



PLIEGO DE CLÁUSULAS
TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR
LA CONTRATACIÓN DEL
SOPORTE DE SISTEMAS DE
TELEFONÍA FIJA
DISTRIBUIDA DEL GOBIERNO
DE NAVARRA

Marzo - 2021



Navarra de Servicios y Tecnologías, S.A.
| C/ Orcoyen, s/n. 31011 Pamplona - Navarra |
| info@nasertic.es | www.nasertic.es
| Tel: 848 420 500 | Fax: 848 426 751

ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. OBJETO DEL PLIEGO..... | 3 |
| 2. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA | 4 |
| 2.1. SOPORTE DE NIVEL 2..... | 4 |
| 2.1.1. ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ASISTENCIA REMOTA | 4 |
| 2.1.2. ASISTENCIA "IN SITU" | 5 |
| 2.1.3. GESTIÓN CENTRALIZADA DE REPARACIONES | 6 |
| 2.2. SOPORTE DE NIVEL 3..... | 6 |
| 2.2.1. ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ASISTENCIA REMOTA | 6 |
| 2.2.2. ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS | 7 |
| 2.2.3. FORMACIÓN | 7 |
| 3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) | 8 |
| 3.1. PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO | 8 |
| 3.2. HORARIO DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACTUACIÓN | 9 |
| 3.3. COMPROMISOS DE RESOLUCIÓN (ANS) | 9 |
| 4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN | 10 |
| 4.1. FLUJO DE TRABAJO | 10 |
| 4.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ÓRDENES DE TRABAJO (OT) | 12 |
| 5. EQUIPO DE TRABAJO | 14 |
| 5.1. MEDIOS HUMANOS..... | 14 |
| 5.2. DIRECTOR DE PROYECTO..... | 14 |
| 5.3. TÉCNICOS 2º NIVEL..... | 14 |
| 6. PENALIZACIONES | 15 |
| ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 08/02/2021. SE ACTUALIZARÁ A FECHA DE FIRMA DE CONTRATO..... | 16 |

1. OBJETO DEL PLIEGO

El presente Pliego tiene por objeto regular las condiciones bajo las que se prestarán a NASERTIC los servicios de soporte de fabricante (3º nivel), mantenimiento de 2º nivel, asistencia técnica especializada y asesoramiento destinados a los sistemas de los fabricantes Mitel, Ericsson y char que actualmente gestiona y explota NASERTIC como parte de los servicios de telecomunicación que presta al Gobierno de Navarra.

Los sistemas incluidos en el alcance del presente pliego son los siguientes:

- **Ericsson:**
 - MD-110 (en versión BC10)
- **Mitel:**
 - MiVoice MX-ONE T (SN-00989)
 - MiVoice MX-ONE R (SN-01930)
 - Micontact Center Enterprise (ELM-07780)
 - Micontact Center Enterprise (ELM-06866)
 - CMG (servidor específico)
 - DNA (no requiere actualización)
 - MX-ONE Provisioning Manager
 - Manager System Performance (ELM-11512)
 - MiCollab Advanced Messaging (16-3752)
 - InAttend (ELM-13232)
- **char:** aplicación de tarificación
- **Agenda web**

El mantenimiento de primer nivel, es realizado por NASERTIC con recursos propios y queda fuera del alcance de este contrato. Se entiende por mantenimiento de primer nivel aquellas actuaciones relativas a solucionar problemas individuales vinculados a terminales o extensiones de usuario, que de modo alguno afectan de manera sustancial a la infraestructura y a la prestación de servicios de manera general.

Los terminales instalados (hardware) también quedan fuera del alcance del contrato. No así el software asociado a los distintos terminales (terminales telefónicos y ATA´s) independientemente del fabricante de dichos terminales.

Asimismo, quedan excluidos los servidores (hardware) tanto virtuales como físicos.

2. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA

Los trabajos que regula el presente pliego consisten en realizar las actuaciones necesarias, tanto correctivas, preventivas como asesoramiento técnico para el correcto funcionamiento de los equipos que constituyen los sistemas citados, contribuyendo así al mantenimiento, asistencia técnica y estado actualizado de la planta en servicio.

Para realizar el soporte de nivel 2 el adjudicatario deberá contar con personal cualificado en dichos sistemas. Además, el adjudicatario deberá presentar a Nasertic un certificado firmado por el fabricante indicando que se le ha contratado el soporte de nivel 3 para las actividades dentro de este contrato.

NASERTIC será el único interlocutor autorizado con el adjudicatario en el ámbito del presente contrato. Por tanto, el adjudicatario, bajo ningún concepto, podrá atender peticiones relativas a sistemas y servicios objeto del presente pliego que no procedan directamente de NASERTIC, ni difundir ninguna información relativa tanto a los sistemas mantenidos como a los trabajos solicitados.

En el Anexo I se detalla el inventario de planta considerado a efectos de este contrato.

Dentro de este pliego se tipifican trabajos de soporte de nivel 2 y de soporte de fabricante (nivel 3).

2.1. Soporte de nivel 2

La contribución objeto del contrato debe entenderse como la disponibilidad del personal de la empresa adjudicataria durante las 24 horas del día, los 365 días del año (24x7), para atender y resolver averías hardware y software en los equipos antes mencionados relacionadas con el mantenimiento correctivo y soporte de Nivel 2, contemplándose las siguientes actividades:

- Asesoramiento Técnico y Asistencia remota.
- Asistencia "In situ".
- Gestión centralizada de reparaciones.

