



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

PARA EL SOPORTE DE SISTEMAS DE TELEFONÍA FIJA
DISTRIBUIDA DE GOBIERNO DE NAVARRA

NOVIEMBRE DE 2025



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.	ALCANCE	3
3.	REQUERIMIENTOS PARTICULARES	4
I.	REQUISITOS DE LA SOLUCIÓN:	35
4.	APLICABILIDAD POR LOTE.....	36
5.	AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS	36
5.1.	OBJETIVOS	36
5.2.	METODOLOGÍA	36
5.3.	RESULTADOS ESPERADOS	38
6.	ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).....	39
6.1.	PARÁMETROS DE ASEGURAMIENTO DEL SERVICIO	39
6.2.	HORARIO DE RECEPCIÓN DE INCIDENCIAS Y ACTUACIÓN	41
6.3.	COMPROMISOS DE RESOLUCIÓN.....	41
6.4.	GESTIÓN DE SOLICITUDES FORMALES DE ASISTENCIA TÉCNICA Y AUDITORÍAS	42
7.	PENALIZACIONES	43
8.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	44
8.1.	FLUJO DE TRABAJO.....	44
8.2.	SECUENCIA DE ACTIVIDADES EN LAS ÓRDENES DE TRABAJO (OT).....	46
9.	EQUIPO DE TRABAJO	48
9.1.	MEDIOS HUMANOS.....	48
9.2.	DIRECTOR DE PROYECTO.....	49
9.3.	TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL	50
IV.	ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 11/08/2021. SE ACTUALIZARÁ A FECHA DE FIRMA DE CONTRATO	53

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, asistencia técnica especializada, renovación del soporte de fabricante y el asesoramiento relacionado con los sistemas de los fabricantes Mitel y Oracle que actualmente gestiona y explota NASERTIC como parte de los servicios de telecomunicación que presta a Gobierno de Navarra.

2. ALCANCE

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

PRODUCCIÓN:

- **Mitel:**
 - MiVoice MX-ONE T (SN-00989)
 - MiVoice MX-ONE R (SN-01930)
 - MiContact Center Enterprise (ELM-06866)
 - MiContact Center Enterprise (ELM-14489)
 - InAttend (ELM-13232)
 - MiCollab (200009443995017)
 - MiCollab Advanced Messaging (MiCAM) (16-3752)
- **Agenda** web para los terminales telefónicos.
- **Oracle:**
 - SBC (Session Border Controller) 3950

PREPRODUCCIÓN:

- **Mitel:**
 - MiVoice MX-ONE T (SN-100449)
 - Micontact Center Enterprise (ELM-15030)
 - InAttend (ELM-15018)
 - MiCollab (200009228505321)
 - MiCollab Advanced Messaging (MiCAM) (16-36107)

El mantenimiento de primer nivel será realizado por NASERTIC con recursos propios y no forma parte del alcance de este contrato. Se considera mantenimiento de primer nivel aquel destinado a resolver incidencias individuales relacionadas con terminales o extensiones de usuarios concretos, siempre que dichas incidencias no afecten de forma significativa a la infraestructura, a los sistemas descritos ni a la prestación general de los servicios.

Los terminales instalados (hardware) también quedan excluidos del ámbito de este contrato. No obstante, sí se incluye el software asociado a los distintos terminales (tanto teléfonos como dispositivos ATA) del fabricante Mitel.

Del mismo modo, se excluye del contrato el hardware correspondiente a los servidores, ya sean físicos o virtuales.

3. REQUERIMIENTOS PARTICULARES

En el presente apartado se detallan los requerimientos técnicos específicos correspondientes a cada uno de los lotes en los que se divide el contrato. Estos requisitos están directamente vinculados a los sistemas descritos en el apartado 2 “Alcance” y han sido estructurados de acuerdo con la tecnología y fabricante correspondiente, con el fin de garantizar una gestión técnica especializada y adaptada a cada entorno.

- **Lote 1:** Incluye los requerimientos particulares para la prestación del servicio técnico especializado sobre los sistemas de telefonía de producción y preproducción del fabricante Mitel, tal y como se recoge en el apartado de alcance.
- **Lote 2:** Regularización de Software Assurance (SWA) del fabricante Mitel.
- **Lote 3:** Abarca los requerimientos específicos relativos al sistema del fabricante Oracle, también recogido en el apartado de alcance.

A continuación, se describen los requerimientos técnicos particulares para cada uno de los lotes mencionados.

A. LOTE 1 – Sistemas Mitel

Este apartado recoge los requerimientos técnicos específicos aplicables al Lote 1, centrado en los sistemas de telefonía Mitel en entornos de producción y preproducción, según se define en el apartado 2 del presente pliego.

El contenido del lote se estructura en tres bloques funcionales:

1. **Servicio de soporte técnico** (*incluido en el precio del contrato*):
Este bloque contempla el soporte técnico correctivo, así como la atención de consultas técnicas y el asesoramiento remoto relacionado con los sistemas Mitel. Su prestación es obligatoria y forma parte del servicio contratado de manera continua durante toda la vigencia del contrato.
2. **Soporte evolutivo** (*incluye actualizaciones de sistemas y formación técnica*).
3. **Asistencia técnica especializada** (*distinta del soporte técnico incluido*).

Los bloques 2 y 3 recogen servicios adicionales que NASERTIC podrá requerir bajo demanda. Estos servicios no están incluidos en el precio base del contrato y su prestación será

opcional. En caso de requerirse, se solicitarán conforme a los criterios, condiciones y tarifas indicados en el presente pliego. La inclusión de sus requerimientos en este documento no implica, en ningún caso, obligación de contratación por parte de NASERTIC.

A.1 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Este bloque recoge el conjunto de servicios de soporte técnico obligatorio, incluidos en el precio base del Lote 1. Su finalidad es garantizar el funcionamiento correcto y continuo de los sistemas Mitel definidos en el alcance del contrato, tanto en entornos de producción como de preproducción.

