

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE CONCURSO, DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, MOVIL, DATOS E INTERNET, DE LOS CENTROS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓN ASTURIANA DE ATENCIÓN Y PROTECCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDADES Y/O DEPENDENCIAS, FASAD.

1.- OBJETO, DURACIÓN Y TIPO DE LICITACIÓN

1.1 OBJETO DEL PLIEGO TÉCNICO

El objeto del presente pliego es establecer, a través de un procedimiento abierto, las condiciones técnicas necesarias que regirán la contratación de los servicios de telecomunicaciones de telefonía fija, móvil, datos y internet que la Fundación FASAD precisa para el correcto desempeño de sus funciones.

Tomando como partida la situación actual de la Fundación, en el presente contrato se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios de comunicaciones de voz y acceso a datos de los dispositivos móviles, garantizando su plena operatividad y funcionamiento durante la vigencia del contrato.

La configuración de red propuesta por el licitador deberá estar basada, preferentemente, sobre tecnología móvil por ser la implantada actualmente, pero la Fundación FASAD podrá aceptar soluciones tecnológicas diferentes a la actualmente existente siempre que se garantice, como mínimo, el nivel actual de servicio y sin que, en ningún caso, su implantación o mantenimiento pueda suponer coste adicional al propuesto.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento y elementos accesorios necesarios para la correcta prestación del servicio durante todo el período del contrato, corriendo por cuenta del adjudicatario todos los trabajos o suministros de configuración, renovación y actualización de sistemas o dispositivos que puedan resultar necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

Durante el período de vigencia del contrato, y en base a razones tecnológicas o de la conveniencia, podrán ser acordadas por ambas partes aquellas actuaciones que supongan una optimización y racionalización del servicio prestado, sin que pueda suponer en ningún caso la modificación objeto del presente pliego.

Cualquier tipo de obligación de permanencia finalizará a la conclusión o resolución de este contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario el mantenimiento de toda la documentación relativa al presente contrato (numeración, grupos de llamadas, desvíos, líneas,



fasad

terminales, etc.). En cualquier momento, y a petición de la Fundación, deberá facilitar cualquier tipo de información que le sea requerida.

Los servicios ofertados por el licitador deberán contemplar, como mínimo, los que se indican a continuación:

- Llamadas metropolitanas
- Llamadas provinciales
- Llamadas interprovinciales
- Llamadas a operadores móviles nacionales
- Llamada en espera
- Presentación/restricción de identidad de usuario llamante
- Presentación/restricción de identidad del conectado
- Rechazo de llamadas desviadas entrantes
- Rechazo de llamadas entrantes con restricción de identidad
- Llamada directa entrante y saliente (sin intervención de operadora)
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas
- Marcación abreviada
- Servicio de operadora automática (locución)
- Servicio de captura de llamada
- Servicio de buzón de voz que permita atender la llamada en el caso de no ser contestada por el destinatario pudiendo dejar un mensaje en dicho buzón. El usuario podrá consultar sus mensajes en cualquier momento. El servicio podrá activarse y desactivarse a elección de los usuarios, e inicialmente esta funcionalidad estará desactivada por defecto para todos los terminales
- Accesibilidad al buzón de voz desde cualquier terminal
- Transferencias de llamadas
- Grupo de extensiones

1.2 DURACIÓN DEL CONTRATO

Una vez efectuada la adjudicación, la duración del contrato será de doce meses, pudiendo ser objeto de prórroga por otros 12 meses, mediante acuerdo expreso de las partes, sin que total de las prórrogas pueda ser superior de 12 meses.

En cualquier caso, llegado el vencimiento del contrato o de sus prórrogas, sin que haya concluido el procedimiento para una nueva adjudicación del servicio, el adjudicatario estará obligado a prolongar su contrato respetando sus condiciones hasta la finalización de dicho procedimiento, si así lo considera oportuno la Fundación FASAD.

1.3 LICITACIÓN

La cuantía económica máxima estimada por la Fundación FASAD de este proyecto del 16 de julio a 31 de diciembre de 2019 es de 11.923,54, del 1 de enero a



fasad

31 de diciembre de 2020 es de 26.015,00 € y del 1 de enero al 15 de julio de 2021 es de 14.091,46. El valor estimado del contrato es de 45.150,00 € sin IVA, e incluye la facturación del tráfico de voz de fijos y móviles y datos de móviles generado en el año por la Fundación FASAD, así como los demás servicios que se contemplen en la oferta.

