



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

Agosto - 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

<b>1. OBJETO DEL PLIEGO</b> .....	3
<b>2. ALCANCE</b> .....	3
<b>3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA</b> .....	4
<b>3.1. MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b> .....	4
<b>3.1.1. SOPORTE DE NIVEL 2</b> .....	5
<b>3.1.2. SOPORTE DE NIVEL 3</b> .....	5
<b>3.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> .....	6
<b>3.3. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO</b> .....	6
<b>3.3.1. ASESORAMIENTO TÉCNICO Y ASISTENCIA REMOTA</b> .....	6
<b>3.3.2. ACTUALIZACIÓN DE SISTEMAS</b> .....	7
<b>3.3.3. FORMACIÓN</b> .....	7
<b>3.3.4. REGULARIZACIÓN DE SOFTWARE ASSURANCE (SWA)</b> .....	8
<b>3.4. ASISTENCIA TÉCNICA</b> .....	8
<b>3.4.1. ASISTENCIA DE NIVEL 2</b> .....	8
<b>3.4.2. ASISTENCIA DE NIVEL 3</b> .....	9
<b>4. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)</b> .....	9
<b>4.1. PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO</b> .....	9
<b>4.2. HORARIO DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACTUACIÓN</b> .....	11
<b>4.3. COMPROMISOS DE RESOLUCIÓN (ANS)</b> .....	11
<b>5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN</b> .....	11
<b>5.1. FLUJO DE TRABAJO</b> .....	11
<b>5.2. SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ÓRDENES DE TRABAJO (OT)</b> .....	13
<b>6. EQUIPO DE TRABAJO</b> .....	15
<b>6.1. MEDIOS HUMANOS</b> .....	15
<b>6.2. DIRECTOR DE PROYECTO</b> .....	15
<b>6.3. TÉCNICOS 2º NIVEL</b> .....	15
<b>7. PENALIZACIONES</b> .....	16
<b>ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 11/08/2021. SE ACTUALIZARÁ A FECHA DE FIRMA DE CONTRATO</b> .....	17

## 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 mantenimiento de 2º nivel, soporte de fabricante (3º nivel), asistencia técnica especializada y asesoramiento relacionados con 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.

## 2. ALCANCE

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 para el sistema MD-110. (\*)
- **Agenda** web para los sistemas de telefonía MiVoice de Mitel

(\*) Sistema a extinguir. Esta prevista su desaparición en la duración del presente contrato, en el año 2023.

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 concretas, que de modo alguno afectan de manera sustancial a la infraestructura o sistemas descritos 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.

### **3. 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 correctivo, preventivo, evolutivo y la asistencia técnica sobre la planta en servicio.

Para realizar el soporte de nivel 2 el adjudicatario deberá contar con personal cualificado con conocimientos y experiencia en el mantenimiento, configuración, diagnóstico y resolución de incidencias en los sistemas objeto del presente pliego.

Además, el adjudicatario deberá gestionar para NASERTIC con el fabricante el Software Assurance (SWA) de las licencias correspondientes a los sistemas objeto del contrato y deberá presentar a NASERTIC un certificado firmado por el fabricante que acredite la contratación de servicios de soporte de nivel 3 y SWA para las actividades objeto 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 relacionados con mantenimiento correctivo, mantenimiento preventivo, mantenimiento evolutivo y asistencia técnica, tanto remota como "in situ".

#### **3.1. Mantenimiento Correctivo**

El alcance de los servicios de soporte a prestar por el adjudicatario relacionados con el mantenimiento correctivo de los sistemas objeto del presente pliego se dividen en:

- Soporte de nivel 2
- Soporte de nivel 3 con el fabricante

### **3.1.1. 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 (24x7x365), para atender y resolver averías hardware y software en los equipos y sistemas antes mencionados.

Así mismo, 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 y/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.
- 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.
- Escalado de incidentes a fabricante relacionados con el soporte de nivel 3.

### **3.1.2. Soporte de nivel 3**

La empresa adjudicataria gestionará para NASERTIC con el fabricante el Software Assurance (SWA) de las licencias correspondientes a los sistemas objeto del contrato. Este soporte permite tener acceso a las últimas versiones y parches para mantener actualizados los sistemas, así como escalar todas aquellas cuestiones que requieran la intervención de fabricante en la resolución de los incidentes. El coste correspondiente al SWA se considera incluido dentro del precio de licitación del contrato.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá tener contratados para el presente contrato servicios de soporte de nivel 3 con el fabricante. Entre las actividades relativas al soporte de nivel 3 se encuentran:

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

- 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.