El servicio incluye tres componentes esenciales:

- **Soporte correctivo:** orientado a la atención y resolución de incidencias que afecten a los sistemas centrales, plataformas y componentes relacionados.
- **Soporte preventivo,** con el objetivo de anticipar y minimizar posibles fallos.
- **Consultas técnicas y asesoramiento remoto,** con objeto de atender dudas operativas, resolver incidencias no críticas y proporcionar soporte especializado bajo demanda de NASERTIC.

El adjudicatario deberá contar con personal cualificado, con experiencia demostrable en la configuración, operación y resolución de incidencias en entornos Mitel, así como con los medios técnicos necesarios para realizar el soporte remoto o presencial que NASERTIC requiera.

Además, el adjudicatario deberá presentar a NASERTIC un certificado firmado por el fabricante que acredite que cumple con los requisitos técnicos, contractuales y de certificación necesarios para registrar, escalar y gestionar incidencias directamente con el fabricante, siempre que los servicios de soporte correspondientes se encuentren debidamente contratados y activos en las plataformas de NASERTIC.

Este servicio será solicitado exclusivamente por NASERTIC, que actuará como único interlocutor autorizado. En ningún caso el adjudicatario podrá actuar o intervenir en los sistemas objeto del contrato por requerimiento de terceros, ni divulgar información técnica o funcional sin autorización expresa.

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

A.1.1 Soporte correctivo

El servicio de soporte correctivo contempla las actuaciones necesarias para la resolución de incidencias o fallos en los sistemas Mitel descritos en el alcance del contrato.

El adjudicatario deberá garantizar un servicio de soporte técnico en régimen de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365), para atender y resolver cualquier incidencia que afecte a los sistemas objeto del contrato.

Para ello, el adjudicatario dispondrá de:

- **Personal técnico cualificado**, con formación y experiencia en tecnologías Mitel, disponible en modalidad de guardia o retén, y capacitado para intervenir de forma remota o presencial.
- **Centro de soporte técnico**, desde el cual se gestionarán todas las solicitudes, con capacidad para realizar análisis, diagnóstico y resolución de incidencias.
- **Medios de contacto directo**, incluyendo teléfono con numeración directa y correo electrónico operativo, disponibles para el personal autorizado de NASERTIC, incluyendo el director de proyecto y los técnicos asignados.

Las funciones incluidas en este nivel de soporte son:

- Atención y resolución de incidencias funcionales, técnicas u operativas en los sistemas de telefonía Mitel.
- Identificación de fallos, ejecución de acciones correctivas y verificación de la recuperación completa del servicio.
- Asistencia remota mediante los mecanismos habilitados por Nasertic, garantizando la seguridad y trazabilidad de las acciones.
- Escalado de incidencias al soporte de nivel de fabricante, en caso de que el problema exceda la capacidad de resolución del adjudicatario.

Las actividades incluidas en el escalado de incidentes al soporte propio de fabricante son:

- Gestión de la relación con el fabricante para el análisis y resolución de incidencias escaladas.
- Asistencia remota por parte del fabricante, utilizando exclusivamente los canales y herramientas de conexión autorizados por NASERTIC.
- Coordinación con NASERTIC para la ejecución de pruebas, aplicación de parches o implementación de soluciones definitivas propuestas por el fabricante.

A.1.2 Soporte preventivo

Dentro del alcance del servicio de soporte técnico incluido en el presente contrato, se contempla la prestación de soporte preventivo, cuyo objetivo principal es anticipar posibles incidencias, mantener la operatividad y garantizar la seguridad de los sistemas objeto del contrato.

Este soporte preventivo incluye, de forma no limitante, las siguientes actuaciones:

- **Renovación e implantación de certificados digitales:** el adjudicatario será responsable de gestionar y llevar a cabo la implantación de certificados digitales utilizados en los sistemas cubiertos por el contrato, siempre que dichos certificados sean previamente proporcionados por NASERTIC o por la entidad emisora correspondiente.
- **Gestión e instalación de ficheros de licencias con expiración programada:** el adjudicatario realizará la implantación de ficheros de licencias cuya fecha de expiración sea conocida, siempre que NASERTIC mantenga actualizado el soporte de fabricante (SWA u otro modelo equivalente de soporte).
- **Aviso, gestión e implantación de vulnerabilidades y parches de seguridad:** el adjudicatario deberá monitorizar la aparición de parches o vulnerabilidades relevantes que afecten a los sistemas incluidos en el contrato. Tras su validación por parte de NASERTIC, se encargará de su gestión e implantación para garantizar la seguridad y continuidad operativa del servicio.

Coordinación y operación:

Las actuaciones de soporte preventivo, aunque rutinarias, pueden implicar cambios en el comportamiento o configuración de los sistemas, por lo que deberán ser gestionadas con criterios de coordinación, trazabilidad y control. En este sentido, se establecen los siguientes requisitos:

- **Comunicación y coordinación de las actuaciones preventivas:** cualquier actuación preventiva que implique cambios en la configuración, interrupciones temporales o impacto potencial en los servicios deberá ser previamente comunicada y coordinada con NASERTIC.
- **Documentación y registro de las actuaciones preventivas:** toda intervención preventiva deberá quedar registrada en la herramienta corporativa “Service Desk” mediante una Orden de Trabajo (OT), reflejando su naturaleza preventiva, alcance, planificación y resultado.

Límites del soporte preventivo: exclusiones

Queda expresamente excluido del presente apartado cualquier conjunto de actuaciones recogidas en el apartado 3. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS, entre ellas:

- Verificaciones integrales de configuración.
- Auditorías de seguridad completas.
- Análisis estructurados de rendimiento o capacidad.
- Comprobación de políticas de respaldo (backups), retenciones o restauración.
- Revisión de topologías o arquitecturas de red y sistemas.
- Informes detallados de estado o cumplimiento técnico.

Estas actividades, por su alcance y carácter analítico, se consideran parte de las auditorías técnicas periódicas y se encuentran fuera del ámbito del soporte preventivo. Se gestionarán de acuerdo con lo establecido en el mencionado apartado 3 del pliego, y no están incluidas ni en el precio base del contrato ni en los servicios de asistencia técnica.