2.1.1. Asesoramiento técnico y asistencia remota

La empresa adjudicataria dispondrá de un centro de soporte y mantenimiento, con personal altamente cualificado y con formación y experiencia contrastadas en las últimas tecnologías de los sistemas y equipamiento objeto del contrato, al cual podrá dirigirse el personal de NASERTIC para requerir funciones de soporte y mantenimiento de segundo nivel. Para la mejor coordinación de los trabajos a realizar, el adjudicatario dispondrá de un teléfono, con numeración telefónica directa,

en el cual NASERTIC podrá contactar con el director de proyecto o con los técnicos de 2º nivel.

Estas funciones de soporte se concretan en:

- Atención y resolución de incidentes en horario 24x7 relacionados con el soporte de nivel 2.
- Escalado de incidentes a fabricante relacionados con el nivel 3.
- Consultas sobre conocimientos técnicos y métodos de actuación y/o configuraciones no relacionadas con incidentes. Tanto las consultas como las respuestas podrán ser telefónicas, por medio de correo electrónico o mediante Órdenes de Trabajo (OT) generadas en la herramienta de tickets "Service Desk" tal y como se menciona en el apartado 4 de este pliego.
- Asesoramiento técnico sobre novedades, nuevos productos, métodos, actualizaciones, parches, firmwares o cualquier otro aspecto relacionado con los sistemas objeto del contrato.
- Acceso remoto para la asistencia del contrato. Para ello se utilizarán únicamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC para permitir el acceso a los equipos objeto de la actuación, para poder efectuar el análisis y diagnóstico en cooperación con el personal de NASERTIC.

2.1.2. Asistencia "in situ"

La empresa adjudicataria deberá atender con el correspondiente personal de 2º nivel a la actualización, operación y mantenimiento de los equipos objeto del contrato, tanto en remoto como desplazándose cuando sea necesario. Una vez escalada la OT, en caso de necesidad de desplazamiento, será responsabilidad del adjudicatario.

Este personal, conjuntamente con el de NASERTIC, procederá a la definición y resolución de los problemas de funcionamiento existentes en los sistemas objeto del presente contrato.

En los casos en que se requiera sustitución de algún elemento, éste será proporcionado por el adjudicatario, pasando a formar parte de la planta instalada. El material retirado será reparado a cargo de NASERTIC, previa aceptación del presupuesto de reparación, quedando el elemento reparado en propiedad del adjudicatario. Quedan excluidos los servidores tanto virtuales como físicos.

2.1.3. Gestión centralizada de reparaciones

La empresa adjudicataria, pondrá a disposición de NASERTIC un servicio de gestión centralizada de reparaciones a través del cual se canalizará y coordinará la reparación de cualquier componente averiado. El procedimiento de gestión de reparaciones se realizará mediante la herramienta "Service Desk" utilizada por NASERTIC.

El coste de la reparación y los gastos de envío del material averiado serán asumidos por NASERTIC, mientras los de devolución de los mismos ya reparados serán asumidos por la empresa adjudicataria. NASERTIC deberá indicar un domicilio único de entrega en Pamplona o en su defecto se asumirá el correspondiente al de NASERTIC.

La empresa adjudicataria gestionará con el fabricante, la forma más eficiente para que la sustitución y/o reparación de piezas averiadas, así como las ampliaciones o modificaciones de hardware y software del equipamiento objeto de este pliego, se lleve a efecto con la garantía total del fabricante durante el periodo de vigencia del contrato.

De cara a mantener la garantía del total de la planta se procederá de la siguiente manera:

- El licitador considerará en su propuesta la garantía total de la planta incluida en este pliego, para la duración completa del contrato.
- Adicionalmente el licitador presentará una propuesta para la regularización de las incorporaciones a planta durante la vigencia del contrato, una vez vencida la garantía de suministro.

2.2. Soporte de nivel 3

La empresa adjudicataria deberá tener contratado servicios de soporte de tercer nivel con el fabricante para para las siguientes actividades:

- Asesoramiento Técnico y Asistencia remota.
- Actualización de los sistemas a la versión estable más reciente.
- Formación.

2.2.1. Asesoramiento técnico y asistencia remota

La empresa adjudicataria dispondrá de un contrato de soporte con fabricante para la atención de soporte de nivel 3 del presente contrato.

Entre las actividades relativas al soporte de nivel 3 se encuentran:

- Atención y resolución de incidentes en horario 24x7, escalados por la empresa adjudicataria.

- Consultas sobre conocimientos técnicos y métodos de actuación no relacionados con incidentes y que no se puedan resolver en el nivel dos de soporte.
- Asesoramiento técnico sobre: novedades, nuevos productos, métodos, actualizaciones, parches, firmwares o cualquier otro aspecto relacionado con los sistemas objeto del contrato.
- Acceso remoto para la asistencia del contrato cuando sea requerida una actuación de nivel 3. Para ello se utilizarán únicamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC para permitir el acceso a los equipos objeto de la actuación, para poder efectuar el análisis y diagnóstico en cooperación con el personal de NASERTIC.

2.2.2. Actualización de sistemas

Durante la duración del contrato, se efectuarán al menos 2 actualizaciones de los sistemas. Dichas actualizaciones se realizarán bajo la modalidad que mejor garantice que, si a lo largo del contrato, el fabricante libera nuevas versiones y/o actualizaciones de los sistemas, éstas sean implementadas sin coste adicional en concepto de licencias ni de mano de obra. A tal efecto, el licitador deberá describir en su propuesta la modalidad de actualización que oferta, así como las características que presenta de cara a que al final del contrato todos los sistemas se encuentren en la última versión estable disponible en ese momento en el mercado. En última instancia será decisión de NASERTIC la elección del momento de cada actualización.