### **3.2. Mantenimiento Preventivo**

La empresa adjudicataria deberá presentar en su propuesta de mantenimiento preventivo todas aquellas actividades que considere de utilidad para mantener el buen estado de conservación y operatividad de los sistemas objeto del contrato de cara a garantizar el buen funcionamiento de los servicios de voz. Dicho programa deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Análisis de capacidad de los sistemas objeto del contrato
- Análisis de la configuración de los sistemas objeto del contrato
- Análisis de los recursos de conectividad entre los sistemas objeto del contrato.

### **3.3. Mantenimiento Evolutivo**

La empresa adjudicataria prestará servicios de soporte para evolucionar los sistemas objeto del contrato incluyendo las siguientes actividades:

- Asesoramiento Técnico y Asistencia remota.
- Actualización de los sistemas a la versión estable más reciente.
- Formación.
- Regularización del Software Assurance (SWA)

#### **3.3.1. Asesoramiento técnico y asistencia remota**

La empresa adjudicataria asistirá a NASERTIC en cuestiones relativas a la evolución de la plataforma y sistemas de telefonía objeto del presente contrato. Entre ellas indicar:

- Asesoramiento técnico sobre: novedades, nuevos productos, métodos, actualizaciones, parches, firmwares o cualquier otro aspecto relacionado con los sistemas objeto del contrato.
- Consultas sobre conocimientos técnicos y métodos de actuación relacionados con la evolución de los sistemas objeto del contrato y que no se puedan resolver en el nivel de soporte.

- Acceso remoto a los sistemas cuando sea requerida para labores de auditoría o de otra índole relacionadas con la evolución de los sistemas y plataforma de telefonía. 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.

### **3.3.2. Actualización de sistemas**

Durante la duración del contrato, se podrán efectuar 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 y 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.

### **3.3.3. 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.

### 3.3.4. Regularización de Software Assurance (SWA)

De cara a posibilitar la evolución del sistema a nuevas versiones es requisito mantener actualizado el SWA del total de la planta. Para ello, se procederá de la siguiente manera:

- El licitador considerará en su propuesta el SWA del 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 vencido el SWA vinculado al suministro que normalmente es de un año a partir de la fecha de compra.

### 3.4. Asistencia Técnica

Dentro de las actividades objeto del contrato, la de asistencia técnica se refiere a aquellas actuaciones que, no estando relacionadas con la resolución de incidencias, sí requieren intervención del adjudicatario para resolución de consultas, aclaraciones relativas a configuraciones, dimensionamiento y especificaciones, métodos o procedimientos operativos vinculados con los equipos y sistemas objeto del presente pliego.

#### 3.4.1. Asistencia de nivel 2

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 asistencia de segundo nivel para las cuestiones descritas. 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:

- 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 tareas de análisis y diagnóstico en cooperación con el personal de NASERTIC.
- Asistencia "in situ" cuando sea solicitado en el marco del contrato.

### 3.4.2. Asistencia de nivel 3

La empresa adjudicataria dispondrá de un contrato de soporte con fabricante para la atención y asistencia de nivel 3 del presente contrato para aquellas cuestiones que no se puedan cubrir en el nivel 2 de asistencia.

## 4. 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.

### 4.1. 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 que causa interrupción del servicio o puede llegar a causar una pérdida en la calidad del mismo.
- **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 tendrán 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 Tarifación.
- 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.

#### 4.2. 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.

#### 4.3. 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 resolución
Prioridad 1	3 horas
Prioridad 2	7 horas
Prioridad 3	24 horas
Prioridad 4	7 días