A.1.3 Consultas técnicas y asesoramiento remoto

El servicio de consultas técnicas y asesoramiento remoto forma parte de las prestaciones incluidas dentro del soporte técnico contemplado en este contrato. Estas actuaciones están destinadas a proporcionar apoyo puntual y especializado al personal técnico de NASERTIC en relación con servicios, configuraciones y sistemas que ya se encuentran en producción, es decir, que forman parte del entorno operativo validado y oficialmente incorporado al servicio.

Se entiende por consultas técnicas y asesoramiento remoto aquellas intervenciones no presenciales que tienen por objeto:

- Resolver dudas específicas sobre el funcionamiento, configuración o comportamiento de los sistemas en servicio.
- Aclarar procedimientos o buenas prácticas relacionados con el soporte de las plataformas actualmente operativas.
- Confirmar parámetros, valores o ajustes aplicables a elementos ya desplegados y estabilizados.
- Realizar recomendaciones técnicas en el marco del entorno existente, sin requerir desarrollos nuevos o reconfiguraciones no validadas previamente.
- Asesoramiento técnico, métodos, actualizaciones, parches, firmwares o cualquier otro aspecto relacionado con los sistemas objeto del contrato, siempre y cuando dichas consultas estén orientadas a su análisis, aplicación o compatibilidad sobre entornos ya en servicio, o en relación con su posible afectación a configuraciones existentes.

No se considerarán incluidas en este apartado aquellas actuaciones que supongan el análisis o implementación de nuevas funcionalidades, rediseños, desarrollos adicionales o tareas de ingeniería o dimensionamiento estructural. Este tipo de actuaciones se tratarán como asistencia técnica, conforme a lo descrito en el apartado correspondiente, y se presupuestarán de forma independiente.

Inclusión de nuevos desarrollos

NASERTIC realiza de forma autónoma actividades de diseño, desarrollo e implantación de nuevas configuraciones y servicios sobre los sistemas objeto del contrato. Como parte de su operativa interna, una vez que una nueva configuración o servicio ha sido implementado y validado por NASERTIC, se notificará al adjudicatario de manera formal.

Tras dicha notificación, y una vez confirmada su correcta integración y estabilidad dentro del entorno de producción, el nuevo desarrollo pasará a formar parte del ámbito de soporte incluido en el contrato. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá considerar estas nuevas funcionalidades dentro de su cobertura estándar de consultas y asesoramiento técnico, al mismo nivel que el resto de los componentes ya en servicio.

Esta incorporación no implicará retribuciones adicionales ni requerirá la emisión de presupuestos, ya que se entiende que el asesoramiento técnico y la atención a consultas sobre todos los elementos operativos y estabilizados forman parte de los servicios comprometidos.

Condiciones operativas:

- Las consultas deberán ser atendidas en modalidad remota, a través de los canales acordados (correo electrónico, herramientas colaborativas o plataforma “Service Desk”).
- El adjudicatario deberá responder en los plazos establecidos por el ANS, considerando la prioridad del tema consultado y su impacto en el servicio.
- Toda consulta deberá quedar debidamente registrada y documentada en la herramienta de gestión corporativa, con constancia de la respuesta proporcionada.
- En caso de duda sobre si una actuación se enmarca dentro del asesoramiento remoto o requiere asistencia técnica externa, se establecerá una revisión conjunta entre NASERTIC y el adjudicatario, decidiéndose de forma razonada y previa al inicio de los trabajos.

A.1.4 Regularización del soporte técnico

Con el fin de garantizar la adecuación continua entre el alcance del servicio de soporte técnico y la evolución real de la planta de sistemas Mitel objeto del presente contrato, se establece un mecanismo de regularización del soporte técnico que permita ajustar el precio del servicio en función de las variaciones en el inventario gestionado.

Este mecanismo tiene como objetivo mantener la equidad económica y técnica del contrato ante incorporaciones o retiradas de elementos (equipos, licencias o plataformas) que afecten al volumen y complejidad de los sistemas bajo soporte.

Condiciones generales

1. **Cobertura inicial:** la propuesta económica del adjudicatario deberá contemplar el coste correspondiente al soporte técnico (correctivo, preventivo y de asesoramiento remoto) sobre el inventario completo de sistemas y componentes definidos en la oferta económica descrita en el PCA (planta inicial). Esta cobertura deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato, salvo modificación formal del alcance.
2. **Desglose económico:** En la oferta económica, según lo indicado en el PCA, deberán detallarse los precios unitarios de soporte técnico para cada tipo de elemento que forme parte del inventario. Este desglose servirá como base para calcular los ajustes económicos derivados de cualquier cambio en la planta de sistemas.

Regularización del soporte técnico:

1. Incorporación de Nuevos Elementos:

El adjudicatario debe incluir en su propuesta técnica un mecanismo para la regularización anual del soporte técnico, correspondiente a nuevos sistemas, plataformas, módulos o cualquier crecimiento o disminución de la planta que NASERTIC pueda incorporar durante la vigencia del contrato. Dicha propuesta deberá contemplar condiciones, al menos, equivalentes o mejoras respecto a las aquí definidas.

- **Criterios de Cálculo:** El ajuste económico se realizará aplicando los precios unitarios establecidos en la oferta económica para elementos de naturaleza y complejidad equivalentes a los ya definidos en la planta original, bajo las condiciones acordadas, y se hará efectiva a partir del siguiente periodo contractual (anual), tras la notificación formal y validación del inventario consolidado.

2. Baja o Exclusión de Elementos:

En el caso de que NASERTIC decida retirar del servicio determinados sistemas, plataformas o componentes inicialmente incluidos en el contrato, se aplicará una reducción proporcional en el precio del soporte técnico.

- **Cálculo de la Reducción:** La reducción se basará en los precios unitarios estipulados en la oferta económica inicial y se hará efectiva a partir del siguiente periodo contractual (anual), tras la notificación formal y validación del inventario consolidado.