El adjudicatario deberá contar con la participación del fabricante en la realización de las propuestas de actualización de la plataforma, especialmente en las de los sistemas que requieran de especialización y certificación de fabricante.

2.2.3. Formación

La formación asociada a las actualizaciones de los sistemas que se realicen en el marco del presente contrato formará parte del alcance del mismo y, por tanto, no dará lugar a costes adicionales a los propios del contrato. Las formaciones no tendrán límite de asistentes por parte de NASERTIC.

Aparte, la empresa adjudicataria facilitará otros servicios de formación bajo demanda expresa de NASERTIC. Dicha formación estará constituida por cursos oficiales certificados por el fabricante. Los cursos de formación serán propuestos y valorados por la empresa adjudicataria de acuerdo con los requerimientos expresados por NASERTIC. El comienzo de los cursos estará supeditado a la aceptación por parte de NASERTIC de la oferta asociada a esa prestación.

3. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

El nivel de servicio que NASERTIC tiene comprometido con sus clientes se mide mediante un conjunto de parámetros, que se han determinado como los más adecuados, en cada una de las facetas de la provisión y el aseguramiento de los servicios de telecomunicaciones.

En los apartados siguientes se definen expresamente los parámetros de nivel de servicio para que posteriormente puedan ser aplicados correctamente y sin ambigüedad.

3.1. Parámetros de aseguramiento del servicio

Con el fin de utilizar el mismo criterio a la hora de definir cualquier parámetro para el aseguramiento del servicio, se describen a continuación los más importantes.

- **Incidente:** se considera un incidente todo aquel evento no programado que causa o puede llegar a causar una pérdida en la calidad del servicio.
- **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido desde que se recibe el incidente hasta que se restaura el servicio afectado, ya sea mediante una solución definitiva o cualquier solución alternativa que permita la continuidad del servicio.
- **Prioridad del incidente:** atendiendo a su urgencia e impacto, se definen cuatro tipos de prioridades (de 1 a 4, correspondiendo el 1 a la máxima prioridad y el 4 a la mínima) que podrán tener distintos tiempos de resolución.

La prioridad de los incidentes se establece en base a los siguientes criterios:

| Impacto | Descripción |
|---------|------------------------------------------|
| Alto | Más de una sede afectada |
| Medio | Una sede afectada |
| Bajo | Un usuario o grupo de usuarios afectados |

| Urgencia | Descripción |
|----------|-------------------------------|
| Alta | Caída total del servicio |
| Media | Degradación alta del servicio |
| Baja | Degradación leve del servicio |

| Urgencia \ Impacto | Alto | Medio | Bajo |
|----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Alta | Prioridad 1 | Prioridad 1 | Prioridad 3 |
| Media | Prioridad 2 | Prioridad 2 | Prioridad 3 |
| Baja | Prioridad 3 | Prioridad 3 | Prioridad 4 |

Los servicios más importantes, a nivel de urgencia, para calcular los ANS son:

- Servicios de Voz.
- Servicio de Contact Center.
- Servicio de Tarificación.
- Servicio de Mensajería.
- Servicio de Operadoras.

Si por alguna de las partes se estima que ha habido un error en la asignación de la prioridad, se deberá solicitar el cambio de prioridad debidamente argumentado antes de cambiarla de estado a "En ejecución". En el transcurso de la atención de las OT's puede ser que la prioridad cambie tanto a más como a menos prioridad. El adjudicatario solicitará a NASERTIC el cambio debidamente argumentado.

3.2. Horario de recepción de incidencias y actuación

El horario de recepción de avisos, por cualquiera de los canales establecidos, y de actuación será de 24x7. Con independencia del canal utilizado para la notificación de incidentes, el adjudicatario deberá documentarlos mediante la herramienta "Service Desk" según el procedimiento que se detalla más adelante.

3.3. Compromisos de resolución (ANS)

Los tiempos de respuesta y resolución de las OT's dependen de la prioridad asignada a los mismos, según la siguiente clasificación:

| Prioridad | Tiempo máx. Respuesta | Tiempo resolución |
|------------------|------------------------------|--------------------------|
| Prioridad 1 | 15 minutos | 3 horas |
| Prioridad 2 | 15 minutos | 7 horas |
| Prioridad 3 | 60 minutos | 24 horas |
| Prioridad 4 | 60 minutos | 7 días |

Tiempo de Respuesta: Se define como el tiempo máximo, contado a partir de la notificación de la OT correspondiente por parte de NASERTIC a la empresa adjudicataria hasta el momento en que el técnico asignado por la empresa adjudicataria para la resolución de dicho incidente se pone en contacto con NASERTIC para proceder al diagnóstico de la misma. En este tiempo, NASERTIC deberá conocer los datos de la persona que se va a encargar de gestionar la resolución de la avería, nombre y teléfono de contacto, y así deberá reflejarse en la herramienta correspondiente.

Tiempo de Resolución: Se define como el tiempo transcurrido desde la notificación de la OT correspondiente por parte de NASERTIC a la empresa adjudicataria hasta la reparación y resolución del problema que lo causó, incluida la restauración de los servicios afectados a la situación anterior al incidente, ya sea mediante una solución definitiva o mediante una solución "provisional" que asegure el restablecimiento y continuidad del servicio o servicios afectados.

