PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LINEAS DE TELEFONÍA (CATEGORÍAS 1, 2 Y 3)

Noviembre 2022

nasertic

ÍNDICE

1. OBJETO DEL PLIEGO 3
2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3
2.1. Categoría 1. Líneas de enlace a red pública 3
2.2. Categoría 2. Líneas de acceso a red móvil. 4
2.3. Categoría 3. Servicios de telefonía avanzados sobre red convergente 5
3. CONDICIONES DEL SERVICIO 7
4. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO 8
5. FUERZA MAYOR ..... 8~~9~~

1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares es la regulación de las condiciones técnicas que han de regir la contratación de líneas de acceso a red pública para servicios de telefonía fija y telefonía móvil, así como servicios de telefonía basados en red convergente fijo/móvil.

El presente pliego de condiciones técnicas recoge las características de los servicios que componen las siguientes categorías del Sistema Dinámico de Compra:

- Categoría 1: Líneas de enlace a red telefónica en sede fija.
- Categoría 2: Líneas de acceso a red telefónica en movilidad.
- Categoría 3: Servicios avanzados de telefonía sobre red convergente fijo/móvil.

Las compras derivadas del Sistema Dinámico de Compra referidas a las categorías citadas, deberán cumplir, como mínimo, todas las condiciones de este documento y en caso de contradicciones y siempre y cuando no suponga una variación sustancial, prevalecerá lo dispuesto en el pliego elaborado para la compra derivada en concreto.

El presente Pliego de Cláusulas Técnicas se completa con el Pliego de Cláusulas Administrativas confeccionado al efecto y todos los Anexos correspondientes a este expediente.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

A continuación, se muestra para cada categoría los distintos servicios susceptibles de ser requeridos, así como las capacidades de los mismos.

2.1. Categoría 1. Líneas de enlace a red pública

En esta categoría se podrá solicitar la contratación de líneas de enlace a la red fija telefónica conmutada que conectarán centralitas privadas u otros dispositivos en domicilio de cliente para cursar llamadas telefónicas. En este sentido se requerirá que las distintas líneas de enlace lleven asociada numeración pública geográfica, al menos 1 número por canal/enlace contratado, pudiéndose contratar numeración adicional si se requiere. A modo orientativo, y sin perjuicio de poder solicitar otra modalidad distinta con misma naturaleza en la compra derivada concreta, se contemplan los siguientes ítems dentro de la contratación, considerándose la contratación por conjuntos de canales recogidos en el siguiente cuadro:

	Nº de enlaces/canales
Líneas de Enlace a red pública Categoría 1	6
	10
	20
	30
Numeración adicional	1

Se aceptarán líneas de enlace con tecnología RDSI con enlaces TDM, IP con enlaces SIP o H323 o mixta con uso de gateways de adaptación, incluido éste dentro del servicio prestado. La tecnología de las líneas de enlace dependerá en cada caso de las características de la central o dispositivo de cliente a conectar.

En todo caso, por cada una de las compras derivadas del Sistema Dinámico de Compra se determinará los ítems objeto de contratación.

2.2. Categoría 2. Líneas de acceso a red móvil.

En esta categoría se podrán contratar líneas de acceso a la red telefónica móvil conmutada que conectarán dispositivos en usuario para cursar llamadas telefónicas o para navegar a través de Internet. En este sentido se requerirán distintas tipologías de servicio que incluirán siempre servicio de voz ilimitado y adicionalmente un servicio de datos para conexión a Internet con distintas franquicias de uso, pudiendo ser, entre otros:

	Franquicia de datos requerida
Líneas de acceso a red móvil Categoría 2	Sólo Voz
	20GB
	40GB
	60GB
	GB ilimitados

En todo caso, por cada una de las compras derivadas se determinará en la solicitud de la oferta los ítems necesarios objeto de contratación.

2.3. Categoría 3. Servicios de telefonía avanzados sobre red convergente

En esta categoría se podrán contratar servicios avanzados de telefonía tales como centralita en la nube o centrex, red privada virtual fija-móvil y operadora automática. La empresa que solicite homologación a la categoría 3, será necesario que haya solicitado y sea admitido en la categoría 1 y 2, ya que, para las posteriores compras derivadas, facilitará la posibilidad de disposición de soluciones de red convergente fijo-móvil. En este sentido, a modo orientativo, y sin perjuicio de poder solicitar otra modalidad distinta con misma naturaleza en la compra derivada concreta se requerirán distintas tipologías de servicio que podrán diferenciarse por tipo de usuario y servicio, pudiendo ser, entre otros:

	Tipo de usuario o servicio
Servicios avanzados de telefonía **Categoría 3**	Servicio de Conexión en sede Fija
	Servicio de Centralita básico
	Usuario fijo estándar
	Usuario fijo avanzado
	Usuario fijo operadora
	Usuario móvil
	Usuario convergente fijo-móvil
	Servicio de Operadora Automática