Actualización del inventario y renovación del soporte técnico

Los elementos incorporados o retirados de acuerdo con este mecanismo serán reflejados en el inventario consolidado, que servirá como base para el siguiente ciclo de renovación del soporte técnico.

- **Fecha de Aplicación:** El ajuste económico se aplicará a partir de la renovación del siguiente ciclo contractual, no desde la fecha de modificación del inventario.
- **Validación Anual:** NASERTIC validará el inventario actualizado anualmente, y este constituirá el nuevo alcance del servicio de soporte técnico para efectos operativos y económicos.

La integración de nuevos elementos regularizados implica su cobertura automática en los servicios de soporte correctivo, preventivo y de asesoramiento remoto, sin necesidad de nuevas solicitudes específicas.

Toda regularización deberá estar previamente validada y aprobada por NASERTIC, tanto en su aspecto técnico como económico, no pudiendo aplicarse ajustes unilaterales por parte del adjudicatario.

La renovación del soporte técnico se realizará sobre la planta en uso, no sobre la licenciada, basada en los elementos descritos en la oferta económica del PCA para cada subsistema, y de acuerdo con los componentes definidos en el contrato.

A.2 SOPORTE EVOLUTIVO

La empresa adjudicataria prestará servicios de soporte evolutivo orientados a garantizar la actualización tecnológica y la mejora continua de los sistemas objeto del contrato, de acuerdo con las necesidades que vayan surgiendo a lo largo de la vigencia del mismo.

Entre las actividades contempladas en este apartado se incluyen, al menos, las siguientes:

- **Actualización de los sistemas** a la versión estable más reciente disponible, compatible con la arquitectura y los servicios desplegados.
- **Acciones formativas** dirigidas al personal técnico de NASERTIC, necesarias para la correcta explotación y administración de las nuevas funcionalidades introducidas como parte de la evolución de la plataforma.

Este servicio **no forma parte del precio base del contrato** y se activará **únicamente bajo demanda expresa de NASERTIC**, mediante solicitud formal. Su prestación se ajustará a las condiciones, procedimientos y requisitos definidos en el correspondiente Pliego de Condiciones Administrativas.

A.2.1 Actualización de sistemas

Durante la vigencia del contrato, NASERTIC podrá requerir la actualización de los sistemas objeto del contrato a nuevas versiones estables, siempre que hayan sido publicadas oficialmente por el fabricante y sean compatibles con la arquitectura y servicios en operación. El objetivo de este proceso es mantener los entornos alineados con las versiones más recientes, seguras y soportadas por el fabricante, garantizando así la continuidad del servicio y su evolución tecnológica.

Todas las actualizaciones deberán realizarse bajo una modalidad que **no implique costes adicionales** en concepto de licencias, siempre que el soporte de fabricante (SWA u otro modelo equivalente) esté en vigor.

Será obligatorio seguir una **estrategia de actualización progresiva**, en dos fases:

1. **Fase de preproducción:** cualquier actualización deberá implantarse y validarse previamente en el entorno de preproducción. Esta fase incluirá las pruebas necesarias para garantizar la estabilidad y compatibilidad del nuevo software con los servicios y configuraciones existentes.
2. **Fase de producción:** únicamente tras la validación satisfactoria en preproducción y con la aprobación expresa de NASERTIC, se procederá a la actualización del entorno de producción.

El adjudicatario deberá contar con la **participación directa del fabricante** en las propuestas de actualización, especialmente en aquellos casos en que la intervención requiera certificación técnica, soporte especializado o conocimiento avanzado de producto.

***Importante:** No se considerarán parte del soporte evolutivo aquellas actualizaciones que deban ejecutarse para resolver incidencias en curso o vulnerabilidades de seguridad identificadas por el fabricante, las cuales se tratarán como parte del soporte correctivo o preventivo, según corresponda.

La formación asociada a las actualizaciones de los sistemas que se realicen en el marco del presente contrato formará parte del alcance de éste y, por lo tanto, no dará lugar a costes adicionales a los propios del contrato. La formación podrá dirigirse a todos los perfiles técnicos designados por NASERTIC, sin limitación en el número de asistentes.

Asimismo, el adjudicatario deberá entregar a NASERTIC toda la documentación técnica relacionada con la nueva versión implementada, incluyendo procedimientos operativos, cambios de configuración, funcionalidades incorporadas y cualquier otra información relevante para su correcta gestión.

En todo caso, la **decisión sobre el momento, alcance y viabilidad de cada actualización corresponderá exclusivamente a NASERTIC**, en función de sus necesidades operativas y de planificación de servicio.

De acuerdo con lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas, las actuaciones de soporte evolutivo no están incluidas en el precio base del contrato y se contratarán de forma independiente por cada solicitud. La contratación de estas actuaciones se realizará en función del porcentaje del sistema completo afectado por la evolución solicitada.

Cada solicitud de soporte evolutivo será objeto de un presupuesto individualizado, que detallará el alcance de la actuación, el porcentaje estimado del sistema involucrado, la duración prevista, los perfiles técnicos asignados y los posibles recursos adicionales necesarios.

La ejecución de cualquier actuación de soporte evolutivo quedará supeditada a la aceptación expresa del presupuesto por parte de NASERTIC, sin que en ningún caso se pueda superar el importe máximo previsto por actuación

A.2.2 Formación técnica

La formación constituye un elemento clave para garantizar el correcto uso, operación y evolución de los sistemas objeto del contrato. En este sentido, el contrato contempla dos modalidades diferenciadas de formación:

a) Formación asociada a actualizaciones de sistema (incluida en el soporte evolutivo)

La formación necesaria para el personal técnico de NASERTIC relacionada con las actualizaciones de los sistemas que se realicen durante la vigencia del contrato **formará parte del alcance del mismo**, y por tanto, **no conllevará ningún coste adicional**. Esta formación incluirá los contenidos técnicos necesarios para comprender e implementar los cambios introducidos por las nuevas versiones, así como la documentación actualizada y los procedimientos operativos relacionados.

b) Formación bajo demanda (fuera del alcance del contrato base)

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de ofrecer **servicios de formación adicionales bajo demanda**, cuando así lo requiera NASERTIC.

