

**Darío Martín Buigues (1 de 1)**  
Coordinador de Competitividad  
Fecha Firma: 28/11/2016  
HASH: 66de6e98cec18e015757a6879fa0e0b4



# PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE C16SE003 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA S.A.U.



**ÁREA DE COMPETITIVIDAD**  
**AGUAS MUNICIPALES DE JÁVEA S.A.U.**



Cód. Validación: PRQ9JX4QTZS2MAJX7CJS2A45X | Verificación: <http://amjasa.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 20

## Tabla de contenido

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	4
1.1 OBJETO DEL CONTRATO .....	4
1.2 SITUACIÓN ACTUAL .....	4
1.3 ALCANCE DEL CONTRATO .....	4
1.4 FASE DE IMPLANTACIÓN .....	4
1.5 CONDICIONES GENERALES .....	5
1.6 SEGURIDAD .....	6
1.7 CONFIDENCIALIDAD .....	6
2. SERVICIO TELEFONÍA MÓVIL .....	6
2.1 SITUACIÓN ACTUAL .....	6
2.2 SERVICIO DE RED PRIVADA VIRTUAL (RPV) .....	6
2.3 TARIFAS MÍNIMAS LÍNEAS .....	7
2.4 UTILIDADES DE SERVICIOS MÓVILES .....	7
2.5 TERMINALES Y TARJETAS SIM .....	8
2.5.1 GAMAS DE TERMINALES .....	8
2.5.2 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA .....	9
2.5.3 TARJETAS SIM .....	9
2.5.4 STOCK INICIAL TARJETAS SIM Y TERMINALES .....	9
2.6 RESUMEN TELEFONÍA MÓVIL .....	10
3. SERVICIO TELEFONÍA FIJA Y CENTRALITA .....	10
3.1 SITUACIÓN ACTUAL .....	10
3.2 TELEFONÍA FIJA .....	11
3.3 CENTRALITA .....	13
3.3.1 DIAGRAMA CIRCUITOS CENTRALITA .....	13
3.3.2 REQUISITOS CENTRALITA .....	13
4. SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET .....	15
4.1 SITUACIÓN ACTUAL .....	15
4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET .....	15
4.3 DIRECCIONAMIENTO Y TRÁFICO .....	16
4.4 MEJORA - FILTRADO DE CONTENIDO PARA LA NAVEGACIÓN .....	16
5. FORMACIÓN TÉCNICA .....	16
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS .....	17
6.1 OFERTA TÉCNICA .....	17
6.2 OFERTA ECONÓMICA .....	17



7. ANEXOS .....	18
7.1 CONSUMOS EN LA FACTURA DE JUNIO 2016.....	18
7.2 CONSUMOS EN LA FACTURA DE JULIO 2016 .....	19
7.3 CONSUMOS EN LA FACTURA DE AGOSTO 2016 .....	20



Cód. Validación: PRQ9JX4QTZS2MAJX7CJS2A45X | Verificación: <http://amjasa.sedelectronica.es/>  
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPúblico Gestiona | Página 3 de 20

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1 OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del presente pliego es establecer las especificaciones técnicas que han de regir la contratación de los servicios de telecomunicaciones por parte de Aguas Municipales de Jávea S.A. (en adelante AMJASA). Entre estos servicios se encuentran la telefonía móvil y fija, la centralita de atención al cliente y por último el acceso a Internet de la oficina sita en Camí Cabanes, 88.

### **1.2 SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad, la infraestructura de telecomunicaciones de AMJASA está formada por una conexión ADSL, 23 líneas móviles y una línea fija que da servicio a una centralita Panasonic a la cual se conectan 10 puestos fijos con 9 DDI's diferentes.

Esta infraestructura, aunque consigue su cometido, presenta una serie de inconvenientes que se pretenden resolver con el presente contrato. En primer lugar, no existe una total integración entre la parte móvil y fija, no pudiéndose utilizar las extensiones cortas para llamar desde los móviles a la oficina. Además, con la centralita existen ciertas limitaciones que no permiten obtener la utilidad exacta que se le requiere. Por último, la velocidad de conexión que ofrece el ADSL es insuficiente para hacer frente a las necesidades de AMJASA.

Por ello se exponen en el presente pliego las condiciones necesarias para cubrir las necesidades solventando las dificultades que la solución actual presenta.

### **1.3 ALCANCE DEL CONTRATO**

El alcance, por tanto, abarca todas las operaciones y trabajos necesarios para la puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos necesarios para llevar a cabo la actividad que se describe en el presente documento con la máxima operatividad, manteniéndose las condiciones durante el total de la duración del contrato.

Todos los servicios de los que consta el proyecto forman parte de un único lote con el fin de alcanzar la máxima integración posible entre todos ellos. De este modo, se pretende solucionar los problemas que actualmente se experimenta, debido a la heterogeneidad en los servicios y por ello se tendrá en especial consideración aquellas ofertas que faciliten la consecución de dicho objetivo, mediante soluciones integradas, que permitan disponer de un servicio de telecomunicaciones integral basado en las necesidades de los usuarios, con independencia de su ubicación geográfica.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil necesarios para el acceso hasta las dependencias de AMJASA, así como los permisos necesarios, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.