2.-CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO ACTUALMENTE EXISTENTE

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo a las comunicaciones de voz, el equipamiento instalado y el nuevo escenario en materia de comunicaciones de voz que se pretende. Centralita virtual y una solución global del servicio de telefonía de la Fundación. En la actualidad la Fundación FASAD cuenta con los siguientes servicios en esta materia:

Nº de Línea	Servicio Fijo	Centro	EXTENSIONES EXISTENTES	EXTENSIONES SOLICITADAS
985791703	Línea adicional acceso básico centralita RDSI Mantenimiento bus pasivo reducido 10 metros 2 tomas Mantenimiento accesorios tarjeta intro RDSI Mantenimiento integral voz 12 horas Tarifa Plana 1000 minutos/mes en llamada fijos nacionales	Arboleya	29 fijas 5 Duo Corporativo 15 2 conexiones internet ADSL 3 MB ADSL 6 MB	30 fijas 5 Duo Corporativo 15 2 conexiones internet fibra > 50 mb
985791822	Múltiple numeración RDSI	Arboleya		
985791823	Múltiple numeración RDSI	Arboleya		
985791824	Múltiple numeración RDSI	Arboleya		
985792190	Múltiple numeración RDSI	Arboleya		
985792987	Línea individual Llamada a tres Desvío inmediato de llamadas Identificación de llamadas	Arboleya		
985792987	Movistar ADSL 3MB Mantenimiento integral ADSL 12 horas Correo electrónico Office 365 Enterprise K1 Correo electrónico Office 365 Enterprise E2	Arboleya		
985793009	Línea ADSL Empresas Top con Filtrado Distribuido Mantenimiento integral ADSL 12 horas Mantenimiento LAN Avanzada 24 horas Mantenimiento PC sobremesa 24 horas Filtro de contenidos Filtro de contenidos Activación filtro de contenidos PC SEGURO Pack de 3 licencias	Arboleya		
985793009	Línea individual	Arboleya		



fasad

985794269	Movistar ADSL 6MB Mantenimiento integral ADSL 12 horas	Arbolea		
985794269	Línea individual	Arbolea		
985986740	Línea Básica con mantenimiento integral y servicios Teléfono Domo	Arbolea		
985871921	Línea individual	Candas		
985871921	Movistar ADSL 3Mb	Candas		
985872564	Puesto de trabajo 5 Puestos de Voz en Red Componentes: Línea adicional acceso básico centralita RDSI 5 Puestos de Voz en Red Básico NERIS 2 Puntos de Voz Analógicos NERIS 3 Terminal jefe/operadora NERIS	Candas	3 Extensiones Fijas	8 Extensiones
			2 Moviles ADSL 3 Mb	1 conexiones internet fibra > 50 mb
			Duo Corporativo 5	Duo Corporativo 5
			Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
985521454	Movistar Internet ADSL máxima velocidad Llamadas a fijos nacionales Llamadas a moviles fin de semana 500 min/mes Llamadas a moviles Lunes a Domingos 50 min/mes	El Nodo	1 Extensión ADSL máxima velocidad	1 Extensión ADSL máxima velocidad
985521454	Línea individual	El Nodo	1 Extensiones Fijas	1 Extensiones Fijas
			Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
985117224	Línea Básica con mantenimiento integral y servicios	Fundoma	2 Extensiones Fijas	2 Extensiones Fijas
985117224	Mantenimiento avanzado ADSL	Fundoma	2 Duo Corporativo 15	2 Duo Corporativo 15
985474044	Movistar ADSL 10 MB (Internet 10 Mb, Llamadas a Fijos nacionales)	Navia	3 Extensiones Fijo	6 Extensiones de Fijo
985474044	Línea individual	Navia	Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
985474544	Puesto de voz en red Componentes: 2 Puestos de voz en red básico SAMIP v2 Línea adicional acceso básico centralita RDSI Canal de voz adicional SAMIP Mantenimiento integral voz 12 horas Puntos de Voz Analógicos SAMIP v2 Terminal jefe/operadora SAMIP 2 Opción Poe bonificado para PVr SAMIP	Navia		1 conexiones internet fibra > 50 mb
985111241	Línea Básica con mantenimiento integral y servicios	Sede		
985208058	Múltiple numeración RDSI	Sede		
985217129	Línea individual	Sede		
985224479	9 Puestos de voz en red Componentes: Línea adicional acceso básico centralita RDSI	Sede	26 Extensiones 8 MOVILES * Linea FAX	26 Extensiones 8 MOVILES* Linea FAX