Dichas acciones formativas podrán comprender las siguientes modalidades:

- Formaciones oficiales certificados por el fabricante, adaptados a los requisitos expresados por NASERTIC.
- Formaciones especializadas no oficiales, siempre que se ajusten mejor a las necesidades específicas planteadas.

El contenido, la duración y la modalidad de cada acción formativa serán definidos de manera conjunta entre NASERTIC y la empresa adjudicataria, en función de las necesidades específicas planteadas en cada caso.

Cada formación deberá ser debidamente presupuestada y valorada por la adjudicataria, conforme a las condiciones económicas recogidas en el Pliego de Condiciones Administrativas.

La ejecución de cualquier curso quedará supeditada a la aceptación expresa, por parte de NASERTIC, de la oferta correspondiente. Asimismo, no existirá limitación en el número de participantes que NASERTIC pueda designar para asistir a las formaciones.

A.3 ASISTENCIA TÉCNICA (*Distinta del soporte técnico*)

La asistencia técnica comprende aquellas actividades de apoyo técnico especializado que no están incluidas dentro del precio base del contrato y que, por su naturaleza, exceden el ámbito del soporte técnico ordinario (correctivo, preventivo o de consultas técnicas sobre servicios ya desplegados y en funcionamiento).

Este servicio se activará exclusivamente bajo demanda de NASERTIC, previa solicitud formal y validación del presupuesto asociado. Tiene como objetivo ofrecer soporte adicional en actuaciones que no estén relacionadas con incidencias en curso, sino con nuevas configuraciones, desarrollos, asesoramiento avanzado o tareas que requieran un nivel de especialización o dedicación extraordinaria.

Diferenciación respecto al soporte técnico incluido:

Es importante destacar que la asistencia técnica:

- No incluye actividades relacionadas con la resolución de incidencias, ni aquellas actuaciones técnicas que se deriven directa o indirectamente de problemas originados durante el tratamiento de incidencias en curso o en proceso de resolución. Este tipo de intervenciones están cubiertas por el soporte técnico correctivo incluido en el contrato.
- No incluye consultas técnicas habituales sobre elementos ya integrados y en servicio estable, las cuales están cubiertas por el soporte base (apartado A.1.2).

Alcance del servicio:

A título enunciativo, y sin carácter limitante, la asistencia técnica podrá incluir:

- Nuevas configuraciones y desarrollos técnicos, realizados por el adjudicatario a petición de NASERTIC, que no formen parte del soporte estándar ni estén ligados a incidencias en curso.
- Consultas avanzadas sobre conocimientos técnicos, configuración, dimensionamiento, procedimientos operativos o métodos de actuación, cuando impliquen análisis específico o elaboración de propuestas fuera del entorno en producción.
- Asesoramiento técnico especializado sobre métodos de despliegue u otros aspectos que impliquen trabajo técnico adicional o preparación de nuevos productos para su incorporación.
- Acceso remoto autorizado para análisis, diagnóstico técnico detallado o actuaciones sobre nuevos desarrollos, utilizando exclusivamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC.
- Asistencia presencial ("in situ") cuando la intervención requiera presencia del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones de NASERTIC o en ubicaciones definidas.

Pruebas en entorno de preproducción:

Todas las nuevas configuraciones, desarrollos o modificaciones que formen parte de la asistencia técnica deberán ser previamente validadas en un entorno de preproducción. Será necesario realizar pruebas exhaustivas en este entorno para asegurar la estabilidad, funcionalidad y ausencia de impactos negativos antes de proceder a su implementación en el entorno de producción. Solo tras la aprobación de estas pruebas se podrá llevar a cabo el despliegue en producción, garantizando así la continuidad y calidad del servicio.

Clasificación como orden de trabajo y cumplimiento de ANS:

Cada solicitud de presupuesto para una actuación de asistencia técnica será registrada como una Orden de Trabajo (OT) de Prioridad 4 en la herramienta de gestión “Service Desk”, y deberá cumplir con los tiempos máximos de resolución definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), es decir, 7 días naturales desde la recepción de la solicitud hasta la entrega formal del presupuesto correspondiente.

Este tratamiento garantiza la trazabilidad de las solicitudes, su priorización formal y el seguimiento operativo de los compromisos del adjudicatario.

Condiciones económicas:

La asistencia técnica no está incluida en el precio base del contrato. Cada solicitud será objeto de presupuesto independiente, con detalle de alcance, duración estimada, perfiles técnicos asignados y posibles recursos adicionales.

Los costes aplicables se basarán en los dos perfiles técnicos definidos en el apartado de Medios Humanos:

- Técnico de Segundo Nivel – Rol “Técnico”: Intervenciones de complejidad media o estándar.
- Técnico de Segundo Nivel – Rol “Especialista”: Intervenciones avanzadas o críticas, que requieran alta especialización.

La ejecución de cualquier actuación de asistencia técnica estará condicionada a la aceptación expresa del presupuesto por parte de NASERTIC.

B. LOTE 2 – Regularización de Software Assurance (SWA) de Mitel

Este apartado recoge los requerimientos técnicos específicos aplicables al lote 2, centrado exclusivamente en el mantenimiento y regularización del servicio de Software Assurance (SWA) del fabricante Mitel, para los sistemas definidos en el alcance del contrato.

El objetivo de este lote es garantizar que todos los sistemas de telefonía Mitel bajo gestión de NASERTIC cuenten en todo momento con la cobertura de soporte del fabricante, necesaria tanto para su evolución tecnológica como para la atención de incidencias complejas.

El contenido del lote se estructura en dos bloques funcionales:

- 1. Mantenimiento del servicio de Software Assurance (SWA):** contempla la contratación, renovación y seguimiento del SWA asociado a los sistemas Mitel de NASERTIC. Incluye el soporte de fabricante y el acceso a todas las actualizaciones de software, parches y versiones publicadas durante la vigencia del contrato.
- 2. Regularización de licencias y cobertura de nuevos elementos:** incluye las actuaciones necesarias para mantener la cobertura SWA en condiciones homogéneas para todos los elementos de la planta, incluyendo la incorporación progresiva de nuevos equipos o licencias adquiridas durante el periodo contractual.