**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.

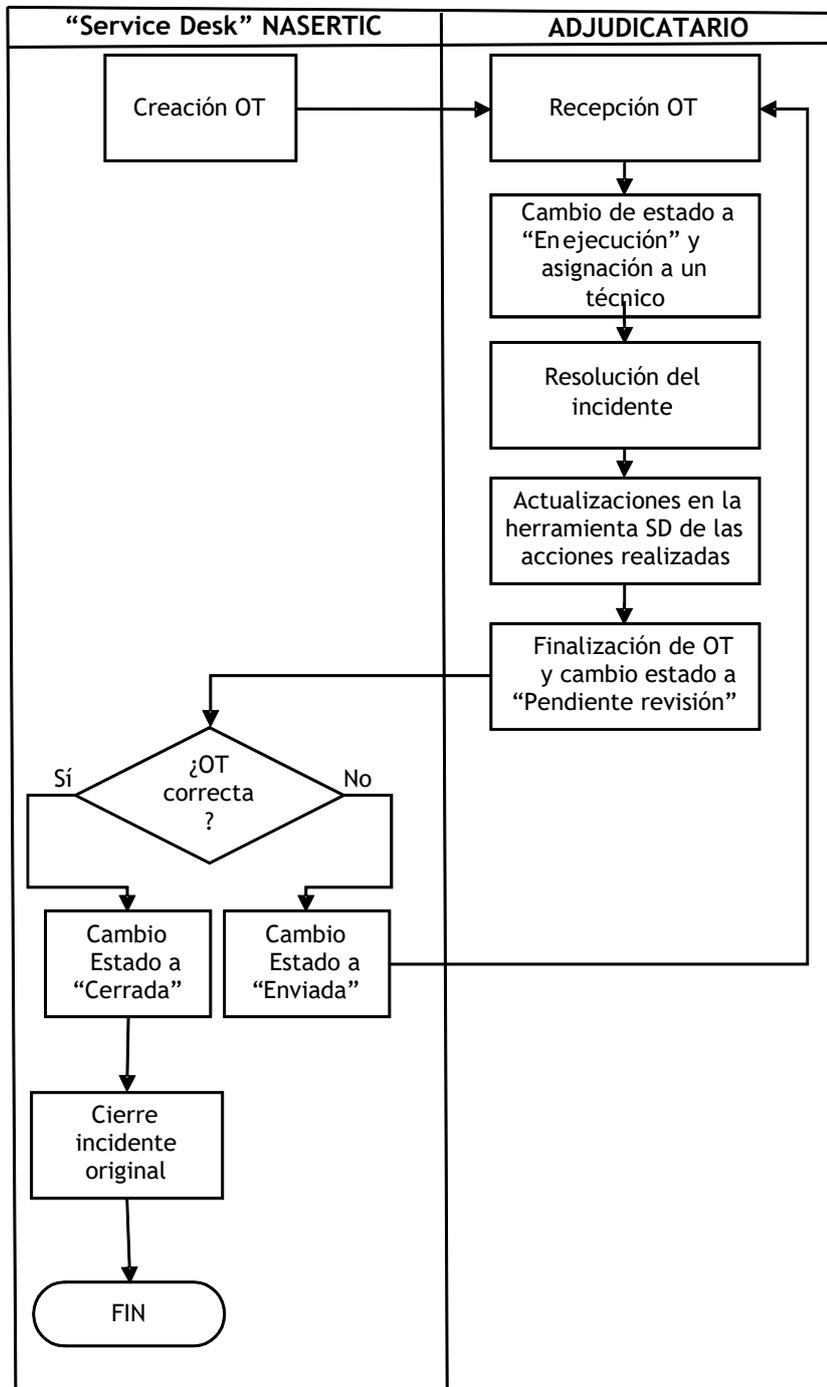
### 5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

#### 5.1. 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:



## 5.2. 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 a NASERTIC para ampliar la información. 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.

## **6. EQUIPO DE TRABAJO**

### **6.1. 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.

### **6.2. 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.

### **6.3. 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.

## 7. 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 resolución	Penalización
Prioridad 1	3 horas	100€/hora
Prioridad 2	7 horas	70€/hora
Prioridad 3	24 horas	10€/hora
Prioridad 4	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, 13 Agosto de 2021

**ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 11/08/2021. 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	1	0			1
2	PALACIO	/90	0	0			2
3	PALACIO	/90	3	0			1
4	PALACIO	Consono	0	0		24	2
5	PALACIO DE JUSTICIA	/70	229	43			0
6	PALACIO DE JUSTICIA	/70	173	17			0
7	G. TABLAS	/90	22	0			3
8	G. TABLAS	Consono	7	1			1
9	SANTO DOMINGO		167	28			0
10	SANTO DOMINGO		198	43			0
11	HN	/90	1	0			1
12	HN	/90	3	2			1
13	HN	/90	3	0			1
14	HN	/90	15	3			1
15	HVC	/90	7	0			0
16	HVC	/90	3	0			0
17	HVC	/90	1	0	0		1
18	HVC	/90	5	0	0		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	1	2			0
TOTAL			1120	164	0	24	16

(\*) Sistema a extinguir. Esta prevista su desaparición en la duración del presente contrato, en el año 2023.

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

Tag	Trial time	Allowed	Used
=====	=====	=====	=====
3RD-PARTY-SIP-EXTENSION	0	834	788
ACD-AGENT	0	0	0
ADDITIONAL-SIP-DEVICE	0	500000	17
ALERT-RING-SIGNAL	0	0	0
AMC-USER	0	0	0
ANALOGUE-EXTENSION	0	500000	0
BASE-STATION-DECT	0	0	0
BSC-CLIENT	0	5	1
CAS-EXTENSION	0	500000	0
CORDLESS-EXTENSION	0	500000	0
DIGITAL-EXTENSION	0	500000	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	330
EXTERNAL-LINE-QSIG	0	270	180
GROUP-CTI	0	500000	59
GROUP-HUNT	0	500000	82
GROUP-RING	0	500000	16
H323-EXTENSION	0	500000	0
IP-EXTENSION	0	500000	3733
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	500000	0
MEDIA-GATEWAY	0	7	5
MEDIA-SERVER	0	0	0
MOBILE-EXTENSION	0	500000	93
OPERATOR-EXTENSION	0	0	0
PAGING	0	500000	0
RVA-EXTERNAL	0	500000	0
RVA-INTERNAL	0	500000	0
SIP-EXTENSION	0	1000000	5511
SOM-APPLICATION	0	0	0
TENANT	0	0	0
TRUNK-SIP-CHANNEL	0	851	530
TRUNK-SIP-PRIVATE	0	500000	0
TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES	0	500000	3