	3 Mantenimiento integral voz 12 horas 2 Línea adicional acceso básico centralita RDSI			
985288220	25 Componentes de voz en red Componentes: 2 Puestos de voz en red básico bonificado NERIS 23 Puestos de voz en red básico NERIS Teléfono en alquiler Línea de enlace sistemas multilínea 2 Canales tipo LICEA Analógicos NERIS 2 Terminales jefe/operadora NERIS	Sede	*	*
			6 duo corporativo 15 1 duo corporativo 30 1 duo corporativo 60	6 duo corporativo 15 1 duo corporativo 30 1 duo corporativo 60
985288220	Movistar ADSL 10 MB (Internet 10 Mb, Llamadas a Fijos nacionales) Mantenimiento integral ADSL 12 horas Dirección IP ADSL Top Estática	Sede		
985578922	Múltiple numeración RDSI	Sede		
985431447	Línea individual	Turón	2 Extensiones Fijas	3 Extensiones Fijas
985431668	Movistar ADSL 10 MB (Internet 10 Mb, Llamadas a Fijos nacionales)	Turón		
985432733	Puesto de voz en red Componentes: 2 Puestos de voz en red básico SAMIP v2 Línea adicional acceso básico centralita RDSI Canal de voz adicional SAMIP Mantenimiento integral voz 12 horas Puntos de Voz Analógicos SAMIP v2	Turón	ADSL 10 Mb Duo Corporativo 15 Duo Corporativo 20	1 conexiones internet fibra > 50 mb Duo Corporativo 15 Duo Corporativo 20
		Ariondas	Duo Corporativo 15 Duo Corporativo 30	Duo Corporativo 15 Tarifa Interbel Multidispositivo 35
985574365	Línea individual Tarifa Plana 1000 minutos/mes en llamada fijos nacionales	Villalegre	3 Extensiones Fijas 2 Moviles	5 Extensiones Fijas 2 Moviles
985574920	Línea Básica con mantenimiento integral y servicios	Villalegre		1 conexiones internet fibra > 50 mb
985574920	Movistar ADSL 3MB Mantenimiento integral ADSL 12 horas	Villalegre		
985575152	3 Puesto de Voz en Red Componentes: Línea acceso básico individual RDSI Teléfono multiservicio 2 Puesto de Voz en Red básico SAE PT Inter 6 IP 4A Mantenimiento integral voz 12 horas	Villalegre		
985575152	Punto de extensión analógica / Movistar extensión Inter 6 IP 4A	Villalegre		

	Desvío RDSI inmediato Desvío RDSI si comunica Desvío RDSI si no contesta Tarifa Plana nacional Fijo - Movil Empresas			
985640369	Línea Individual	Viv. Superv. Luarca	1 Extensión individual con fax	1 Extensión individual con fax
985755559	Movistar Fibra Óptica 100 Mb Internet 100 mb/10mb Llamadas a fijos ilimitadas Llamadas a móviles fin de semana 500 min/mes Llamadas a móviles Lunes a Domingos 50 min/mes		1 Extensión individual con fax	2 Extensión individual con fax
985755559	Línea Individual	Viv. Superv. Oviedo I		
	Línea Individual	Viv. Superv. Lada		1 Extensión individual con fax
	Línea Individual	Viv. Superv. Aviles III		1 Extensión individual con fax
		Viv. Superv. Oviedo II	Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
		Viv. Superv. Aviles II	Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
		Viv. Superv. Oviedo III	Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
		Viv. Superv. Mieres	Duo Corporativo 15	Duo Corporativo 15
	MOVILES	Franquicia interna	Franquicia nacional	Franquicia datos nacional
	Duo Corporativo 5	1000 minutos	-	0 MB
	Duo Corporativo 15	1000 minutos	6000 minutos	1 GB
	Duo Corporativo 20	1000 minutos	6000 minutos	2 GB
	Duo Corporativo 30	1000 minutos	6000 minutos	4 GB
	Duo Corporativo 60	1000 minutos	6000 minutos	10 GB

3.- SERVICIO GLOBAL DE VOZ

3.1 INFRAESTRUCTURA DE RED

El licitador deberá disponer de una infraestructura y tecnología de red redundante, robusta y adecuada, que permita el tráfico de las comunicaciones de voz de los/as usuarios/as de la Fundación FASAD desde/hacia exterior y de forma interna entre ellos.

La tecnología de red deberá estar probada y cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales existentes en la materia y mantener, como mínimo, los niveles de servicio existentes actualmente en la Fundación FASAD.

El adjudicatario es responsable de dimensionar de forma adecuada la capacidad de los puntos de salida a fin de permitir un correcto funcionamiento de los servicios en todas las circunstancias. Así deberá garantizar una cobertura de telefonía completa en todo el ámbito territorial de los centros gestionados por Fundación FASAD.

Deberá, asimismo, garantizarse la cobertura en el interior de todos los edificios en los cuales la Fundación tenga servicios, contando con un plazo máximo de 2 semanas para la resolución de aquellas peticiones de extensión de cobertura que la Fundación pudiera efectuar, mediante soluciones específicas.