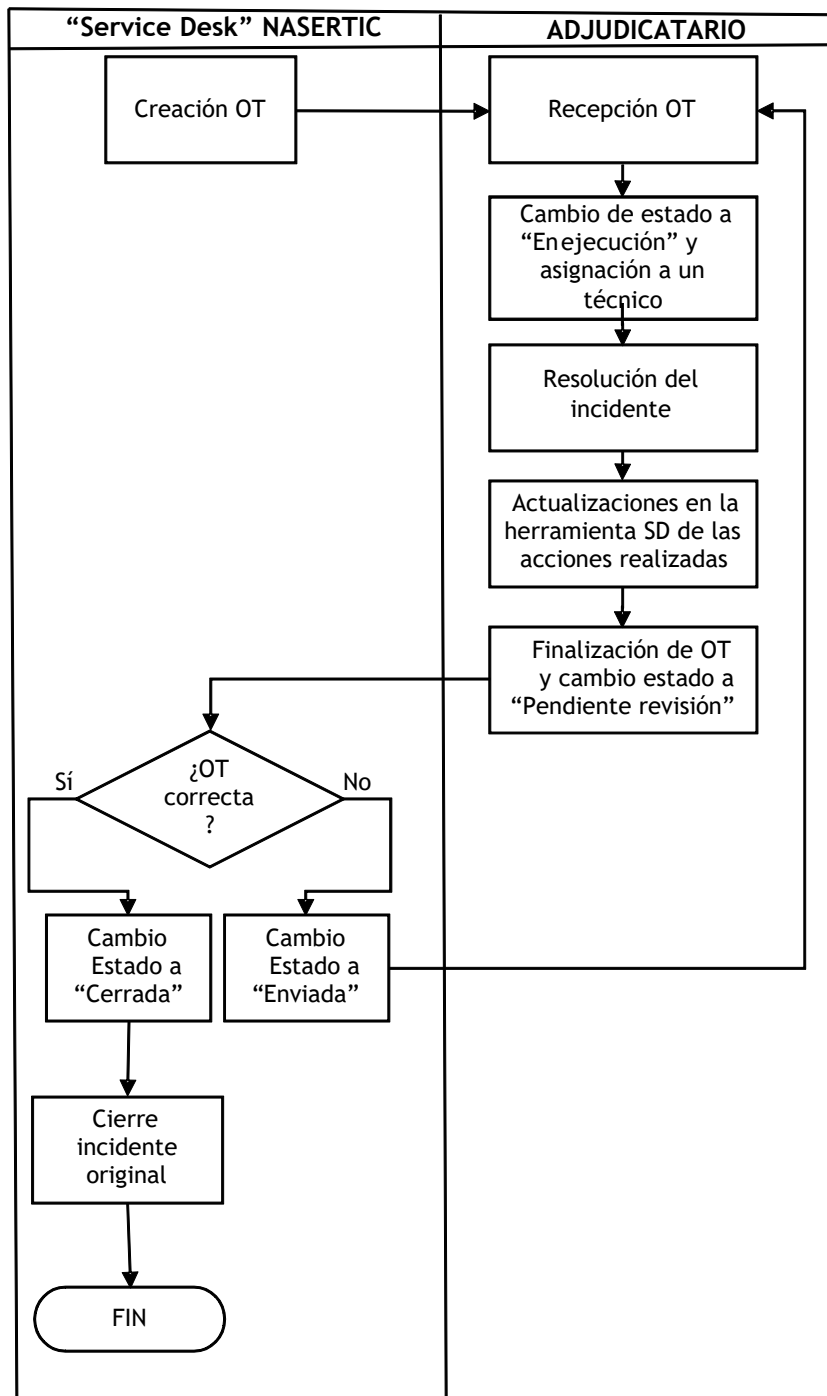
4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

4.1. Flujo de trabajo

En orden a que impere la máxima rapidez en la tramitación de los incidentes, se establecerá un canal directo entre la empresa adjudicataria y NASERTIC para ello el adjudicatario deberá integrarse con la herramienta "Service Desk" de gestión de incidentes, a la que tendrá acceso vía web para consulta y gestión de sus órdenes de trabajo (OT).

Para facilitar el proceso de integración, NASERTIC impartirá la formación inicial en el uso de esta herramienta al director de proyecto del adjudicatario.

El flujo general de tratamiento de las órdenes de trabajo (OT) que se generen en la ejecución de las tareas que regula el presente contrato, será el siguiente:



4.2. Secuencia de actividades en las órdenes de trabajo (OT)

1. NASERTIC generará una OT en la aplicación "Service Desk", y la asignará en estado "Enviada" al grupo formado por los técnicos y el Director del Proyecto, quienes recibirán un correo electrónico con toda la información relevante de la OT.
2. A partir de este momento empieza a contar el tiempo de la OT. Los datos mínimos que se recibirán de la OT serán:
 - Usuario afectado.
 - Clasificación.
 - Sede y subsede.
 - Prioridad.
 - Elemento de configuración afectado (en caso de que esta información no esté disponible los datos se incluirán en la descripción de la OT).
 - Descripción de la OT.
3. El adjudicatario cambiará la OT al estado "En ejecución" y la asignará a un técnico. En caso de que durante los trabajos cambie el técnico, deberá modificarse el asignatario para que en todo momento se sepa qué técnico es el que está trabajando sobre la OT.
4. El técnico comenzará a trabajar en ella, anotando cualquier actuación que realice en tiempo real. En cualquier momento podrá llamar al técnico de NASERTIC que creó la OT para ampliar la información (campo "Emitida por"). Asimismo, el técnico de NASERTIC, podrá ponerse en contacto con el técnico asignado para solicitar información sobre la OT.
5. Al terminar los trabajos, cambiará la OT al estado "Pendiente Revisión". En ese momento se parará el reloj a efectos del cálculo de tiempos para el ANS.
6. Para realizar este cambio de estado, deberá rellenar los campos:
 - Solución.
 - Resumen cierre.
 - Responsable.
 - Degradación/interrupción (si es necesario).
 - Campo facturable/no facturable.
 - Notificado al cliente.
 - Fecha de notificación.

