la solución ofertada con las características y especificaciones de los servicios, sistemas y equipamiento empleados.

La solución debe de ser lo suficientemente escalable y flexible como para que puedan prestar otros servicios, que aún no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en un futuro.

La tecnología empleada para el diseño de la solución debe estar probada y cumplir con los estándares y normativas nacionales e internacionales.

Como se ha indicado anteriormente la red deberá ser capaz de proporcionar la suficiente capacidad para obtener un nivel óptimo del servicio y de migrar a topologías o soluciones más avanzadas para satisfacer las necesidades del Ayuntamiento de Cuenca, como una evolución natural de la misma.

Se valorará que el mantenimiento de la red soporte del servicio sea sencillo con el objeto de reducir costes asociados a él.

El proveedor del servicio deberá suministrar, instalar, poner en marcha, operar y mantener durante la vigencia del contrato, bajo la supervisión técnica del Ayuntamiento de Cuenca, el servicio ofrecido.

Asimismo la solución ofertada deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Todos los usuarios/extensions podrán tener la posibilidad de tener habilitadas las mismas funcionalidades de centralita independientemente pertenezcan a una sede u otra.

Con esta solución el Ayuntamiento de Cuenca desea mejorar su infraestructura de voz y reducir costes, pero sin que ello afecte a la calidad del servicio, por ello los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el adjudicatario responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Así mismo, la Red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el Servicio a las





tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

### 3.5.- Plan de numeración

La marcación dentro de la red corporativa del Ayuntamiento de Cuenca se deberá mantener el plan de numeración abreviada que existe actualmente.

El plan de numeración deber estar dimensionado de forma que albergue la totalidad de los abonados y estar capacitado para soportar futuras incorporaciones durante un período de tiempo, sin efectuar cambios esenciales en el mismo.

### 3.6.- Servicios de interconexión

El proveedor deberá tener en cuenta la interconexión necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil permitiendo que los usuarios del Ayuntamiento de Cuenca puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir de estas.

Asimismo, el proveedor será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de salida de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios.

### 3.7.- Centralitas

El Ayuntamiento de Cuenca no quiere incurrir en nuevos costes, por ello es imprescindible ofrecer el servicio corporativo de voz sin necesidad de nuevos costes en equipamiento ni cableados.

Asimismo se incluirá en la propuesta el mantenimiento de toda la Red Corporativa de voz del ayuntamiento de Cuenca, cumpliendo con las prestaciones mínimas de voz especificadas a continuación.

Actualmente el Ayuntamiento dispone de 16 colas de llamada independientes y 12 grupos de extensiones con locuciones personalizadas.

También dispone de una operadora automática en la oficina de recaudación

Así como un número avanzado con sistema de grabación de llamadas en los bomberos.

Y un número avanzado 900707170 con una media de 650 llamadas y 1000 minutos recibidas al mes.





### 3.8.- Prestaciones mínimas de voz.

Se deberán proveer todos los recursos necesarios para canalizar todo el tráfico de voz desde/hacia los edificios de todas las sedes.

El licitador deberá facilitar a todos os usuarios las siguientes funcionalidades:

Servicio básico:

- Llamadas metropolitanas
- Llamadas provinciales
- Llamadas interprovinciales
- Llamadas internacionales
- Llamadas a números 902.
- Marcación privada abreviada entre sedes
- Desvío de llamadas
- Captura de llamadas
- Grupos cerrado de usuarios
- Llamada en espera
- Presentación/restricción de identidad de usuario llamante
- Presentación/restricción de la identidad del conectado
- Rechazo de llamadas desviadas entrantes
- Rechazo de llamadas entrantes con restricción de identidad
- Restricción de números destino
- Desvío incondicional
- Desvío si comunica
- Desvío por ausencia
- Llamada entrante y saliente directa (sin intervención de operadora)
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión.
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas, etc.
  
- Si una llamada no es contestadas por su destinatario, el buzón de voz atiende la llamada, permitiendo dejar un mensaje en dicho buzón. El usuario puede consultar sus mensajes en cualquier momento.
- Personalización de mensajes de bienvenida, parámetros básicos...
- Transferencia de llamadas.
- Operadora automática.
- Cola de llamadas
- Grupo de extensiones.





#### 4.- PLAN DE IMPLANTACIÓN

El servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas será prestado a partir de la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Ayuntamiento de Cuenca con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación.