Se detallará la capacidad y la calidad de cobertura de las diferentes señales (GSM, GPRS, UTMS, 4G,...) para garantizar la disponibilidad del mismo.

El servicio deberá ser gestionado al 100% por un operador (incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo), que será el ÚNICO interlocutor con la Fundación. En el caso de que alguno de los servicios solicitados en el presente pliego y debido a cuestiones de cobertura geográfica, no pueda ser realizado por el adjudicatario, éste deberá subcontratar dichos servicios a la empresa que el adjudicatario elija, encargándose el adjudicatario de todas las gestiones administrativas con dicha entidad cumpliendo siempre los niveles de servicio ofrecidos en la oferta.

El licitador deberá presentar una descripción completa de la solución técnica ofertada que permita la prestación de los servicios enumerados en el presente pliego en todas y cada una de las sedes donde la Fundación tenga servicios.

Deberá establecerse la tecnología elegida para la configuración del servicio final, así como la enumeración de terminales, centralitas, hardware, software y demás elementos necesarios al efecto.

Todos los gastos derivados de la constitución, infraestructura necesaria, puesta en marcha y mantenimiento de la solución técnica oferta serán por cuenta del adjudicatario.

3.2 PORTABILIDAD

El adjudicatario deberá garantizar la conservación de todos los números públicos que estén actualmente en uso por parte de la Fundación FASAD, asumiendo él mismo todos los costes de la actuación, de los elementos de la red y de los sistemas que en su caso fueran necesarios.

El licitador asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de la Fundación FASAD el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacia, como desde otro operador con las condiciones previstas por la Ley.

El adjudicatario podrá detallar un plan de optimización y racionalización de líneas respecto de la situación actualmente existente sin que, en ningún caso, el servicio pueda verse perjudicado.

A lo largo de la ejecución de este contrato la lista de números podrá sufrir altas o bajas.

3.3 GRUPOS DE USUARIOS

Dentro de la red de voz, podrán definirse grupos de usuarios en función de las necesidades que puedan ser planteadas y que puedan cambiar a lo largo de la ejecución del contrato.

- Grupos de Extensiones

Se entiende como grupo de extensiones o grupo de salto un conjunto de líneas que comparten un mismo número de cabecera, de manera que las llamadas realizadas al mismo pueden ser atendidas por cualquiera de estas líneas.

El servicio deberá permitir la gestión de llamadas realizadas al número de cabecera, de forma que puedan ser atendidas por diferentes agentes en función de los criterios de distribución de llamadas que puedan ser definidos. Estos algoritmos podrán decidir el orden de recepción de llamadas: secuencial, aleatorio, con prioridades, etc.

- Grupos de Captura

Se deberá permitir la agrupación de usuarios en grupos cerrados a fin de facilitar la gestión de llamadas entrantes, ofreciendo la posibilidad de contestar las llamadas dirigidas a terminales de otro miembro del mismo grupo que no puede descolgar su terminal en ese momento.

La captura de llamadas solo podrá realizarse entre usuarios pertenecientes al mismo grupo de captura.

3.4 AMBITO DE LLAMADA

Todas y cada una de las líneas objeto del presente pliego podrán permitir a los/as usuarios/as de la Fundación FASAD la realización y recepción de llamadas desde cualquier terminal, así como la recepción de llamadas realizadas por terminales en itinerancia, terminales pertenecientes a un operador nacional desplazado fuera de su ámbito territorial y la realización de llamadas en itinerancia siempre y cuando la Fundación FASAD haya solicitado previa y explícitamente su activación.

A todos los efectos, las llamadas pueden ser clasificadas en:

- **Llamadas internas:** con destino a cualquier terminal perteneciente a la red privada de numeración, independientemente el punto de la geografía nacional en el que se encuentre dicho terminal.
- **Llamadas nacionales:** Con destino a cualquier número de teléfono fijo (local, provincial o nacional)
- **Llamadas a móviles:** con destino a cualquier número de teléfono móvil dentro del ámbito nacional, independientemente del operador al que esté asignado dicho número.
- **Llamadas internacionales:** con destino a cualquier número de teléfono, fijo o móvil, ubicado en el extranjero.



fasad

- **Números de tarificación adicional o especial:** con tarifas y facturación distintas a las estándar debido a que han sido diseñados para el abono directo de determinados servicios: 803, 806, 807, 901, 905 y 907, etc. Quedan excluidos de este listado los números gratuitos de emergencia (112), atención a casos de violencia doméstica (016) o los números de tarificación gratuita (900).

3.5 PERMISOS

La solución propuesta deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes autorizaciones o restricciones respecto a los servicios disponibles, tanto a uno como a varios usuarios o al total de la red corporativa.