- Materiales instalados: se deberán detallar todos los materiales que se han instalado, indicando si el material es aportado por NASERTIC o por el adjudicatario.
 - Materiales retirados: se deberán detallar todos los materiales que se retiren, para proceder a su baja en el inventario de planta.
7. En el campo "Solución" se deberá incluir toda la información necesaria y que no esté contemplada en otros campos: detalle de los trabajos y pruebas realizadas, material empleado, nº de serie del equipamiento instalado y retirado.
 8. En este apartado se hará especial hincapié en describir con precisión y claridad los procesos, reconfiguraciones, reinicios y otras actuaciones realizadas para la resolución del incidente. Asimismo, se adjuntará un log con las actuaciones realizadas en las centrales.
 9. NASERTIC revisará la OT y si está de acuerdo con su contenido, la cerrará. En caso contrario, la devolverá a estado "Enviada", notificándolo, para que se siga trabajando sobre ella según el procedimiento anterior.
 10. Cualquier cambio de estado que implique parada de reloj, deberá estar autorizado por NASERTIC, documentando la OT e indicando cuál es el motivo y quién lo autoriza. En caso de paradas de reloj sin autorización, se contemplará dicho tiempo como computable para el ANS.

5. EQUIPO DE TRABAJO

5.1. Medios humanos

Dada la envergadura de este proyecto, resulta necesario contar con una buena organización y capacitación de los recursos humanos involucrados, que permita la consecución de los objetivos planteados.

El equipo de trabajo estará dirigido por un director de proyecto, quien coordinará al grupo de técnicos de 2º nivel asociados al presente contrato.

5.2. Director de proyecto

Actuará como responsable ante NASERTIC a todos los efectos.

Sus funciones serán las siguientes:

- Interlocución con NASERTIC, debiendo participar en las reuniones de seguimiento que se establezcan durante la duración del contrato (mínima 1 al mes). Para ello proporcionará un número de teléfono y una dirección de correo electrónico.
- Gestión de los recursos humanos y materiales a su cargo.
- Seguimiento y control de las actuaciones tanto en calidad como en el cumplimiento de los plazos establecidos.
- Será el encargado de solicitar a NASERTIC la información sobre las configuraciones, equipamiento e instalaciones que considere relevantes para el mantenimiento de los mismos.
- Supervisará el cierre de las órdenes de trabajo (OT) y la actualización diaria de las órdenes de trabajo pendientes.

Capacitación mínima del perfil del director de proyecto:

- Conocimiento actualizado de los equipos y dispositivos objeto de este contrato.
- Certificación o conocimiento demostrable de los sistemas objeto de este contrato.
- Experiencia en coordinación de grupos de trabajo.

5.3. Técnicos 2º nivel

Con objeto de realizar las tareas de mantenimiento los técnicos de 2º nivel estarán especializados y certificados en los distintos elementos a mantener. Además, deberán disponer de números de teléfono directos para que los técnicos de NASERTIC puedan contactar con ellos directamente y para identificarse correctamente cuando hagan llamadas a NASERTIC. También dispondrán de una dirección de correo electrónico personal.

Las funciones propias de los técnicos de segundo nivel serán:

- Con dependencia directa del director de proyecto, sus funciones cubrirán tanto la atención, localización y resolución de incidentes de tipo HW y SW, la configuración y programación de los sistemas, así como la sustitución de HW, las labores de mantenimiento preventivo y la respuesta a las consultas formuladas desde NASERTIC.
- Podrán participar en las sesiones de formación que se organicen durante la duración del contrato.

6. PENALIZACIONES

En caso de producirse retrasos en el cumplimiento de los tiempos de respuesta máximos, comprometidos por la empresa adjudicataria dentro del ANS recogido en el apartado 3.3 del presente pliego, se aplicarán las siguientes penalizaciones:

| Prioridad | Tiempo de respuesta | Penalización | Tiempo resolución | Penalización |
|-------------|---------------------|------------------------------------|-------------------|--------------|
| Prioridad 1 | 15 minutos | 40€ por cada 15 minutos de retraso | 3 horas | 200€/hora |
| Prioridad 2 | 15 minutos | 30€ por cada 15 minutos de retraso | 7 horas | 100€/hora |
| Prioridad 3 | 60 minutos | 20€ por cada 15 minutos de retraso | 24 horas | 10€/hora |
| Prioridad 4 | 60 minutos | 10€ por cada 15 minutos de retraso | 7 días | 75€/día |

A efectos de aplicación de las penalizaciones, se utilizarán como base de cálculo los tiempos reflejados en la herramienta de gestión de incidentes "Service Desk", previa revisión por ambas partes.

La cuantía total de las penalizaciones será descontada de la facturación mensual.