Los licitadores deberán proveer de un plan de implantación del servicio de telefonía solicitado. Dicho plan contemplará la migración de los servicios actuales, en caso de ser necesario, y propondrá un plan de pruebas y puesta en marcha del servicio antes del paso a la fase de explotación.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

Así mismo contemplará la formación de los usuarios en el uso de los nuevos dispositivos.

Todos los trabajos de puesta en marcha así como las prioridades se acordaran con la persona nombrada como coordinadora del proyecto.

Se establece un plazo de implantación de tres meses desde la firma del contrato, en caso de retraso en la puesta en explotación de toda o parte de la solución, por causas atribuibles al adjudicatario, el Ayuntamiento de Cuenca descontará de la facturación los costes, por el pago al anterior adjudicatario, del servicio no migrado, hasta la total implantación del nuevo servicio.

##### 4.1.- Plan de migración

El licitador deberá proveer un plan de migración que contemple la evolución de los servicios, desde la situación actual hasta el momento en que se realice la puesta en servicio de la solución.

Se incluirá un calendario de actividades con plazos y recursos necesarios para la implantación.

Para la implantación del servicio por parte del adjudicatario, en caso de ser distinto al actual, se deberán contemplar los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá mantener el plan de numeración público y privado del Ayuntamiento de Cuenca.



- Deberá ser una migración transparente para el usuario del Ayuntamiento. Los trabajos se llevarán a cabo de manera que interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal de las diferentes sedes.
- Realizará todas las programaciones, instalaciones necesarias a su cargo.

El plan de migración que el licitador proponga será consensado con el personal del Ayuntamiento de Cuenca, de manera que se articulen las actuaciones necesarias para el buen fin de los trabajos.

Se mantendrán reuniones de seguimiento con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los trabajos realizados.

#### 4.2.- Plan de pruebas

El licitador dentro de la fase de implantación deberá incluir un plan de pruebas que deberá ser consensado con el ayuntamiento. El objetivo de este plan será garantizar el correcto funcionamiento del servicio ofertado.

Una vez aceptadas las pruebas realizadas, se considerará oficialmente operativo el servicio y pasará a la fase de operación y explotación.

### 5.- PLAN DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO

Se realizará una descripción del procedimiento a seguir en la gestión y el mantenimiento del servicio.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico y garantizar el correcto funcionamiento del servicio durante la fase de operación.

Para ello, proporcionará una ventanilla única mediante la cual el Ayuntamiento de Cuenca accederá a los servicios de gestión y mantenimiento y canalizará de forma genérica sus solicitudes. Esta ventanilla estará compuesta por personal cualificado técnico y comercial.

Además de la ventanilla única, se valorará la existencia de un gestor asignado para la atención personalizada ante cualquier incidencia o cambio en los servicios que el Ayuntamiento de Cuenca pudiera necesitar.

El adjudicatario deberá facilitar en formato electrónico, información detallada para poder ser tratada con aplicaciones de tarificación:

- Registros de llamada.
- Registros de cuotas y varios.





### 5.1.- Gestión de solicitudes

Hay una serie de operaciones de creación y modificación de los servicios del Ayuntamiento de Cuenca que el proveedor deberá contemplar en su propuesta. Estas operaciones serán las relacionadas a altas, bajas y modificaciones sobre los servicios.

**El Ayuntamiento de Cuenca requiere control sobre la operadora de forma sea autónomo a la hora de realizar cambios en las diferentes colas, grupos, extensiones etc. estos cambios han de poder ser realizados por el personal del ayuntamiento sin que sea necesaria una solicitud al operador.**

### 5.2.- Gestión y mantenimiento del servicio

Los adjudicatarios deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia. Se deberá detallar el procedimiento de detección, comunicación, tratamiento y escalado de las incidencias.

El servicio de asistencia técnica y mantenimiento deberá estar disponible 24horas \* 7días a la semana.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 5 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento serán por cuenta del licitador y se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el Ayuntamiento de Cuenca y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento hardware
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

El licitador especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.





➤ Mantenimiento preventivo.

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de asegurar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

➤ Mantenimiento correctivo.

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

- Registro de la incidencia.

El Centro de Atención a empresas, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento.

- Resolución de la incidencia.

A continuación se comunicará, por parte del centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que considere oportunas.

Una vez localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta es del adjudicatario, éste o éstos elementos serán restaurados para devolver el servicio a su correcta operación.

- Comunicación de la resolución de la incidencia.





Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará al Ayuntamiento de Cuenca la resolución de la misma a fin de su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por el Ayuntamiento de Cuenca, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

- Mantenimiento adaptativo.

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios.