Estas restricciones podrán ser definidas tanto en servicios relativos a llamadas como de acceso a datos o mensajería móvil. Así, a título enunciativo y no limitativo:

- Restricciones en acceso a ámbitos de llamada.
- Restricciones en acceso a números de tarificación adicional o especial.
- Restricciones en acceso a datos desde terminales de telefonía.
- Restricciones en acceso a servicios de mensajería móvil, tanto en envío como en recepción.

La solución propuesta deberá ofrecer la funcionalidad de creación y mantenimiento de perfiles de permisos y restricciones en las llamadas, que incluirán listas blancas (número permitidos en cualquier caso) y negras (números expresamente prohibidos).

Estos deben posibilitar el caracterizar la funcionalidad permitida o prohibida sobre llamadas entrantes y salientes en función de horarios y tipos de llamada.

Estos perfiles podrán asociarse a nivel global, a grupos de usuarios o a usuarios individuales, de manera que la funcionalidad definida en cada perfil sea aplicable a sus llamadas.

3.6 SISTEMA DE FAX TRADICIONAL

El adjudicatario deberá proveer una solución que permita el envío y recepción de faxes, siendo 9 los números de fax con los que cuenta la Fundación.

3.7 SISTEMAS DE ALARMA Y ASCENSOR

El licitador deberá ofertar una solución para ofrecer el acceso a la red de voz de sistemas de alarma y ascensor existentes en los diferentes Centros de la Entidad.

La solución dependerá tanto de la tecnología utilizada por el sistema como por la cobertura o disponibilidad de conexiones en el edificio, pudiendo ser aplicada bien por la red de telefonía móvil o bien por línea analógica terrestre convencional.

4.- SERVICIOS DE TELEFONÍA

El adjudicatario garantizará para todas las líneas de comunicaciones de voz la existencia de los servicios que se enumeran a continuación, sin coste alguno. De activarse por parte de la compañía suministradora sin petición expresa por parte de la Fundación FASAD, serán objeto de penalización.

4.1 IDENTIFICACIÓN DE LLAMADAS

El servicio de identificación de llamadas deberá permitir la visualización del número de teléfono de llamante, siempre y cuando este lo autorice.

4.2 LLAMADAS EN ESPERA

Este servicio deberá ofrecer la posibilidad de recibir un aviso, mediante señales acústicas y visuales, de nueva llamada, identificando al nuevo llamante, durante el transcurso de una conversación, debiendo permitir al usuario optar entre la retención o interrupción de la llamada actual para atender la nueva llamada o bien el rechazo de la nueva llamada entrante.

Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.

4.3 AVISO DE LLAMADAS RECIBIDAS

El servicio suministrará información al usuario sobre las llamadas recibidas mientras el terminal haya estado comunicando, apagado o fuera de cobertura, o bien si las mismas no han podido ser atendidas.

Consistirá en un mensaje de texto con el detalle de las llamadas perdidas existentes, que contendrá la identificación del número llamante, así como la fecha y hora de la llamada.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

4.4 RESTRICCIÓN DE IDENTIDAD DE USUARIO LLAMANTE

Este servicio permitirá la ocultación, a voluntad del usuario, de los datos identificativos propios (número de teléfono llamante), de forma que no puedan ser visualizados en la pantalla del terminal receptor de sus llamadas.

Podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal, y podrá ser configurado para que afecte a todas las llamadas realizadas, o bien a una llamada concreta.

4.5 DESVIO DE LLAMADAS (USUARIO)

El servicio permitirá el desvío, con carácter automático a un número previamente especificado, de las llamadas dirigidas a los terminales de los usuarios en función del estado en que se encuentre dicho terminal o a voluntad del usuario.

Podrá realizarse desvío de llamadas en el caso de que el usuario no conteste al teléfono, este comunique o bien este apagado o fuera de cobertura.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal.

4.6 RETENCIÓN DE LLAMADA

Este servicio permitirá la retención de una llamada activa para poder iniciar o atender otra llamada diferente. Deberá permitir el pase de una llamada a otra sin perder el vínculo de comunicación con ambos interlocutores.

4.7 CONTESTADOR AUTOMÁTICO

Este servicio permitirá la atención de llamadas aunque no puedan ser atendidas personalmente cuando se producen.

Deberá ofrecer al usuario llamante la posibilidad de dejar un mensaje, mediante un sistema de bienvenida personalizable por el usuario de la entidad.

La existencia de nuevos mensajes en el buzón de voz deberá ser puesta en conocimiento del usuario de la entidad mediante el envío de un mensaje corto a su terminal con indicación del número de mensaje guardado.

Las llamadas recibidas deberán ser almacenadas por el proveedor del servicio, ofreciéndose las adecuadas medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad de las llamadas mediante un código personal de acceso al servicio.

Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde su propio terminal. Por defecto, estará desactivada en todos los terminales.

4.8 MULTICONFERENCIA

Este servicio permitirá el establecimiento de una conversación simultánea con varios interlocutores, independientemente de que pertenezcan o no a la red privada, así como de su ubicación física.

4.9 AVISO DE DISPONIBILIDAD

Este servicio deberá suministrar información, a través de un mensaje corto, sobre el momento en el que le terminal de la Fundación FASAD al que se llamó cuando este



fasad

estaba ocupado, apagado o fuera de cobertura, pasa a estar disponible para recibir nuevas llamadas.

Este servicio por defecto, estará desactivado en todos los terminales durante la vida del contrato, salvo petición expresa de activación por parte de la Fundación FASAD.

4.10 LIMITES DE CONSUMO

El adjudicatario deberá permitir establecer un coste máximo por línea, de tal forma que por parte de la Fundación FASAD se pueda fijar un límite de gasto para evitar costes inesperados en la factura mensual.

4.11 OTROS SERVICIOS

En función de los cambios tecnológicos y de futuras necesidades podrían incorporarse nuevos servicios asociados a la telefonía a lo largo de la ejecución del contrato.

5.- SERVICIOS DE MENSAJERÍA CORTA (SMS y MMS)

Dentro del precio el adjudicatario garantizará para todas las líneas de comunicaciones de voz la existencia del presente servicio.

5.1 DESCRIPCIÓN

El servicio de mensajes cortos permitirá el envío y recepción tanto de mensajes cortos de texto (SMS) como de mensajes multimedia (MMS) desde el terminal de un usuario de la entidad a cualquier otro terminal de la red corporativa o ajeno a ella.

Los mensajes recibidos se visualizarán en la pantalla de los terminales, debiendo quedar constancia y registro de la recepción y emisión de los mismos.

5.2 RESTRICCIONES

Al igual que en el caso de los servicios de voz, podrán ser definidos perfiles específicos de restricción, aplicables a usuarios individuales, grupos de usuarios o al conjunto total de los terminales.

6.- SERVICIOS DE ACCESO A DATOS DESDE TERMINAL MÓVIL

6.1 DESCRIPCIÓN

En función de las necesidades marcadas por la Fundación FASAD, se podrá proveer en los terminales de voz que se especifiquen los servicios de transmisión de datos precisos para permitir el acceso a internet desde dichos terminales.

Todos los terminales deberán contar con acceso a internet.



fasad

El número de accesos a datos desde terminales puede experimentar variaciones (altas y bajas) durante la vigencia del contrato, debiéndose garantizar por el adjudicatario la capacidad y disponibilidad de terminales adecuados.

El acceso a la red deberá estar basado en tecnología de última generación, debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre esta se produzca. Si, por causa de un cambio tecnológico, fuese preciso actualizar el parque de terminales, dicha actualización será por cuenta del adjudicatario, no pudiendo acarrear costes adicionales a la Fundación FASAD.

Lo recogido en este apartado está incluido en el precio del contrato, lo cual debe ser tenido en cuenta por el licitador a la hora de presentar su oferta.

Dentro de la descripción completa que ha de presentar el licitador deberá incluir una oferta del servicio de datos, así como los terminales adecuados que pueden ser puestos a disposición de la Fundación FASAD.

El uso de los servicios de acceso a datos desde terminales móviles deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o tarifa plana de datos. El licitador deberá indicar en su oferta las características e importe mensual del acceso ofrecido, que no podrá sufrir incremento durante la duración del contrato.

Quede claro que la documentación anterior se solicita a modo de información y que en ningún caso será puntuable a la hora de realizar la adjudicación.

7.- TERMINALES

7.1 CONDICIONES GENERALES

El adjudicatario quedará obligado a facilitar a sus expensas, como parte de la prestación del servicio, los terminales de voz y dispositivos de conexión a la red necesarios para el correcto funcionamiento del sistema. Esta obligación se extiende a reparar, sustituir o renovar total o parcialmente el parque de terminales entregado o el ya existente, en función de las necesidades de la Fundación.

A estos efectos, el licitador ofrecerá varios modelos por cada tipo de terminal y de dispositivo, con arreglo a las especificaciones técnicas detalladas más adelante.

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo la Fundación FASAD proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma continuada, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado a la Fundación FASAD cada vez que sea modificado y deberá ser renovado al menos cada doce meses.



fasad

Respecto a terminales móviles, se deberán ofertar diferentes tipos de gama baja, media y alta, siempre compatibles con coberturas 3G y/o 4G, comprometiéndose al mantenimiento de existencias de los mismos terminales (o terminales de características similares o superiores) durante el periodo de duración el contrato.