Servicio de Conexión en sede Fija

- Línea de conexión mediante VPN o Internet. Capacidad mínima simétrica 50/50
- Router
- Mantenimiento de la línea y del router

Servicio de centralita básico

- Tipos de extensiones:
  - Básica:
    - Desvíos
    - Llamada en espera
    - Transferencia de llamadas
    - Multiconferencia
  - Avanzada:
    - Desvíos
    - Llamada en espera
    - Transferencias de llamadas
    - Multiconferencia
    - Supervisión
    - Jefe-asistente
- Tipos de grupo incluidos:
  - Grupo de captura. Al menos 3 grupos incluidos.
  - Grupo de Salto. Al menos 3 grupos incluidos.
- Funcionalidades de grupo:
  - Directorio de empresa
  - Captura de llamadas
  - Plan de llamadas entrantes
  - Modificación del número llamante

Servicios por usuario del sistema: definición de cada tipo de usuario.

- Para todos los usuarios se incluye:
  - Numeración pública geográfica
  - Servicio medido.
  - Llamadas a fijos y móviles nacionales
  - Terminal, salvo para el usuario móvil, que no incluye terminal en el servicio:
    - Usuario fijo estándar. Tipo de terminal estándar (Se deberá presentar su descripción en memoria técnica de la propuesta)
    - Usuario fijo avanzado. Tipo de terminal avanzado (Se deberá presentar su descripción en memoria técnica de la propuesta)
    - Usuario fijo operadora. Tipo de terminal operadora (Se deberá presentar su descripción en memoria técnica de la propuesta)

- Usuario móvil. Se integra funcionalmente en el sistema, pero no incluye terminal de usuario.
- Usuario convergente fijo-móvil. Permite que un usuario tenga multi terminal, uno fijo y uno móvil asociado al mismo usuario.
- Se podrá incluir para tipo de usuario opciones con terminal softphone. También se podrá incluir terminales de sobremesa con tarjeta SIM para acceso por red móvil u otras casuísticas especiales. (Se deberá presentar su descripción en memoria técnica de la propuesta)

Servicio de operadora automática.

- Permite descolgar llamadas entrantes automáticamente y distribuirlas entre distintos destinos internos o externos.
- Permite introducir mensajes de bienvenida, cola de espera, fuera de horario…
- Permite implementar lógicas de distribución de llamadas en base a
  - Horario
  - Calendario
  - Según lógicas de marcación del usuario llamante.

3. CONDICIONES DEL SERVICIO

Sin perjuicio de regular otras condiciones de servicio en la solicitud de oferta para cada compra derivada, las condiciones del servicio de las categorías 1, 2 y 3 serán las siguientes:
Requerimientos obligatorios:

- La permanencia máxima se establecerá en 12 meses
- No conllevarán cuota de alta ni de instalación
- Incluye la infraestructura, equipamiento, servicio medido donde aplique y todo el material asociado. Suministro, instalación y mantenimiento.

Nivel de servicio (SLA)

- Tiempo de alta tras contratación: 3 semanas en servicios de telefonía en sede fija que requieran alta de línea y 5 días en servicios de telefonía móvil y resto de servicios adicionales de telefonía fija.

- Tiempo para baja: 5 días
- Atención telefónica: 24x7
- Resolución de incidentes: 12x5
- Tiempo de respuesta ante incidencias: 1h (en horario 12x5)
- Tiempo máximo de resolución de incidencias: 6h (en horario 12x5)

4. PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS NIVELES DE SERVICIO

Por incumpliendo de los niveles de servicio indicados en el punto anterior: se penalizará con el importe correspondiente a la facturación de 1 mes. Se excluyen causas de fuerza mayor.

Además, en el caso en el que se aprecie por parte de NASERTIC que la **calidad del servicio** contratado no cuenta con la calidad exigida, se pondrá en conocimiento de la empresa adjudicataria para que esta, en el plazo pactado entre las partes, subsane el defecto.

En el caso en el que la empresa adjudicataria no subsanase el defecto detectado, o no realice los trabajos que desde NASERTIC se le requiera en concordancia con el objeto contractual, se calificará dicha deficiencia como grave, pudiendo NASERTIC rescindir el contrato en vigor sin aplicarse costes por incumplimiento de la permanencia.

5. FUERZA MAYOR

Por fuerza mayor se entiende cualquier suceso o circunstancia real que no hubiera podido preverse por las partes o que, prevista, fuera inevitable o influya directamente en el cumplimiento del pliego, de forma que no pueda suplirse con otras medidas el retraso, o que de cualquier modo impida el cumplimiento de las obligaciones recíprocamente establecidas.