### **1.4 FASE DE IMPLANTACIÓN**

El plazo máximo para la implantación del total del sistema será de 3 meses, desde la firma del contrato. Sin embargo, si por la disponibilidad de los diferentes servicios, los plazos son diferentes para alguno de ellos, tras un estudio concienzudo y puesta



en común por los técnicos de la adjudicataria y de AMJASA, se valorará la posibilidad de ir incorporando estos servicios de manera escalada siempre y cuando esto no suponga un inconveniente para la funcionalidad del conjunto de las comunicaciones.

De cualquier modo, los licitadores presentaran un cronograma de disponibilidad de cada uno de los servicios detallando el plazo en que podría estar funcionando cada servicio contando desde la firma del contrato.

Para los procesos que requieran la interrupción del servicio, ésta tendrá lugar, preferentemente en horario de 21.00 a 07.30 y en ningún caso por una duración mayor de 4 horas.

### **1.5 CONDICIONES GENERALES**

- En el proceso de portabilidad, en caso de que se produzca, se conservarán todas las numeraciones de las líneas actuales de AMJASA, tanto de servicios móviles como de servicios de telefonía fija.
- En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (WIFI, 3G, 4G, GPRS, ...), los adjudicatarios garantizarán en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de las oficinas de AMJASA. Los gastos derivados del suministro, instalación, configuración y mantenimiento de estos equipos, serán de cuenta del adjudicatario.
- Durante el periodo de validez del contrato, el adjudicatario se comprometerá a proveer los servicios nuevos demandados que AMJASA requiera contratar adicionalmente, en las mismas condiciones que las establecidas en la oferta presentada. En ningún caso la contratación de una nueva línea, con o sin terminal asociado, supondrá una prórroga del contrato. Del mismo modo, el número de líneas que formen parte del contrato, inicialmente, no suponen una obligación, por lo que éste número podrá disminuir, como máximo en un 15%, sin haber en ningún caso, penalización alguna por baja de cualquiera de las líneas.
- AMJASA dispondrá de un Asesor Personal que será encargado de gestionar y resolver cualquier problema o duda que pueda surgir durante el funcionamiento del día a día y que servirá de enlace directo entre la empresa adjudicataria y AMJASA.
- No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de AMJASA, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente, salvo lo expresamente solicitados por el contratante.
- Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este pliego con plena operatividad incluyendo el hardware y software necesario.
- El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento de todos los elementos y servicios constituyentes de los servicios de voz y datos, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse de acuerdo a las condiciones indicadas en este pliego durante todo el periodo de vigencia del mismo.



- Las características descritas en este pliego tienen la consideración de mínimas de obligado cumplimiento, aunque las empresas licitadoras podrán incluir propuestas que supongan mejoras sobre lo descrito en este pliego.

## **1.6 SEGURIDAD**

Todas las redes y servicios prestados deberán estar adecuadamente protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado y/o fuga de información.

## **1.7 CONFIDENCIALIDAD**

Tanto los licitadores como el adjudicatario, se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial toda la información que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener de esta administración, y a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie autorización por escrito. Esta obligación permanecerá en vigor, aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

## **2. SERVICIO TELEFONÍA MÓVIL**

### **2.1 SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad, AMJASA, dispone de 33 líneas móviles que forman una solución integrada que proporciona movilidad, facilidad en el uso y otras ventajas asociadas que se desean conservar.

La distribución de las líneas, en función de las características de las tarifas contratadas son:

- 23 líneas con tarifa plana de 150 minutos y 600 Mb.
- 7 líneas con tarifa plana de minutos ilimitados y 2 Gb.
- 2 líneas con tarifa plana de minutos ilimitados y 10 Gb.
- 1 línea con tarifa plana de llamadas ilimitadas con bono de llamadas internacionales.

De estas 33 líneas contratadas, tres de ellas disponen del servicio multisim con las que se comparte la tarifa entre dos dispositivos y por último se dispone también de dos módems USB.

Estas tarifas, se consideran estimativas de las necesidades de AMJASA, sin embargo, más adelante se detallarán las características mínimas que deberá presentar cada conjunto de líneas.

En el Anexo I se detallan los minutos y datos consumidos por cada una de las líneas en las facturas de junio, julio y agosto de 2016.

### **2.2 SERVICIO DE RED PRIVADA VIRTUAL (RPV)**

Al inicio del contrato el adjudicatario implementará una Red Privada Virtual, en la que se integraran tanto las líneas móviles como las fijas. Se considerarán, por tanto, llamadas internas, todas aquellas entre líneas móviles de la empresa, así como entre



líneas fijas y por último entre líneas móviles y fijas y viceversa. En estas últimas, se considerarán internas, tanto si se utiliza la numeración corta como la numeración pública.

Todas las líneas que formen parte de la RPV, tanto fijas como móviles, dispondrán de una numeración corta de 4 dígitos, en las que, en la medida de lo posible, se intentarán mantener las actuales. Esta numeración, será operativa en todo el territorio nacional.