Ambos bloques están incluidos en el precio base del contrato correspondiente a este lote.

B.1 Mantenimiento del servicio de SWA

El adjudicatario deberá gestionar con el fabricante Mitel la contratación, activación y mantenimiento continuado del servicio Software Assurance (SWA) correspondiente a los sistemas definidos en el alcance del contrato.

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá garantizar que el SWA se encuentra correctamente activo para la totalidad de la planta, sin interrupciones, carencias ni periodos sin cobertura.

La cobertura del SWA debe incluir, al menos, las siguientes prestaciones:

- Acceder a actualizaciones, parches y nuevas versiones del software de los sistemas incluidos.
- Escalar incidencias complejas o de origen desconocido que requieran intervención directa del fabricante.
- Disponer de soporte especializado según la modalidad de SWA contratada.
- Acceso a la documentación técnica oficial, recursos y utilidades de soporte proporcionadas por Mitel en el marco del contrato SWA.

Todas las actividades relativas a la renovación y gestión de esta cobertura serán responsabilidad exclusiva del adjudicatario del lote 2.

B.2 Regularización de licencias y cobertura de nuevos elementos

Con el fin de garantizar la correcta evolución tecnológica, el mantenimiento de las condiciones de soporte oficial del fabricante y la actualización continua de los sistemas objeto del presente contrato, se establece la obligatoriedad de mantener vigente el Software Assurance (SWA) correspondiente a la totalidad de la planta contratada.

A tal efecto, se establecen las siguientes condiciones:

- **Cobertura inicial:** El adjudicatario deberá contemplar en su propuesta económica el coste correspondiente al SWA para la totalidad de los sistemas, equipos y licencias incluidos en la plantilla económica del PCA, garantizando su vigencia durante todo el periodo contractual.
- **Desglose económico:** En la oferta económica incorporada al Pliego de Condiciones Administrativas (PCA), deberán desglosarse expresamente todos los componentes del SWA asociados a cada sistema, módulo o licencia. Este desglose deberá reflejar los precios unitarios aplicables, que serán utilizados como referencia para la regularización de ampliaciones y renovaciones.

I. Regularización de nuevos elementos

- **Obligación de propuesta:** El licitador deberá incluir en su oferta una propuesta técnica y económica específica para la regularización anual del SWA asociado a las nuevas incorporaciones que puedan producirse durante la vigencia del contrato (ya sean equipos, módulos o licencias adicionales). Dicha propuesta deberá contemplar condiciones, al menos, equivalentes o mejoras respecto a las aquí definidas.
- **Criterios de cálculo:** El coste de regularización se calculará con base en los precios unitarios definidos en la oferta económica inicial, aplicando dichos valores a los nuevos elementos incorporados, de forma coherente con las condiciones ofertadas para la planta original.
- **Prorrateo proporcional:** En aquellos casos en los que la incorporación de nuevos elementos no coincida con la fecha de renovación anual del SWA, el importe correspondiente podrá ser prorrateado proporcionalmente en función del periodo restante hasta la próxima renovación, debiéndose aplicar dicha proporcionalidad de forma equitativa y documentada.

II. Integración en la renovación general

Los elementos regularizados conforme a lo anterior quedarán automáticamente integrados en el inventario consolidado de la planta, siendo considerados como parte de la misma a todos los efectos a partir del siguiente ciclo de renovación del SWA. A partir de ese momento, se incluirán en la cobertura global, sin necesidad de nuevas regularizaciones individuales, manteniéndose así la continuidad en el soporte oficial y en el derecho a actualizaciones y mejoras.

C. LOTE 3 – Oracle

Este apartado establece los requerimientos técnicos específicos aplicables al Lote 3, enfocado en los sistemas Oracle desplegados en entornos de producción, conforme a lo definido en el apartado 2 del presente pliego.

El objetivo principal es garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad, seguridad y evolución tecnológica de las plataformas Oracle que soportan los servicios críticos de NASERTIC. Para ello, se definen cuatro bloques funcionales que estructuran el alcance del contrato:

1. **Servicio de soporte técnico** (incluido en el precio base del contrato): comprende el soporte correctivo de segundo y tercer nivel, el soporte preventivo, así como el soporte evolutivo que incluye la actualización a nuevas versiones estables del software Oracle. Este servicio se prestará de forma continua durante la vigencia del contrato y garantiza la resolución eficiente de incidencias, prevención de problemas y evolución tecnológica controlada.
2. **Asistencia técnica especializada** (servicio bajo demanda): servicios técnicos adicionales, distintos del soporte habitual, que NASERTIC podrá requerir puntualmente para actividades específicas.
3. **Formación técnica** (servicio bajo demanda): capacitación especializada relacionada con los sistemas Oracle, dirigida a garantizar que el personal de NASERTIC disponga de los conocimientos necesarios para la correcta operación y administración de la plataforma.
4. **Suministro de licencias** (servicio bajo demanda): regularización, adquisición y renovación de licencias necesarias para el correcto uso y evolución de los sistemas Oracle.

La prestación continua del soporte técnico (bloque 1) está incluida en el precio base del contrato. Los servicios correspondientes a los bloques 2, 3 y 4 podrán ser contratados por NASERTIC de forma puntual y bajo demanda, conforme a los criterios, condiciones y tarifas establecidos en el presente pliego. La inclusión de estos servicios en este documento no implica obligación de contratación por parte de NASERTIC.

C.1 SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO

Este bloque comprende el conjunto de servicios de soporte técnico obligatorio incluidos en el precio base del lote 3. Su objetivo principal es garantizar el correcto funcionamiento, disponibilidad y continuidad de los sistemas Oracle definidos en el alcance del contrato.