En la oferta se deberá incluir una descripción detallada de las características de los terminales. La oferta debe incluir un plan de renovación de terminales para cada una de las gamas ofertadas.

Todos los terminales que utilicen el servicio de voz han de ofrecer como mínimo, las siguientes características:

- Auricular conectado por cable a una base para los terminales de sobremesa (en caso de precisarlo)
- Sistema de alimentación interno (batería), que mantendrá la alimentación del dispositivo en caso de ausencia de suministro eléctrico.
- Agenda de contactos.
- Capacidad de envío y recepción de SMS.
- Capacidad de uso de todos los servicios descritos en el punto 5 del presente pliego (identificación de llamadas, llamada en espera, aviso de llamadas recibidas, etc.)

Debido a causas organizativas o de adaptación a nuevas tecnologías, la Fundación FASAD podrá solicitar el cambio o variación tanto en el número de terminales asignados a cada gama como en las características de los mismos.

El adjudicatario del servicio será responsable de la recogida de aquellos terminales que no vayan a ser utilizados, según determine la Fundación FASAD, de acuerdo con la legislación vigente en materia de recogida de residuos de material informático.

El adjudicatario suministrará un nuevo terminal por cada línea contratada, con arreglo a la tipología que se indica posteriormente, al comienzo de la prestación del servicio. En el supuesto de que el operador adjudicatario del Acuerdo marco estuviera ya prestando el servicio para la Fundación, entre ambos se podrán establecer los términos concretos de la prestación de los terminales correspondientes al número de líneas contratadas y, en su caso, aquellas medidas compensatorias que, en base al valor de los terminales, puedan establecerse,

La sustitución de las tarjetas SIM por extravío, robo o avería no tendrá ningún coste para la Fundación.

Se establece la siguiente tipología de terminales:

- Tipo 1.- Terminal de gama alta con prestaciones avanzadas:
 - o Estos terminales estarán asociados a la contratación de, al menos, una tarifa plana o un bono de llamadas más un bono de datos.

- Terminales tribanda (900/1800/1900), GSMIGPRS/3G, bluetooth 2.0, wifi 802.11- b, g y n, memoria interna de alta capacidad, posibilidad de sincronización de agenda/contactos con ordenador de escritorio, posibilidad de navegación web, posibilidad de incorporar soluciones de correo en movilidad, pantalla multifunción y/o táctil, teclado qwerty o similar, SO (iOS, Android, Windows Mobile o similar), otras prestaciones (GPS integrado, radio, construcción con materiales o diseño exclusivo, cámara de alta resolución con flash, etc.)
- Tipo 2.- Terminal de gama media con prestaciones avanzadas:
Estos terminales estarán asociados a la contratación de al menos, un bono de datos.
Terminales tribanda (900/1800/1900) GSMIGprs/3G, bluetooth 2.0, wifi 802.11-b,g.
Memoria interna, posibilidad de sincronización de agenda/contactos con ordenador de escritorio posibilidad de navegación web, posibilidad de incorporar soluciones de correo en movilidad, pantalla multifunción, SO (iOS, Android, Windows, Mobile, Symbian, o similar) otras prestaciones (GPS integrado, radio, cámara de resolución ≥ 3 Megapixels, etc.)
- Tipo 3.- Terminal de gama básica:
Estos terminales estarán asociados a la contratación de, al menos, una tarifa plana o un bono de llamadas o una línea de acceso directo.
Terminales al menos con doble banda (1800/1900),GSMIGPRS, bluetooth 2.0, memoria interna baja capacidad (mínimo 32 MB) y en la tarjeta SIM (mínimo 64 KB) con capacidad de traspaso de información entre ambas, posibilidad de sincronización de agenda/contactos con ordenador de escritorio, pantalla de 2" con resolución mínima de 128 x 128 pixel y 256 colores, SO (Symbian, Android, Windows, Mobile o similar), organizador integrado: agenda electrónica, notas, tareas, otras prestaciones (cámara, etc...)
- Tipo 4.- Dispositivos de conexión con prestaciones básicas:
Estos terminales estarán asociados a la contratación de una línea de datos.
Dispositivos módem USB u otros formatos equivalentes con tecnologías 3G, 3,5G y 3,75G, para la conexión a través de la red móvil de un PC a Internet o a los sistemas corporativos.

Para cada una de las gamas, los licitadores presentarán en su oferta de contratos basados en 5 modelos de terminales, acompañados de las características y funcionalidades correspondientes.

La Fundación tendrá la capacidad de seleccionar, dentro del catálogo de terminales concretos que desee tener disponibles y que sean de características o funcionalidades similares.