Cuando un usuario reciba una llamada interna, se mostrará el número abreviado y cuando reciba una llamada externa, el número público del llamante. Además, se podrá configurar para cada línea si en las llamadas salientes se muestra el número público de la línea o por el contrario se muestra un número de cabecera corporativo.

### **2.3 TARIFAS MÍNIMAS LÍNEAS**

Mediante el presente contrato se pretende el aumento en dos líneas respecto a las actualmente contratadas. La distribución de las mismas con respecto a las características mínimas que deberá cumplir para cada grupo de líneas son:

- Tarifa 1:
  - o 100 minutos a fijos y móviles nacionales.
  - o 500 Mb de datos.
- Tarifa 2:
  - o 1000 minutos a fijos y móviles nacionales.
  - o 2 Gb de datos.
- Tarifa 3:
  - o 1000 minutos a fijos y móviles nacionales.
  - o 10 Gb de datos.
- Tarifa 4:
  - o 1000 minutos a fijos y móviles nacionales.

En total se requerirán 25 líneas con tarifa 1, 7 líneas con tarifa 2, 2 líneas con tarifa 3 y 1 línea con tarifa 4.

Además de las características individuales de cada tipo de tarifa, todas ellas deberán incluir un mínimo de 800 minutos a líneas internas de la empresa que formen parte de la RPV (tanto fijas como móviles) y un bono de 100 SMS al mes.

En cuanto a las tarifas de datos, el exceso de consumo será penalizado mediante una bajada de velocidad, pero, bajo ningún concepto supondrá un sobrecoste por cantidad de datos extra en el precio mensual.

Estas son las tarifas contratadas actualmente, que se podrían considerar como mínimos. Sin embargo, se aceptan diferentes variaciones que puedan suponer una pequeña reducción en minutos o datos a cambio de otras mejoras.

### **2.4 UTILIDADES DE SERVICIOS MÓVILES**

El servicio de telefonía móvil deberá ofrecer una serie de facilidades adicionales que se relacionan a continuación:



- El adjudicatario pondrá a disposición de AMJASA una herramienta donde poder controlar el gasto de cada una de las líneas, separando entre voz (tanto llamadas internas como externas) y datos. Además, se podrá también, gestionar desde la misma las posibles restricciones que se desee aplicar a cada una de las líneas, como llamadas internacionales, roaming, llamadas a 902, listas negras y blancas, límites de consumo o llamadas fuera de horario de oficina.
- Todas las líneas tendrán la posibilidad de activar el buzón de voz, identificación de la llamada, posibilidad de desactivar la presentación del número llamante (o mostrar el número de cabecera), etc.
- Todas las líneas permitirán la activación de desvíos automáticos a otras líneas, tanto condicionales como incondicionales.
- Todas las líneas móviles (salvo restricción o limitación del terminal asociado) tendrán la capacidad de envío de mensajes SMS / MMS. El operador adjudicatario deberá también proporcionar sencillos procedimientos para el envío de SMS masivos desde aplicaciones informáticas (permitirán tanto el envío como la recepción de SMS desde un ordenador). A través de la herramienta detallada en el primer punto de esta sección se podrá limitar la opción de envío de mensajes especiales (Premium...).
- Los desvíos dentro del grupo cerrado (tanto de extensiones móviles como fijas) no tendrán coste.

## 2.5 TERMINALES Y TARJETAS SIM

El adjudicatario suministrará los terminales móviles y fijos necesarios para la correcta implantación del sistema, según el número de terminales especificados en el siguiente punto. Los terminales se suministrarán libres, sin ningún tipo de restricción de operador o uso. Si estos tuvieran algún tipo de restricción para su uso, 6 meses antes de finalizar el contrato y sin ningún tipo de coste para AMJASA, se eliminará dicha restricción con tan solo la aportación al comercial de la empresa adjudicataria un listado con el número identificativo del terminal (IMEI o número de serie).

El adjudicatario suministrará los terminales móviles de manera gratuita, precio promocional o a precio determinado indicándolo claramente en su propuesta, diferenciando para cada uno de los modelos propuestos. En todo caso, si se diera la última opción, el coste de los terminales está ya incluido en el presupuesto de licitación.

### 2.5.1 GAMAS DE TERMINALES

Se establecerán cuatro gamas de terminales para las líneas móviles. El operador deberá detallar el modelo ofertado para la gama media-alta, adjuntando una descripción de características técnicas.

1. Gama Alta: Modelo Iphone 7.
2. Gama Media-Alta: Modelo Samsung Galaxy J5, Motorola Moto G o similar.
3. Gama Rugerizados: Samsung Xcover 3.





4. Gama sobremesa: Terminales móviles de sobremesa con funcionalidades de transferencia de llamada, retención, etc.

En lo referente a las tarifas descritas en el punto 2.3 de este pliego, para las líneas con tarifa 1, se suministrarán terminales de gama rugerizados. Para las líneas de tarifa 2, gama media-alta, para las líneas de tarifa 3, terminales de gama alta y por último para las líneas de la tarifa 4, se suministrarán terminales de la gama sobremesa.

Además de los terminales provistos para cada línea, se suministrarán dos módems de datos USB.