### 5.3.- Gestión comercial

A lo largo de la duración del contrato, el Ayuntamiento de Cuenca podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará a petición del Ayuntamiento de Cuenca o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográfica (según zona), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario informará periódicamente al Ayuntamiento de Cuenca de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como las posibles revisiones de tarifas que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio.

## 6.- PLAN DE CALIDAD

El servicio de telefonía deberá proporcionar muy alta disponibilidad y asegurará niveles óptimos de calidad del servicio, de acuerdo a los estándares vigentes aceptados por los organismos internacionales. Deberá estar operativo de forma continua, 24 horas \* 7 días semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el ayuntamiento de Cuenca.





El licitador deberá indicar los parámetros de nivel de servicio que se compromete a cumplir.

Son parámetros importantes para el Ayuntamiento de Cuenca los siguientes:

### 6.1.- Disponibilidad del Servicio

Se define Disponibilidad del Servicio como el porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario del servicio dispone de los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.

No se contabilizará como tiempo de indisponibilidad del servicio el debido a:

- Paradas como consecuencia de trabajos programados de operación y mantenimiento, siempre que hayan sido notificados al Ayuntamiento de Cuenca.
- Modificaciones del servicio solicitadas por el Ayuntamiento de Cuenca.
- Imposibilidad de restablecimiento del servicio por causas imputables al ayuntamiento (por ejemplo inaccesibilidad a las instalaciones del cliente, etc...)
- Pérdidas de servicio por causas de fuerza mayor.

### 6.2.- Plazos de implantación de la solución

Se establece un plazo para la implantación total de la solución de tres meses desde la firma del contrato.

### 6.3.- Tiempos de modificación de los servicios

Se define estos tiempos, como los tiempos medios empleados en las tramitaciones administrativas tales como, altas, baja y modificaciones de los servicios, así como los tiempos medios de gestión de configuración de parámetros del servicio.

### 6.4.- Tiempos de respuesta y resolución de incidencias

Es el tiempo empleado por el operador para la resolución de incidencias.

### 6.5.- Medida de la calidad del servicio

Se adjuntará en la documentación técnica de la propuesta de licitación





DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	COMPROMISO MÍNIMO
Disponibilidad del servicio	Porcentaje de tiempo, que en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario dispone de los elementos necesario para la prestación del servicio requerido.	
Plazo de tramitación de altas, bajas y modificaciones del servicio	Tiempo desde que se realiza la solicitud hasta el instante de recepción efectiva del servicio telefónico sin portabilidad.	
Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo empleado por el operador para resolución de incidencias.	
Plazo de suministro de equipamiento	Tiempo desde el instante de solicitud hasta el instante de recepción de los terminales telefónicos y elemento necesarios para la puesta en servicio.	
Central/es telefónica	Actuaciones de configuración de funcionalidades y servicios, configuración de nuevas líneas de comunicaciones, configuración sobre extensiones.	

FECHA DE FIRMA: 06/06/2022  
HASH DEL CERTIFICADO: 5BE619C18CAZ2E6E846B704900397A3ED236FFB49

PUESTO DE TRABAJO:  
JEFE DE ÁREA

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Cuenca - <https://sede.cuenca.es> - Código Seguro de Verificación: 16001IDOC221B1AC48765DF94BB4

NOMBRE:  
BARRO ROMEU JOSE ANTONIO





## 7.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

### DATOS DE CONTACTO DEL RESPONSABLE

Ayuntamiento de Cuenca P1607900F  
Plaza Mayor, 1, CP 16001, Cuenca (Cuenca)

### Datos de contacto del Delegado de Protección de Datos

[dpd@asesor10.com](mailto:dpd@asesor10.com)

### FINALIDAD DEL TRATAMIENTO

En el Ayuntamiento de Cuenca tratamos la información que nos facilitan las personas interesadas para gestionar la relación prevista en el contrato de prestación/adjudicación de servicios.

Esta entidad puede tomar decisiones automatizadas basadas en la cobertura legal que le otorga el artículo 41 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público. Estando autorizada por el Derecho de la unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento y que establezca asimismo medidas adecuadas para salvaguardar los derechos y libertades y los intereses legítimos del interesado.

### PLAZO DE CONSERVACIÓN

Los datos proporcionados se conservarán mientras se mantenga la relación o durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones y responsabilidades aplicables.

### LEGITIMACIÓN PARA EL TRATAMIENTO

La base legal para el tratamiento de sus datos se establece en una obligación legal, tras la elección de la empresa más competitiva para la prestación del servicio.