El servicio se estructura en cuatro componentes fundamentales:

1. **Soporte correctivo de Nivel 2 y Nivel 3**, enfocado en la identificación, diagnóstico y resolución de incidencias que afecten a las plataformas y componentes Oracle contemplados en el contrato.
2. **Soporte preventivo**, orientado a la realización de actividades planificadas que aseguren la conservación y buen estado operativo de los sistemas Oracle, evitando la aparición de incidencias y minimizando riesgos.
3. **Consultas técnicas y asesoramiento remoto**, con el fin de atender dudas operativas, resolver incidencias no críticas y proporcionar soporte especializado bajo demanda de NASERTIC.
4. **Soporte evolutivo**, que incluye la actualización de sistemas a versiones estables más recientes, con el fin de garantizar la evolución tecnológica y el soporte continuo, siempre bajo las condiciones y modalidades pactadas en el contrato.

El adjudicatario deberá disponer de personal cualificado, con experiencia demostrable en administración, operación y resolución de incidencias en entornos Oracle, así como de los medios técnicos adecuados para prestar soporte tanto remoto como presencial cuando sea requerido por NASERTIC.

Este servicio se prestará exclusivamente a solicitud formal de NASERTIC, que actuará como único interlocutor autorizado. Bajo ningún concepto el adjudicatario podrá actuar sobre los sistemas ni divulgar información técnica o funcional sin la autorización expresa y previa de NASERTIC.

En el Anexo I se detalla el inventario completo de los sistemas Oracle incluidos en este contrato para efectos de soporte.

C.1.1 SOPORTE CORRECTIVO

El servicio de soporte correctivo del Lote 3 contempla las actuaciones necesarias para la identificación, diagnóstico y resolución de incidencias que afecten a las plataformas y componentes de Oracle definidos en el alcance del contrato.

Estas actuaciones se estructuran en dos niveles:

- **Soporte de Nivel 2:** soporte técnico avanzado, prestado directamente por el adjudicatario mediante personal propio.
- **Soporte de Nivel 3:** soporte especializado que el adjudicatario gestionará directamente con el fabricante (Oracle), mediante el acceso al servicio de soporte oficial y canales técnicos establecidos.

Ambos niveles de soporte están incluidos en el precio base del contrato y forman parte del servicio obligatorio.

C.1.1.1 Nivel 2

El adjudicatario deberá garantizar un servicio de soporte técnico segundo nivel en régimen 24x7x365, destinado a resolver incidencias relacionadas con el funcionamiento de los sistemas Oracle en producción.

Para ello, deberá disponer de:

- Cobertura 24x7x365 para el tratamiento de incidencias, sin limitación horaria.
- Personal técnico especializado, con experiencia demostrable en administración y operación de plataformas Oracle, disponible en modalidad de retén o guardia.
- Centro de soporte técnico operativo, capaz de gestionar incidencias, realizar diagnósticos, aplicar soluciones y escalar problemas cuando proceda.
- Canales de contacto directos, como teléfono y correo electrónico operativo, disponibles para el personal autorizado de NASERTIC.

Funciones del soporte de nivel 2:

- Análisis y resolución de incidencias técnicas u operativas que afecten a la infraestructura Oracle.
- Aplicación de acciones correctivas y validación de la restauración completa del servicio.
- Intervención remota segura, cumpliendo los protocolos de NASERTIC.

- Registro y documentación de todas las actuaciones en la herramienta corporativa “Service Desk”, garantizando trazabilidad y cumplimiento del ANS.
- Escalado formal al soporte de nivel 3, cuando el alcance técnico supere la capacidad de resolución del adjudicatario.

Las labores de soporte correctivo se realizarán habitualmente mediante conexión remota, utilizando exclusivamente los mecanismos autorizados por NASERTIC.

C.1.1.2 Nivel 3

El adjudicatario deberá gestionar directamente con Oracle las incidencias que requieran soporte de tercer nivel (Nivel 3), utilizando los canales habilitados por el fabricante, como parte del acceso al **Oracle Partner Network (OPN)**.

Este soporte permitirá:

- Escalar y gestionar incidencias complejas, no solucionables en el segundo nivel.
- Obtener asistencia técnica especializada y validada por Oracle.
- Acceder a parches, recomendaciones de configuración, y documentación técnica oficial proporcionada por el fabricante.

Las funciones del soporte de nivel 3 incluyen:

- **Gestión integral de la relación con Oracle**, incluyendo apertura, seguimiento y cierre de casos en el OPN (Oracle Partner Network) firmado y activo para que puedan tramitar renovaciones.
- Coordinación con NASERTIC para la implantación de soluciones, parches o cambios derivados de la resolución proporcionada por Oracle.

El adjudicatario deberá acreditar el acceso efectivo al soporte oficial de Oracle a través de contratos activos, que permitan la gestión y resolución de incidencias de nivel 3.

Nota: NASERTIC dispone de soporte de hardware con el fabricante Oracle (“Software Update License & Support” y “Oracle Premier Support for Systems”), con fecha de expiración del 18 de diciembre de 2025.

C.1.2 SOPORTE PREVENTIVO

Dentro del alcance del servicio de soporte técnico incluido en el presente contrato, se contempla la prestación de soporte preventivo, cuyo objetivo principal es anticipar posibles incidencias, mantener la operatividad y garantizar la seguridad de los sistemas objeto del contrato.

Este soporte preventivo incluye, de forma no limitativa, las siguientes actuaciones:

- **Renovación e implantación de certificados digitales:** el adjudicatario será responsable de gestionar y llevar a cabo la implantación de certificados digitales utilizados en los sistemas cubiertos por el contrato, siempre que dichos certificados sean previamente proporcionados por NASERTIC o por la entidad emisora correspondiente.
- **Aviso, gestión e implantación de vulnerabilidades y parches de seguridad:** el adjudicatario deberá monitorizar la aparición de parches o vulnerabilidades relevantes que afecten a los sistemas incluidos en el contrato. Tras su validación por parte de NASERTIC, se encargará de su gestión e implantación para garantizar la seguridad y continuidad operativa del servicio.