En los criterios de valoración de las ofertas, se detallarán como se puntúan, las mejoras de gama ofrecidas para las líneas con tarifa 2 puesto que, para el resto de tipos de tarifa, las gamas son inamovibles.

### **2.5.2 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA**

El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios AMJASA estarán operativos a través de su propio servicio postventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

- Asistencia Técnica: En caso de avería, el adjudicatario procederá a la reparación del terminal, proveyendo otro de préstamo durante el periodo de reparación. Si el terminal fuera irreparable se procedería a la sustitución del mismo, por otro igual o de la misma gama, puesto a nuevo.
- Reposición por hurto o robo: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama. AMJASA deberá presentar la denuncia ante la autoridad competente y el IMEI del terminal para su bloqueo a la empresa adjudicataria.

En ambos casos, el plazo máximo de entrega será de 7 días hábiles.

### **2.5.3 TARJETAS SIM**

El adjudicatario facilitará a AMJASA, las tarjetas SIM (troqueladas para distintos formatos) necesarias, con la máxima capacidad disponible en el mercado para gestión de agenda y serán compatibles con los servicios que se requieren en este pliego. Deberán soportar asociar dos líneas telefónicas, del mismo operador, a la misma tarjeta, con el fin de unificar el ámbito personal y profesional, así como una línea con varias tarjetas SIM para el uso de diferentes terminales simultáneos.

En cuanto a estas últimas, al inicio del contrato, se dispondrá del servicio multisim para 3 líneas telefónicas para poder compartir tarifa entre varios dispositivos.

### **2.5.4 STOCK INICIAL TARJETAS SIM Y TERMINALES**

El adjudicatario proveerá, además de las tarjetas SIM de cada una de las líneas, un depósito de 10 adicionales preparadas para ser activadas en caso de mal funcionamiento de las que estuvieran en servicio en ese momento. En la medida



de lo posible, se dispondrá de una herramienta con la que el propio personal de AMJASA pueda activar dichas tarjetas para minimizar el tiempo fuera de servicio.

Además, se puntuará que el adjudicatario oferte un stock inicial extra de terminales de las gamas descritas en el punto 2.5.1.

## 2.6 RESUMEN TELEFONÍA MÓVIL

Tipo Tarifa	Nº Líneas	Minutos y Datos	SMS	Gama Terminal	Nº Multisim
1	25	100 minutos y 500Mb	100	Rugerizados	1
2	7	1000 minutos y 2 Gb	100	Media-Alta	0
3	2	1000 minutos y 10 Gb	100	Alta	1
4	1	1000 minutos	100	Sobremesa	1

## 3. SERVICIO TELEFONÍA FIJA Y CENTRALITA

### 3.1 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, AMJASA dispone de dos líneas de telefonía fija. Por un lado, la correspondiente con la numeración 965790162 (más adelante la principal), número de cabecera de la empresa y número de contacto público a través del cual los abonados se ponen en contacto con nuestros empleados. Por otro lado, está la línea 965793881, que da servicio al FAX de la empresa y a la central de alarmas de la oficina sita en Camí Cabanes y el Almacén, en el mismo recinto.

Estas numeraciones deberán, de manera imperativa, mantenerse en el nuevo contrato puesto que ya son de pleno conocimiento de la ciudadanía y un cambio en la numeración podría suponer graves inconvenientes a la compañía.

La línea principal, da servicio a una centralita Panasonic a la que están conectados un total de 10 puestos de trabajo. Esta solución no estaba plenamente integrada con la parte móvil de la empresa por lo que se hubo de buscar soluciones alternativas y se contrataron 9 DDI's con el fin de que cada uno de los puestos de trabajo (a excepción de uno por poca utilidad) tuvieran un número propio a través del cual poder comunicarse.

Al llamar al número de cabecera se inicia una locución automática en la que se da tres opciones diferentes:

- Contratación
- Gestión de cobros
- Averías



Las dos primeras opciones dirigen la llamada a sendos grupos de salto formados por agentes del departamento comercial. En ambos grupos se encuentran los mismos agentes, pero en diferente orden.

La tercera opción tiene la peculiaridad de que es atendida por agentes con terminales móviles. Debido a la imposibilidad de controlar el salto de la llamada entre los agentes, por la centralita física, se optó por implementar una sub-centralita virtual que contiene a tres líneas móviles.

En caso de que no se seleccione ninguna opción, la llamada es redirigida a un conjunto de operadoras.

En cuanto a los horarios, se definen tres horarios diferentes. En primer lugar, el horario de oficina en el que el circuito es el descrito en los párrafos anteriores. El segundo, en horario de tarde, fuera del horario comercial en el que solo está disponible la opción 3 de averías y va dirigida a una línea móvil de la empresa. Y, por último, en horario nocturno donde al igual que por la tarde solo está la opción 3 pero la llamada es desviada a un teléfono que no pertenece a la empresa.

En la actualidad se está en proceso de estudio de añadir una cuarta franja horaria.

Estas características se deberán conservar y se deberán resolver, mediante el presente contrato, los inconvenientes que presenta la solución actual.