### DESTINATARIOS

Se cederán los datos siempre que exista base que legitime este tratamiento.

### TRANSFERENCIAS DE DATOS A TERCEROS PAÍSES

No están previstas transferencias de datos a terceros países.

### DERECHOS

Podrá ejercitar materialmente sus derechos de tratamiento dirigiéndose a través del trámite *Solicitud para el ejercicio de los derechos referentes a la protección de datos de carácter personal* de la sede electrónica: <https://sede.cuenca.es/> o bien a la





dirección física del Ayuntamiento en Plaza Mayor, 1, CP 16001, Cuenca (Cuenca).

Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en el Ayuntamiento de Cuenca estamos tratando, o no, datos personales que les conciernan.

Las personas interesadas tienen derecho a acceder a sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos.

En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones.

En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular, los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. En este caso, el Ayuntamiento de Cuenca dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones.

Cuando se realice el envío de comunicaciones comerciales utilizando como base jurídica el interés legítimo del responsable, el interesado podrá oponerse al tratamiento de sus datos con ese fin.

Si ha otorgado su consentimiento para alguna finalidad concreta, tiene derecho a retirar el consentimiento otorgado en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consentimiento previo a su retirada.

En caso de que sienta vulnerados sus derechos en lo concerniente a la protección de sus datos personales, especialmente cuando no haya obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede presentar una reclamación ante la Autoridad de Control en materia de Protección de Datos competente a través de su sitio web: [www.agpd.es](http://www.agpd.es).

Los datos personales que tratamos en el Ayuntamiento proceden del propio interesado.

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del ayuntamiento de Cuenca.





## 10.- TERMINALES

El adjudicatario deberá proporcionar todos los terminales adecuados y necesarios para la prestación de todos los servicios.

El adjudicatario deberá proporcionar una renovación inicial de los terminales, como mínimo los terminales de esta renovación deberán ofrecer las mismas características que las ofrecidas por los que se sustituyen.

El parque de terminales deberá homogeneizarse en base a :

Terminales de sobremesa o inalámbricos de gama media  
Terminales móviles: 40 gama alta, resto gama media

El adjudicatario deberá presentar un plan de renovación de terminales, que será como mínimo bianual, de al menos el 50% de la totalidad de terminales.

Además para los terminales móviles de gama alta, en caso de que sea requerido por el Ayuntamiento de Cuenca, se realizará una renovación de estos terminales al mes siguiente de la celebración de todo proceso de elecciones locales.

Cualquier línea nueva que se dé de alta durante la vigencia del contrato llevará un terminal de gama media asociado a coste cero.

El ayuntamiento de Cuenca podrá solicitar durante la vigencia del contrato el alta, baja y cambio de titular de las líneas que considere necesarias.

El adjudicatario deberá aportar un stock de terminales de todo tipo, así como tarjetas SIM, de entre un 5 y un 7 %.

## 9.- INFRACCIONES

Las infracciones que puedan cometerse en la ejecución de este contrato, se tipifican en leves, graves y muy graves.

### Se consideran infracciones leves:

- La demora de los plazos establecidos en el apartado referenciado en el punto 5 PLAN DE IMPLANTACIÓN

### Se consideran infracciones graves:

- La demora reiterada en la ejecución del contrato.
- Incurrir en porcentajes de garantía de disponibilidad del servicio inferiores al 90%

### Se consideran infracciones muy graves:

- No guardar sigilo respecto a datos del contrato que se le hayan manifestado como confidenciales.
- No asignar al contrato los medios humanos y materiales que resultasen precisos y que figurasen en la oferta del contratista. Se





graduará la infracción en función de la importancia que pueda tener para el buen desarrollo del contrato.

- Incumplimiento reiterado de tiempos y disponibilidad del servicio.
- Incumplimiento reiterado en la Gestión de incidencias.
- Incumplimiento reiterado en el tiempo de resolución de incidencias.
- La caída prolongada del servicio.
- La incapacitación técnica del personal instalador o cualquier otra causa injustificada que afecte esencialmente a la prestación de los servicios y que sea considerada muy grave.

## 10.- PENALIZACIONES

Las infracciones que puedan cometerse en la ejecución de este contrato serán penalizadas:

Las leves con el 10% de importe mensual del contrato.

Las graves con el 50% de importe mensual del contrato.

Las muy graves con el 90% de importe mensual del contrato.

En el caso de incurrir en 4 infracciones graves o 2 infracciones muy graves en un período de tiempo de 12 meses el órgano de contratación estará facultado para proceder a la resolución del mismo o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades.