En Pamplona, a 19 de febrero de 2021

**ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 08/02/2021. SE
ACTUALIZARÁ A FECHA DE FIRMA DE CONTRATO**

• **Ericsson MD110:**

| Nº de LIM | Dependencia | Mecánica | Posiciones en uso | | | | |
|--------------|---------------------|---------------|-------------------|-----------|------------|------------|--------------------------------|
| | | | Analógicas | Digitales | Operadoras | Básicos S0 | Primarios PRI (incluidos QSIG) |
| 1 | PALACIO | /90 | 110 | 13 | | | 1 |
| 2 | PALACIO | /90 | 71 | 8 | | | 2 |
| 3 | PALACIO | /90 | 61 | 24 | | | 1 |
| 4 | PALACIO | Consono | 45 | 27 | | 24 | 2 |
| 5 | PALACIO DE JUSTICIA | /70 | 229 | 43 | | | 0 |
| 6 | PALACIO DE JUSTICIA | /70 | 170 | 17 | | | 0 |
| 7 | G. TABLAS | /90 | 131 | 12 | | | 3 |
| 8 | G. TABLAS | Consono | 63 | 19 | | | 1 |
| 9 | SANTO DOMINGO | | 167 | 30 | | | 0 |
| 10 | SANTO DOMINGO | | 198 | 46 | | | 0 |
| 11 | HN | /90 | 1 | 0 | | | 1 |
| 12 | HN | /90 | 4 | 2 | | | 1 |
| 13 | HN | /90 | 4 | 0 | | | 2 |
| 14 | HN | /90 | 15 | 3 | | | 1 |
| 15 | HVC | /90 | 7 | 0 | | | 0 |
| 16 | HVC | /90 | 4 | 0 | | | 0 |
| 17 | HVC | /90 | 1 | 0 | 4 | | 1 |
| 18 | HVC | /90 | 5 | 0 | 4 | | 1 |
| 19 | PSICOGERIATRICO | /90 | 139 | 16 | | | 0 |
| 20 | PALACIO | Demo | 0 | 0 | | | 0 |
| 21 | C.E.I.N. | Consono | 142 | 9 | | | 0 |
| 22 | NASERTIC JAN SORGE | Consono mural | 3 | 2 | | | 0 |
| | | | | | | | |
| TOTAL | | | 1570 | 271 | 8 | 24 | 17 |

- **MiVoice MX-ONE T (SN-00989):**

| Tag | Trial time | Allowed | Used |
|----------------------------|------------|---------|------|
| 3RD-PARTY-SIP-EXTENSION | 0 | 824 | 779 |
| ACD-AGENT | 0 | 0 | 0 |
| ADDITIONAL-SIP-DEVICE | 0 | 24 | 4 |
| ALERT-RING-SIGNAL | 0 | 0 | 0 |
| AMC-USER | 0 | 0 | 0 |
| ANALOGUE-EXTENSION | 0 | 36 | 0 |
| BASE-STATION-DECT | 0 | 0 | 0 |
| BSC-CLIENT | 0 | 5 | 1 |
| CAS-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| CORDLESS-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| DIGITAL-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-ANA | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-DIG | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CCSS7 | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DASS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DPNSS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-H323 | 0 | 60 | 60 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-NET | 0 | 180 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-USR | 0 | 330 | 300 |
| EXTERNAL-LINE-QSIG | 0 | 270 | 180 |
| GROUP-CTI | 0 | 500000 | 58 |
| GROUP-HUNT | 0 | 500000 | 77 |
| GROUP-RING | 0 | 500000 | 16 |
| H323-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| IP-EXTENSION | 0 | 3781 | 3750 |
| ISDN-TERMINAL-INTERFACE | 0 | 0 | 0 |
| MEDIA-GATEWAY | 0 | 7 | 5 |
| MEDIA-SERVER | 0 | 0 | 0 |
| MOBILE-EXTENSION | 0 | 307 | 93 |
| MOBILE-EXTENSION-MIGRATION | 0 | 0 | 0 |
| OPERATOR-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| PAGING | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-EXTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-INTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| SIP-EXTENSION | 0 | 7549 | 4823 |
| SIP-EXTENSION-MIGRATION | 0 | 0 | 0 |
| SOM-APPLICATION | 0 | 0 | 0 |
| TENANT | 0 | 0 | 0 |
| TRUNK-SIP-CHANNEL | 0 | 780 | 570 |

| | | | |
|---------------------------|---|--------|----|
| TRUNK-SIP-PRIVATE | 0 | 500000 | 0 |
| RUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES | 0 | 500000 | 3 |
| TRUNK-SIP-PUBLIC | 0 | 500000 | 7 |
| USER | 0 | 11673 | 0 |
| USER-SIP-EDN | 0 | 0 | 0 |
| VIDEO | 0 | 5 | 0 |
| VIRTUAL-EXTENSION | 0 | 1000 | 32 |
| VOICE-RECORDING | 0 | 500000 | 0 |

System licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|-------------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| AMC-ENCRYPTION | 0 | no |
| AUTOMATIC-REGISTRATION | 0 | no |
| BASIC-HOSTING | 0 | no |
| DISA-NUMBER | 0 | yes |
| DLS | 0 | no |
| EMERGENCY-NOTIFICATION | 0 | no |
| HLR-REDUNDANCY | 0 | yes |
| HOSPITALITY-APPLICATION | 0 | no |
| INTER-GATEWAY-ROUTING | 0 | no |
| LICENSE-FILE | 0 | yes |
| ROUTING-SERVER-CLIENT | 0 | yes |
| ROUTING-SERVER-SERVER | 0 | yes |
| SMOOTH-MIGRATION | 0 | no |
| SNMP-ADVANCED | 0 | no |
| USAGE-REPORT | 0 | no |
| VOIP-SECURITY | 0 | no |
| WEB-RTC | 0 | yes |

Key attribute port licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|-------------------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| ALARM-INTERFACE | 0 | 0 |
| BLUSTAR-SERVER | 0 | 0 |
| CALL-METERING | 0 | 0 |
| CST A3-3RD-PARTY-CALL-CONTROL | 0 | 100 |

| | | |
|------------------------------|---|--------|
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-CTI | 0 | 0 |
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-USER | 0 | 0 |
| CSTA3-CALL-CONTROL | 0 | 500000 |
| EMERGENCY-NOTIFICATION-USER | 0 | 0 |
| G729-CODEC | 0 | 1208 |
| MFC | 0 | 0 |
| MGR-PROV-USER | 0 | 8247 |
| MUSIC-ON-HOLD | 0 | 500000 |
| REDUNDANCY-CALL-PROC | 0 | 1 |
| TELEPHONY-SERVER | 0 | 5 |
| TRUNK-THROUGH-CON | 0 | 500000 |
| USER-RVA | 0 | 500000 |
| VIRTUAL-SYSTEM-LICENCE | 0 | 0 |
| VPN | 0 | 0 |