### 3.2 TELEFONÍA FIJA

AMJASA, con objeto de mejorar sus infraestructuras de comunicaciones, promueve una mejora sustantiva de su red de telefonía fija a fin de adaptarla a la situación actual de las tecnologías de la información. Por ello, los licitadores deberán describir en sus ofertas la arquitectura propuesta que garantice los niveles de calidad y disponibilidad requeridos en este pliego.

El suministro de las comunicaciones de voz incluye todos los accesos a la red pública de telefonía, proporcionados por el operador adjudicatario para cursar el tráfico externo, permitiendo la entrada / salida de las comunicaciones de todos los usuarios en todos los Centros de Trabajo, así como la línea correspondiente al FAX y de conexión con la central de alarmas.

Las características que deberá cumplir la solución de telefonía fija son:

- Ante la posibilidad de diseñar una solución por líneas móviles utilizando terminales de sobremesa, el licitador deberá contemplar como tarifa a asignar, la tarifa 4 dispuesta en el punto 2.3 del presente pliego.
- En todo caso, independientemente de la solución que proponga el licitador, se deberán conservar las dos líneas de cabecera que actualmente dispone AMJASA.
- Así mismo, tanto con una solución como con otra, la parte "fija" estará integrada con la parte de telefonía móvil de la empresa, siendo accesibles a través de la extensión corta, tanto en dirección fijo-móvil como móvil-fijo, así como la posibilidad de transferir llamadas de unos a otros utilizando la extensión corta.



- En caso de optar por telefonía IP, todos los puestos de trabajo dispondrán de un número que identifique únicamente a cada uno de ellos y que sea accesible desde líneas no corporativas, pudiendo ser, por ejemplo, el número de cabecera más la extensión correspondiente.
- Tanto en una solución como la otra, se deberá poder elegir, para cada puesto de trabajo, si se desea presentar como número llamante, el número propio asociado al mismo, o por el contrario el número de cabecera.
- La solución propuesta deberá incluir, como mínimo, por cada uno de los puestos de trabajo, 1000 minutos a fijos y móviles nacionales, 100 minutos a números internacionales y 800 minutos en llamadas de la red corporativa.