Así como la posibilidad de móviles con doble tarjeta.



fasad

Cada 6 meses se revisarán los modelos para las diferentes gamas de terminales. Se mantendrán los mismos fabricantes de los modelos originales para cada tipología salvo que justificadamente, y de común acuerdo con el organismo adherido contratante, se sustituye algún fabricante por otro equiparable. Los nuevos modelos habrán salido al mercado en España durante los últimos 12 meses anteriores, salvo que en dicho periodo el fabricante no haya renovado lo terminales de su gama de productos, en cuyo caso, se ofertará el terminal más moderno o, si lo solicita la Fundación, el ofertado por otro fabricante que sí haya renovado la gama.

8.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Los criterios de valoración técnica utilizados serán los siguientes (24 puntos máximo)

Tiempo de resolución de averías/incidencias	Menos de 1 hora	3
	Menos de 3 horas	2
	Menos de 4 horas	1
Anchos de Banda para conexión a Internet, se tomará en cuenta el valor medio de todas las instalaciones	> 150 Mb	4
	> 100 Mb	3
	> 30 Mb	2
	> 10 Mb	1
Renovación terminales telefónicos fijos. Características técnicas/Precio fabricante. Valoración de terminales avanzados		2
Centralitas telefónicas o Routers/dispositivos Voz IP. Valoración de los servicios de centralita propuestos		2
Cobertura de red móvil en los Centros de la Fundación	Mapas de cobertura 2G, 3G y 4G. Valoración de zonas de sombra	2
Cobertura de red móvil % de cobertura 3G por porcentaje de población	>= 95%	2
	>= 93%	1,5
	>= 91%	1
	>= 85%	0,5
	> 2 GB	1
Internet avanzado en la salida (Cortafuegos, monitorización)		2
Espacio para backups (Copias de seguridad) Mínimo 1 Tb		2
Área Wifi en la Sede I, independiente de la conexión local y VPN		1
Área Wifi en la Sede II, independiente de la conexión local y VPN		1
Área Wifi en el Centro de Adultos la Arbolea		1
Área Wifi en el CAI de Arriondas		1



fasad

Avances tecnológicos. Serán valorados aquellos avances tecnológicos que aporten alguna mejora al presente pliego

1

Otros Criterios

A. Consumos adicionales

En la oferta económica deberá también aparecer la siguiente información que podría suponer costes adicionales de consumos fuera de las tarifas planas y bonos ofertados

Tipo de llamada	Desde	Establecimiento de llamada	Coste minuto
Nacionales a fijos	Fijo		
Nacionales a móviles	Fijo		
Tarificación especial (902)	Fijo		
Llamadas internacionales	Fijo		
Nacionales a fijos	Móvil		
Nacionales a móviles	Móvil		
Tarificación especial (902)	Móvil		
Llamadas internacionales	Móvil		
SMS	Móvil	Coste unitario	

Se dará un punto por cada mejor oferta en cada uno de los 17 criterios. Al que obtenga mayor puntuación se le asignará un punto.

B. Ofertas de minutos y gigas adicionales para tarifas de móviles

Minutos a fijos nacionales y móviles dentro de la Tarifa plana ofertada, desde los teléfonos móviles que superen el mínimo señalado en los pliegos de situación actual. Se aplicará a todas las líneas con independencia de los mínimos exigidos.	300 adicionales	3
	200 adicionales	2
	100 adicionales	1
Gb de descarga en móviles, que superen el mayor de la situación actual	Por cada 1 Gb adicional hasta un máximo de dos adicionales	1 por Gb adicional. Máximo 2 puntos

El criterio de valoración económica de las ofertas será la aplicación de la siguiente fórmula:

O mínima

$$V_i = POE \times \frac{O_i}{O_{\text{mínima}}}$$

Donde:

V_i = puntuación de la oferta presentada.

POE = puntuación máxima de la oferta económica (65 puntos)

O_i = Oferta presentada

$O_{\text{mínima}}$ = Precio de la oferta mínima presentada

9.- PLAN DE CALIDAD

Los licitadores presentaran a valorar en el apartado de mejoras, un Plan de Calidad que recoja todos los aspectos necesarios para la prestación del servicio que se contrata en las mejores condiciones, indicando los parámetros de calidad asociados a los servicios.

Dicho Plan será revisado anualmente al objeto de adaptar, (sin que ello suponga ninguna alteración de las condiciones del respectivo contrato) las condiciones generales a las nuevas funcionalidades que el operador ofrezca en el mercado, consecuencia de avances tecnológicos.

Oviedo, a 14 de junio de 2019.



asad
Servicio Nacional de Atención y Protección a
las Dependencias y/o Dependencias
José Luis Palacio González
Director-Gerente F. FASAD