Key attribute system licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|--------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| MGR-PROV-SYSTEM | 0 | yes |
| NETWORK-REDUNDANCY | 0 | yes |
| REDUNDANCY | 0 | yes |

- **Terminales registrados en central:**

| | |
|------------------------|------|
| • Mitel 6940 | 1 |
| • Mitel 51i | 49 |
| • Mitel 6731i | 1194 |
| • Mitel 6863i | 4802 |
| • Mitel 6865i | 1036 |
| • Gigaset A510IP | 6 |
| • Gigaset C5303IP | 295 |
| • Mitel Dialog4420 | 15 |
| • Mitel Dialog4422 | 23 |
| • Mitel Dialog4425 | 107 |
| • Mitel Dialog7434 | 51 |
| • Mitel Dialog7444 | 3 |
| • Mitel DRG22 | 32 |
| • Grandstream GXW-4004 | 1 |

-
- Grandstream GXW-4008 1
 - Grandstream GXW4216 4
 - Grandstream GXW4232 5
 - Grandstream HT702 75
 - Grandstream HT802 47
 - Grandstream HT818 2

- **MiVoice MX-ONE R (SN-01930):**

| Tag | Trial time | Allowed | Used |
|----------------------------|------------|---------|-------|
| ===== | ===== | ===== | ===== |
| 3RD-PARTY-SIP-EXTENSION | 0 | 285 | 103 |
| ACD-AGENT | 0 | 0 | 0 |
| ADDITIONAL-SIP-DEVICE | 0 | 0 | 0 |
| ALERT-RING-SIGNAL | 0 | 0 | 0 |
| AMC-USER | 0 | 0 | 0 |
| ANALOGUE-EXTENSION | 0 | 4 | 0 |
| BASE-STATION-DECT | 0 | 0 | 0 |
| BSC-CLIENT | 0 | 0 | 0 |
| CAS-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| CORDLESS-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| DIGITAL-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-ANA | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CAS-DIG | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-CCSS7 | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DASS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-DPNSS | 0 | 0 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-H323 | 0 | 96 | 70 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-NET | 0 | 60 | 0 |
| EXTERNAL-LINE-ISDN-USR | 0 | 180 | 180 |
| EXTERNAL-LINE-QSIG | 0 | 60 | 0 |
| GROUP-CTI | 0 | 500000 | 71 |
| GROUP-HUNT | 0 | 500000 | 74 |
| GROUP-RING | 0 | 500000 | 4 |
| H323-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| IP-EXTENSION | 0 | 1595 | 1587 |
| ISDN-TERMINAL-INTERFACE | 0 | 0 | 0 |
| MEDIA-GATEWAY | 0 | 4 | 4 |
| MEDIA-SERVER | 0 | 0 | 0 |
| MOBILE-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| MOBILE-EXTENSION-MIGRATION | 0 | 0 | 0 |
| OPERATOR-EXTENSION | 0 | 0 | 0 |
| PAGING | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-EXTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| RVA-INTERNAL | 0 | 500000 | 0 |
| SIP-EXTENSION | 0 | 1014 | 556 |
| SIP-EXTENSION-MIGRATION | 0 | 0 | 0 |
| SOM-APPLICATION | 0 | 0 | 0 |
| TENANT | 0 | 0 | 0 |
| TRUNK-SIP-CHANNEL | 0 | 420 | 240 |

| | | | |
|----------------------------|---|--------|----|
| TRUNK-SIP-PRIVATE | 0 | 500000 | 0 |
| TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES | 0 | 500000 | 0 |
| TRUNK-SIP-PUBLIC | 0 | 500000 | 3 |
| USER | 0 | 2613 | 0 |
| USER-SIP-EDN | 0 | 0 | 0 |
| VIDEO | 0 | 0 | 0 |
| VIRTUAL-EXTENSION | 0 | 1000 | 12 |
| VOICE-RECORDING | 0 | 500000 | 0 |

System licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|-------------------------|------------|---------|
| AMC-ENCRYPTION | 0 | no |
| AUTOMATIC-REGISTRATION | 0 | no |
| BASIC-HOSTING | 0 | no |
| DISA-NUMBER | 0 | yes |
| DLS | 0 | no |
| EMERGENCY-NOTIFICATION | 0 | no |
| HLR-REDUNDANCY | 0 | yes |
| HOSPITALITY-APPLICATION | 0 | no |
| INTER-GATEWAY-ROUTING | 0 | no |
| LICENSE-FILE | 0 | yes |
| ROUTING-SERVER-CLIENT | 0 | yes |
| ROUTING-SERVER-SERVER | 0 | yes |
| SMOOTH-MIGRATION | 0 | no |
| SNMP-ADVANCED | 0 | no |
| USAGE-REPORT | 0 | no |
| VOIP-SECURITY | 0 | no |
| WEB-RTC | 0 | yes |