### 3.3 CENTRALITA

#### 3.3.1 DIAGRAMA CIRCUITOS CENTRALITA

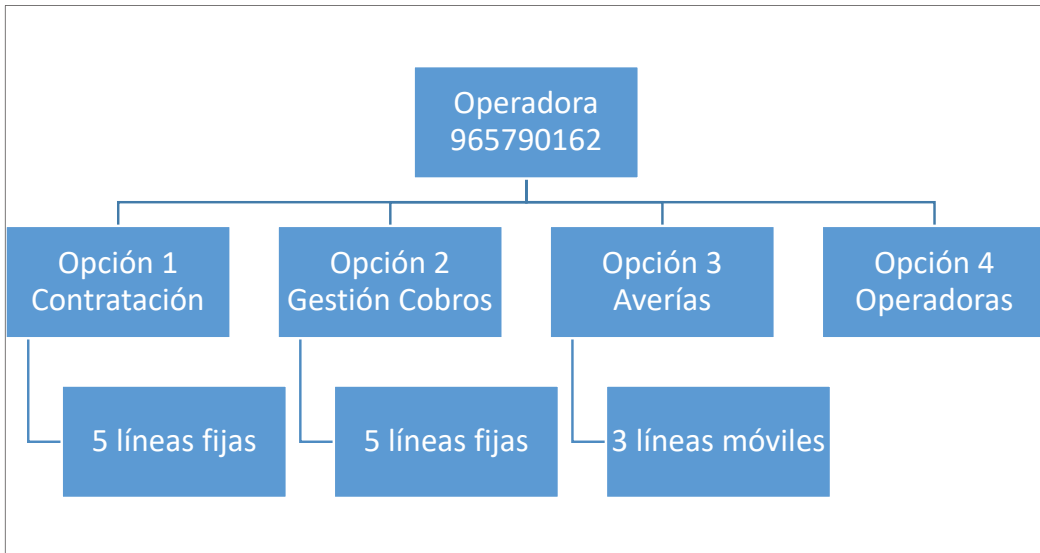


Diagrama 1 - CIRCUITO EN HORARIO DE OFICINA

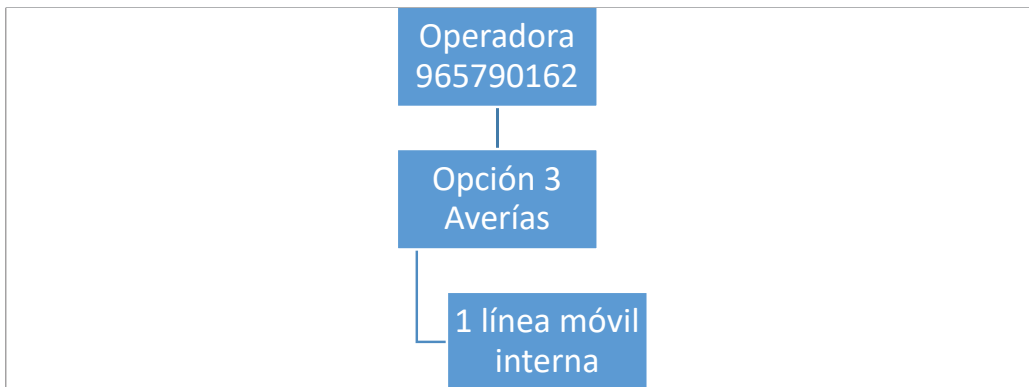


Diagrama 2 - CIRCUITO EN HORARIO DE TARDE

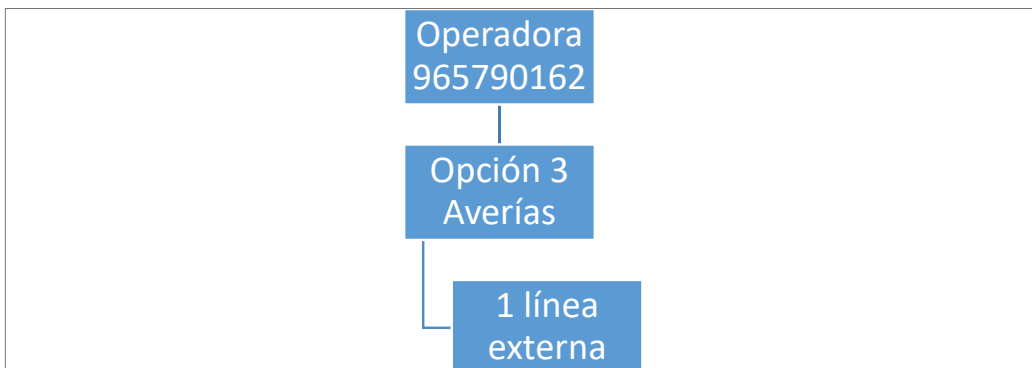


Diagrama 3 - CIRCUITO EN HORARIO NOCTURNO

#### 3.3.2 REQUISITOS CENTRALITA



En la actualidad, el mercado ofrece dos grandes opciones diferentes en cuanto a centralitas. Por un lado, están las centralitas virtuales y por otro lado las centralitas físicas. Ambas, presentan tanto ventajas como inconvenientes, es por ello que en el presente pliego no se pretende limitar la tecnología elegida en cuanto a las ofertas presentadas, siempre y cuando se cumplan los requisitos que se definirán a continuación. Del mismo modo, un mismo operador podrá presentar dos soluciones distintas con la valoración técnica y económica de cada una de ellas.

Las condiciones imprescindibles que deberá cumplir la solución propuesta, independientemente del tipo de tecnología por la que se opte son:

- En el servicio de centralita estarán incluidos, al menos, 7 puestos de sobremesa, correspondientes al servicio de telefonía fija y 3 del servicio móvil.
- La centralita permitirá configurar al menos 6 grupos de salto diferentes en las que se podrán formar diferentes configuraciones con los agentes disponibles.
- La centralita permitirá incorporar mensajes de bienvenida, automáticos, personalizables que permitan diferentes configuraciones en función de las franjas horarias en cada momento.
- Automáticamente, tras el mensaje de bienvenida se dará paso a una serie de opciones del tipo: "Para contratación pulse 1...". En función de la tecla pulsada por la persona llamante, la llamada será redirigida a uno de los diferentes grupos de salto. La cantidad de opciones disponible también será personalizable en función del horario, existiendo en la actualidad, dos configuraciones distintas.
- La centralita permitirá la configuración de al menos 6 franjas horarias distintas que permitan personalizar las opciones disponibles y los mensajes de bienvenida en cada una de ellas. En la actualidad, la configuración consta de 3 franjas horarias diferentes.
- Tal y como se refleja en el primer punto, la centralita permitirá que extensiones móviles se puedan integrar en los grupos de salto. Actualmente, la opción 3 de nuestro menú, transfiere la llamada al departamento de averías atendido por tres líneas móviles.
- Cuando se reciba una llamada a nuestro teléfono de cabecera y se seleccione una de las opciones del menú, al agente al que se redirija la llamada se le presentará el número de teléfono de la línea llamante.

La configuración inicial de todo lo expuesto en la anterior lista, correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Sin embargo, una vez puesto en marcha y tras el visto bueno de los técnicos de AMJASA, se dispondrá de una herramienta Web que permita modificar las diferentes configuraciones (franjas horarias, agentes de los grupos de salto, mensajes de bienvenida, etc.).

Se valorará positivamente que la centralita ofrezca la posibilidad de conocer estadísticas relacionadas con cada una de las opciones del menú, dando datos de cuantas llamadas son transferidas a cada grupo de salto, cuál de los agentes atiende la llamada, o aquellas llamadas que no son, finalmente, atendidas. extensión, llamadas no atendidas, etc.



Como elemento opcional, se valorará que el servicio permita realizar encuestas de calidad en la atención recibida.

## **4. SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET**

### **4.1 SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad AMJASA dispone de una conexión a internet ADSL que ofrece un caudal de bajada de 6Mbps y 1Mbps de subida, aproximadamente.

Durante el año 2015, se decide actualizar el programa de gestión de abonados por una solución Web que abarca tanto la gestión de abonados, como otros ámbitos de la empresa como la gestión del almacén o de los partes de trabajo del departamento de mantenimiento. Lo mismo sucedió con el GIS corporativo que se decidió actualizar y se optó por una solución basada en SQL Server instalado en un servidor dedicado.