TRUNK-SIP-PUBLIC	0	500000	9
USER	0	11795	9337
USER-SIP-EDN	0	500000	0
VIDEO	0	500000	0
VIRTUAL-EXTENSION	0	500000	42
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
MLA-SUBSCRIPTION	0	no
ROUTING-SERVER-CLIENT	0	yes
ROUTING-SERVER-SERVER	0	yes
SMOOTH-MIGRATION	0	no
SNMP-ADVANCED	0	yes
SWA-SUBSCRIPTION	0	yes
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	500000

CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-CTI	0	500000
CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-USER	0	500000
CSTA3-CALL-CONTROL	0	500000
EMERGENCY-NOTIFICATION-USER	0	0
G729-CODEC	0	500000
MFC	0	0
MGR-PROV-USER	0	8347
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 51i 48
- Mitel 6731i 1176
- Mitel 6863i 5152
- Mitel 6865i 1265
- Gigaset A510IP 6
- Gigaset C5303IP 307
- Mitel Dialog4420 15
- Mitel Dialog4422 21
- Mitel Dialog4425 104
- Mitel Dialog7434 47
- Mitel Dialog7444 3
- Mitel DRG22 32
- Grandstream GXW-4004 1
- Grandstream GXW-4008 1

- 
- Grandstream GXW4216 4
  - Grandstream GXW4232 5
  - Grandstream HT702 66
  - Grandstream HT802 50
  - 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	500000	0
ALERT-RING-SIGNAL	0	0	0
AMC-USER	0	0	0
ANALOGUE-EXTENSION	0	500000	0
BASE-STATION-DECT	0	0	0
BSC-CLIENT	0	0	0
CAS-EXTENSION	0	500000	0
CORDLESS-EXTENSION	0	500000	0
DIGITAL-EXTENSION	0	500000	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	76
GROUP-HUNT	0	500000	75
GROUP-RING	0	500000	4
H323-EXTENSION	0	500000	0
IP-EXTENSION	0	500000	1716
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	500000	0
MEDIA-GATEWAY	0	4	4
MEDIA-SERVER	0	0	0
MOBILE-EXTENSION	0	500000	0
OPERATOR-EXTENSION	0	0	0
PAGING	0	500000	0
RVA-EXTERNAL	0	500000	0
RVA-INTERNAL	0	500000	0
SIP-EXTENSION	0	1000000	580
SOM-APPLICATION	0	0	0
TENANT	0	0	0
TRUNK-SIP-CHANNEL	0	420	300
TRUNK-SIP-PRIVATE	0	500000	0
TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES	0	500000	0

TRUNK-SIP-PUBLIC	0	500000	1
USER	0	2613	2296
USER-SIP-EDN	0	500000	0
VIDEO	0	500000	0
VIRTUAL-EXTENSION	0	500000	13
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
MLA-SUBSCRIPTION	0	no
ROUTING-SERVER-CLIENT	0	yes
ROUTING-SERVER-SERVER	0	yes
SMOOTH-MIGRATION	0	no
SNMP-ADVANCED	0	yes
SWA-SUBSCRIPTION	0	yes
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	500000

CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-CTI	0	500000
CSTA3-3RD-PARTY-MONITOR-USER	0	500000
CSTA3-CALL-CONTROL	0	500000
EMERGENCY-NOTIFICATION-USER	0	0
G729-CODEC	0	500000
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	429
○ Mitel 6863i	760
○ Mitel 6865i	436
○ Gigaset C5303IP	9
○ Mitel Dialog4420	115
○ Mitel Dialog4422	50
○ Mitel Dialog7434	38
○ Mitel DRG22	12
○ Grandstream HT702	32
○ Grandstream HT802	22

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

○ 54011034	MiCC Solidus 9 + OAS Vers Key, System 9 Vers Key, System	1
○ 54011035	Solidus eCare 9.0 Multimedia System	1
○ 86-00039AAA-A	SeC Blustar Agent 9.0	156
○ 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	128
○ 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	156
○ FAL1048168	MiCC Enterprise IVR, System	1
○ FAL1049271	MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	156

- **MiCC Enterprise (ELM-06866):**

○ 54011034	MiCC Solidus 9 + OAS Vers Key, System 9 Vers Key, System	1
○ 54011035	Solidus eCare 9.0 Multimedia System	1
○ 86-00039AAA-A	SeC Blustar Agent 9.0	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