Key attribute port licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|------------------------------|------------|---------|
| ALARM-INTERFACE | 0 | 0 |
| BLUSTAR-SERVER | 0 | 0 |
| CALL-METERING | 0 | 0 |
| CSTA3-3RD-PARTY-CALL-CONTROL | 0 | 0 |

| | | |
|------------------------------|---|--------|
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-CTI | 0 | 0 |
| CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-USER | 0 | 0 |
| CSTA3-CALL-CONTROL | 0 | 500000 |
| EMERGENCY-NOTIFICATION-USER | 0 | 0 |
| G729-CODEC | 0 | 767 |
| MFC | 0 | 0 |
| MGR-PROV-USER | 0 | 514 |
| MUSIC-ON-HOLD | 0 | 500000 |
| REDUNDANCY-CALL-PROC | 0 | 1 |
| TELEPHONY-SERVER | 0 | 1 |
| TRUNK-THROUGH-CON | 0 | 500000 |
| USER-RVA | 0 | 500000 |
| VIRTUAL-SYSTEM-LICENCE | 0 | 0 |
| VPN | 0 | 0 |

Key attribute system licenses:

=====

| Tag | Trial time | Allowed |
|--------------------|------------|---------|
| ===== | ===== | ===== |
| MGR-PROV-SYSTEM | 0 | no |
| NETWORK-REDUNDANCY | 0 | yes |
| REDUNDANCY | 0 | yes |

- **Terminales registrados en central:**

| | |
|---------------------|-----|
| ○ Mitel 6731i | 438 |
| ○ Mitel 6863i | 736 |
| ○ Mitel 6865i | 423 |
| ○ Gigaset C5303IP | 8 |
| ○ Mitel Dialog4420 | 120 |
| ○ Mitel Dialog4422 | 54 |
| ○ Mitel Dialog4425 | 1 |
| ○ Mitel Dialog7434 | 41 |
| ○ Mitel DRG22 | 11 |
| ○ Grandstream HT702 | 34 |
| ○ Grandstream HT802 | 14 |
| ○ Grandstream HT818 | 2 |

- **MiCC Enterprise (ELM-07780):**

| | | |
|-----------------|-----------------------------------------|-----|
| ○ 86-00034AAA-A | SeC 8 Multimedia system vers | 1 |
| ○ 86-00035AAA-A | SeC 8 + OAS 8 System version 1 | |
| ○ 86-00039AAA-A | MiCC Enterprise Agent-Lite V, 1 user | 118 |
| ○ 86-00081AAA-A | MiCC Enterprise WEB Sched, Syst | 1 |
| ○ FAL1047777/1 | MiCC Ent Desktop Manager Agent | 146 |
| ○ FAL1047780 | MiCC Enterprise Email Agent, 1 user | 22 |
| ○ FAL1047784 | MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user | 118 |
| ○ FAL1047786 | MiCC Enterprise Supervisor, 1 user | 20 |
| ○ FAL1047787 | MiCC Enterprise Report Manager, 1 user | 3 |
| ○ FAL1047788 | MiCC Ent Information Manager, 1 user | 12 |
| ○ FAL1047789 | MiCC Enterprise Config Manager, 1 user | 3 |
| ○ FAL1047791 | MiCC Ent Directory, System | 1 |
| ○ FAL1047798 | MiCC Ent Real Time I/F, System | 1 |
| ○ FAL1047834 | MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session | 100 |
| ○ FAL1047837 | MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System | 1 |
| ○ FAL1047845 | MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch | 130 |
| ○ FAL1047906 | MiCC Enterprise Call Control, 1 User | 146 |
| ○ FAL1048168 | MiCC Enterprise IVR, System | 1 |
| ○ FAL1049271 | MiCC Enterprise Connected Users, 1 User | 146 |

• **MiCC Enterprise (ELM-06866):**

| | | |
|-----------------|------------------------------------------|----|
| ○ 51305348 | MiCC Ent 9 Vers Key, System | 1 |
| ○ 51305349 | MiCC Ent 9 Vers Key-MM, System | 1 |
| ○ 86-00039AAA-A | MiCC Enterprise Agent-Lite V, 1 user | 72 |
| ○ 86-00081AAA-A | MiCC Enterprise WEB Sched, Syst | 1 |
| ○ FAL1047723 | MiCC Ent Agnt Scripting-outbound, 1 user | 5 |
| ○ FAL1047777/1 | MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0 | 35 |
| ○ FAL1047779 | MiCC Ent DDE/COM Desktop Integ,1user | 5 |
| ○ FAL1047781 | MiCC Enterprise SMS Agent, 1 user | 5 |
| ○ FAL1047784 | MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user | 72 |
| ○ FAL1047786 | MiCC Enterprise Supervisor, 1 user | 5 |
| ○ FAL1047787 | MiCC Enterprise Report Manager, 1 user | 6 |
| ○ FAL1047788 | MiCC Ent Information Manager, 1 user | 7 |
| ○ FAL1047789 | MiCC Enterprise Config Manager, 1 user | 9 |
| ○ FAL1047791 | MiCC Ent Directory, System | 1 |
| ○ FAL1047795 | MiCC Ent SMS-Center, System | 1 |
| ○ FAL1047796 | MiCC Enterprise SMS-Modem, 1 port | 1 |
| ○ FAL1047803 | MiCC Enterprise Multi-tenant CC, System | 1 |
| ○ FAL1047834 | MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session | 30 |
| ○ FAL1047837 | MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System | 1 |
| ○ FAL1047845 | MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch | 53 |
| ○ FAL1047846 | ASR 1 ch Digits/Yes/No | 4 |
| ○ FAL1047906 | MiCC Enterprise Call Control, 1 User | 72 |
| ○ FAL1048169 | MiCC Enterprise Outbound Agent, 1 user | 5 |
| ○ FAL1048175 | MiCC Enterprise ASR SW Key,2 ch | 2 |
| ○ FAL1049271 | MiCC Enterprise Connected Users, 1 User | 72 |