Muy pronto, tras la implantación de ambos, se evidenció la insuficiencia de la conexión actual y la necesidad de buscar soluciones alternativas. De esta manera, tras una búsqueda exhaustiva y contemplar todas las opciones a un precio razonable, se contrató una conexión, mediante antenas Wimax, con una velocidad de 20Mbps simétricos.

Sin embargo, y aunque gran parte de los problemas causados por la baja velocidad de conexión, se solucionaron, se requiere de un mayor ancho de banda para conseguir una operabilidad eficiente de todas las herramientas informáticas de las que dispone AMJASA.

Por ello, en estos pliegos se pretende la contratación de un servicio de conexión a internet con un caudal suficiente para dar soporte a las necesidades de la empresa.

### **4.2 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET**

Los licitadores deberán adjuntar en las propuestas información detallada de las características técnicas de los servicios que se describen en este capítulo, indicando la fecha a partir de la que estarán disponibles, así como de aquellos servicios no indicados que pudieran ser de interés para AMJASA. La solución propuesta deberá ser "llave en mano".

Cualquier otro servicio no especificado, y que el operador adjudicatario suministre en el futuro, podrá ser incluido en el contrato siguiendo los criterios técnicos, económicos y administrativos de este pliego técnico y del de cláusulas administrativas.

La conexión a internet ofertada deberá proporcionar como mínimo un caudal de banda ancha de 100Mbps simétricos, sin embargo, se valorarán aquellas ofertas que ofrezcan caudales mayores.

Si la oferta presentada implicara cualquier reconfiguración de equipos o sistemas en uso, o necesitara la sustitución o ampliación de equipamiento, ésta correrá por cuenta del adjudicatario.

El servicio de datos se tendrá que prestar teniendo en cuenta la topología actual de la red y la evolución de la misma, valorándose las modificaciones que supongan un beneficio y optimización del servicio para la red de datos.



La solución de conectividad de datos propuesta deberá cumplir con las medidas de seguridad, de nivel básico, establecidas en el Real Decreto 3 /2010 de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad; se valorará la acreditación de dicho cumplimiento mediante el preceptivo certificado expedido por un Organismo Certificador Autorizado.

El licitador garantizará que su infraestructura de acceso a Internet es susceptible de incorporar IP versión 6, mediante la adecuada asignación del correspondiente direccionamiento y la configuración necesaria del DNS que posibilite la visibilidad del direccionamiento IP versión 6 del cliente en Internet IP versión 6.

La conectividad IP versión 6 ofrecida ha de ser compatible con el mantenimiento de la conectividad IP versión 4 existente en AMJASA.

#### **4.3 DIRECCIONAMIENTO Y TRÁFICO**

El direccionamiento IP privado será gestionado por AMJASA. El adjudicatario deberá proporcionar una IP fija que permita conectividad desde el exterior de la oficina y que se mantenga durante todo el contrato, excepto acuerdo con los técnicos de AMJASA.

El ofertante deberá disponer, sin coste adicional, de las instalaciones y equipos de conexión necesarios para prestar este servicio. En caso de que, a lo largo de la duración del contrato, la tecnología evolucione y sea necesaria la instalación de nuevos routers, éstos deberán ser suministrados, sin coste, por el adjudicatario.

Los licitadores deberán incluir en su propuesta una descripción completa del router que se instalará en caso de resultar adjudicatarios del contrato, incluyendo las hojas de especificaciones de los mismos que consideren necesarias.

#### **4.4 MEJORA - FILTRADO DE CONTENIDO PARA LA NAVEGACIÓN**

Se valorará que, para los accesos solicitados en el Pliego y para impedir el acceso a contenidos no aptos, el operador adjudicatario deberá proporcionar un servicio de filtrado de accesos a Internet que permita limitar accesos a páginas Web según su contenido. Los contenidos que deberá limitar serán al menos los relacionados con el racismo, violencia, drogas, pornografía, sectas, construcción de explosivos, juegos de azar, etc.

### **5. FORMACIÓN TÉCNICA.**

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos AMJASA, serán responsabilidad del adjudicatario. El adjudicatario formará a los técnicos que AMJASA designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos de la empresa, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.





## 6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

### 6.1 OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica deberá detallar la siguiente información:

- Características generales: identificación de la oferta, aceptación de las condiciones reflejadas en el pliego.
- Descripción de servicio: descripción técnica y detallada de la solución propuesta y fases de ejecución del proyecto.
- En caso de que el licitador presente más de una propuesta, deberá identificarlas claramente y realizar la descripción correspondiente de cada una de ellas.
- En esta oferta también se indicará la gestión de los servicios de telefonía fija, móvil y datos (plan de actuación, plazos de portabilidad, servicios de facturación, gestión del servicio, asistencia técnica, plan de garantía, mantenimiento del servicio, gestión comercial, etc.).
- Cantidad total y modelo de los terminales ofertados por gama y precio de cada uno de ellos.
- Servicios y facilidades incluidas en el coste de las líneas.
- Plazo máximo de entrega / implantación (cronograma por semanas desde el inicio del contrato).
- Catálogo de servicios del licitador.

Además, se incluirá un índice donde se indique la página o documento en el que se hace referencia a los distintos aspectos de la valoración de la propuesta.

Por último, se podrá incluir, opcionalmente, un apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.

### 6.2 OFERTA ECONÓMICA

En la oferta económica se detallará:

- Precio mensual de la solución de telefonía móvil.
- Precio mensual (en caso de que lo haya) correspondiente a los terminales móviles.
- Precio mensual de la solución de telefonía fija + centralita.
- Precio mensual de la conexión a internet.

Todos los importes propuestos se entenderán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin aplicación de IVA.

En caso de que el licitador presente varias propuestas, basadas en diferentes tecnologías, presentará los precios, por separado para cada una de las soluciones.



## 7. ANEXOS

### 7.1 CONSUMOS EN LA FACTURA DE JUNIO 2016

Línea	Minutos_Ext	Minutos_Int	SMS	Datos
1	62	22	1	117
2	73	34	2	434
3	0	0	37	0
4	16	53	0	3,64
5	50	73	0	0
6	2	10	0	0
7	0	0	0	13
8	43	38	0	277
9	0	27	0	1
10	13	17	0	1
11	496	58	0	0
12	12	23	0	1
13	50	15	1	447
14	47	60	0	1
15	13	14	0	0
16	9	83	0	63
17	168	48	1	3700
18	56	94	0	1
19	125	42	0	1011
20	26	22	1	276
21	27	62	0	0
22	1	7	0	1
23	118	154	0	4
24	38	27	0	1
25	80	66	4	1
26	21	60	0	2
27	150	89	0	1
28	414	214	1	1842
29	61	39	0	205
30	201	50	0	11
31	39	55	0	4
32	129	40	3	836
33	0	0	1	0



## 7.2 CONSUMOS EN LA FACTURA DE JULIO 2016

Línea	Minutos_Ext	Minutos_Int	SMS	Datos
1	131	19	0	100
2	56	60	2	89
3	0	0	78	0
4	34	13	0	2
5	72	103	1	0
6	5	21	0	1
7	0	0	0	0
8	55	11	0	713
9	7	13	0	0
10	45	21	0	1
11	480	59	0	0
12	0	0	0	0
13	50	56	0	713
14	87	54	1	1
15	12	27	0	0
16	10	110	2	86
17	279	100	2	3916
18	39	6	1	1
19	126	25	0	267
20	35	29	0	179
21	18	41	0	1
22	1	1	0	1
23	186	193	1	5
24	11	8	0	1
25	60	59	5	1
26	14	53	0	2
27	121	65	0	1
28	359	185	0	924
29	24	19	0	1
30	242	52	0	2
31	57	107	0	5
32	130	45	4	996
33	0	0	1	0



### 7.3 CONSUMOS EN LA FACTURA DE AGOSTO 2016

Línea	Minutos_Ext	Minutos_Int	SMS	Datos
1	62	17	0	70
2	32	23	0	87
3	0	0	36	0
4	27	18	0	1
5	61	60	0	0
6	17	18	0	0
7	0	1	0	1
8	63	8	0	532
9	6	24	0	1
10	13	5	0	1
11	613	26	0	0
12	3	4	0	0
13	51	17	0	933
14	85	27	0	1
15	24	11	0	0
16	5	76	0	103
17	189	97	5	3380
18	76	39	0	1
19	118	34	0	1086
20	37	41	0	619
21	30	42	0	0
22	12	11	0	7
23	155	122	0	2
24	24	19	0	1
25	57	69	1	0
26	42	92	0	3
27	67	50	0	0
28	405	244	0	1567
29	17	25	2	1
30	207	37	0	3
31	25	34	0	3
32	221	102	3	600
33	0	0	3	0

En estos consumos hay que tener en cuenta varios aspectos.

La primera columna, es un identificador de línea, la segunda los minutos a llamadas externas, la tercera a internas, la cuarta los SMS y la quinta los datos consumidos.

Por otro lado, hay que tener en cuenta que hasta ahora, la mayoría de líneas disponían de terminales muy básicos y a partir de este contrato, utilizarán smartphones por lo que el consumo de datos aumentará.



**Expediente nº:** 491/2016  
**Asunto:** Certificado Consejo 2016/13: 29 noviembre 2016

**DILIGENCIA:**

Para hacer constar que los **Pliegos de Cláusulas Técnicas para la contratación del “Servicio de Telecomunicaciones de Aguas Municipales de Javea, S.A.U. - Expdte C16SE003” por procedimiento abierto**, firmados electrónicamente por, **Dario Martín Buigues** en fecha 28 de noviembre de 2016, Código de Validación: PRQ9JX4QTZS2MAJX7CJS2A45X, ha sido aprobado por el Consejo de Administración de Amjasa, en sesión de fecha 29 de noviembre de 2016.

En Xàbia, en fecha al margen  
**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE**

Bernat Oca Fuentés (1 de 1)  
Secretario Consejo de Administración  
Fecha Firma: 30/11/2016  
HASH: 057502547e9ae6b55ef6fb3132ae8455