Coordinación y operación:

Las actuaciones de soporte preventivo, aunque rutinarias, pueden implicar cambios en el comportamiento o configuración de los sistemas, por lo que deberán ser gestionadas con criterios de coordinación, trazabilidad y control. En este sentido, se establecen los siguientes requisitos:

- **Comunicación y coordinación de las actuaciones preventivas:** cualquier actuación preventiva que implique cambios en la configuración, interrupciones temporales o impacto potencial en los servicios deberá ser previamente comunicada y coordinada con NASERTIC.
- **Documentación y registro de las actuaciones preventivas:** toda intervención preventiva deberá quedar registrada en la herramienta corporativa “Service Desk” mediante una Orden de Trabajo (OT), reflejando su naturaleza preventiva, alcance, planificación y resultado.

Límites del soporte preventivo: exclusiones

Queda expresamente excluido del presente apartado cualquier conjunto de actuaciones recogidas en el apartado 3. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS, entre ellas:

- Verificaciones integrales de configuración.

- Auditorías de seguridad completas.
- Análisis estructurados de rendimiento o capacidad.
- Comprobación de políticas de respaldo (backups), retenciones o restauración.
- Revisión de topologías o arquitecturas de red y sistemas.
- Informes detallados de estado o cumplimiento técnico.

Estas actividades, por su alcance y carácter analítico, se consideran parte de las auditorías técnicas periódicas y se encuentran fuera del ámbito del soporte preventivo. Se gestionarán de acuerdo con lo establecido en el mencionado apartado 3 del pliego, y no están incluidas ni en el precio base del contrato ni en los servicios de asistencia técnica.

C.1.3 CONSULTAS TÉCNICAS Y ASESORAMIENTO REMOTO

El servicio de consultas técnicas y asesoramiento remoto forma parte de las prestaciones incluidas dentro del soporte técnico contemplado en este contrato. Estas actuaciones están destinadas a proporcionar apoyo puntual y especializado al personal técnico de NASERTIC en relación con servicios, configuraciones y sistemas que ya se encuentran en producción, es decir, que forman parte del entorno operativo validado y oficialmente incorporado al servicio.

Se entiende por consultas técnicas y asesoramiento remoto aquellas intervenciones no presenciales que tienen por objeto:

- Resolver dudas específicas sobre el funcionamiento, configuración o comportamiento de los sistemas en servicio.
- Aclarar procedimientos o buenas prácticas relacionados con el mantenimiento de las plataformas actualmente operativas.
- Confirmar parámetros, valores o ajustes aplicables a elementos ya desplegados y estabilizados.
- Realizar recomendaciones técnicas en el marco del entorno existente, sin requerir desarrollos nuevos o reconfiguraciones no validadas previamente.
- Asesoramiento técnico, métodos, actualizaciones, parches, firmwares o cualquier otro aspecto relacionado con los sistemas objeto del contrato, siempre y cuando dichas consultas estén orientadas a su análisis, aplicación o compatibilidad sobre entornos ya en servicio, o en relación con su posible afectación a configuraciones existentes.

No se considerarán incluidas en este apartado aquellas actuaciones que supongan el análisis o implementación de nuevas funcionalidades, rediseños, desarrollos adicionales o tareas de ingeniería o dimensionamiento estructural. Este tipo de actuaciones se tratarán como asistencia técnica, conforme a lo descrito en el apartado correspondiente, y se presupuestarán de forma independiente.

Inclusión de nuevos desarrollos

NASERTIC realiza de forma autónoma actividades de diseño, desarrollo e implantación de nuevas configuraciones y servicios sobre los sistemas objeto del contrato. Como parte de su operativa interna, una vez que una nueva configuración o servicio ha sido implementado y validado por NASERTIC, se notificará al adjudicatario de manera formal.

Tras dicha validación, y una vez confirmada su correcta integración y estabilidad dentro del entorno de producción, el nuevo desarrollo pasará a formar parte del ámbito de soporte incluido en el contrato. A partir de ese momento, el adjudicatario deberá considerar estas nuevas funcionalidades dentro de su cobertura estándar de consultas y asesoramiento técnico, al mismo nivel que el resto de los componentes ya en servicio.

Esta incorporación no implicará retribuciones adicionales ni requerirá la emisión de presupuestos, ya que se entiende que el asesoramiento técnico y la atención a consultas sobre todos los elementos operativos y estabilizados forman parte de los servicios comprometidos.

Condiciones operativas:

- Las consultas deberán ser atendidas en modalidad remota, a través de los canales acordados (correo electrónico, herramientas colaborativas o plataforma “Service Desk”).
- El adjudicatario deberá responder en los plazos establecidos por el ANS, considerando la prioridad del tema consultado y su impacto en el servicio.
- Toda consulta deberá quedar debidamente registrada y documentada en la herramienta de gestión corporativa, con constancia de la respuesta proporcionada.
- En caso de duda sobre si una actuación se enmarca en el asesoramiento remoto o requiere asistencia técnica externa, se establecerá una revisión conjunta entre NASERTIC y el adjudicatario, decidiéndose de forma razonada y previa al inicio de los trabajos.

C.1.4 SOPORTE EVOLUTIVO (Actualización de sistemas)

El servicio de soporte evolutivo incluido en el contrato tiene como finalidad garantizar la actualización tecnológica controlada de los sistemas Oracle objeto del presente contrato, permitiendo su evolución funcional y técnica conforme a versiones estables oficialmente publicadas por el fabricante.

Este servicio contempla, al menos, las siguientes actividades:

- Actualización de los sistemas Oracle a la versión estable más reciente, compatible con la arquitectura actual y validada por el fabricante.
- Asesoramiento técnico y asistencia remota asociada al proceso de actualización, incluyendo planificación, análisis de impacto, ejecución y validación.
- Entrega de documentación técnica actualizada, con detalle de los cambios introducidos, nuevas funcionalidades, procedimientos operativos y requisitos de configuración.

***Importante:** No se considerarán parte del soporte evolutivo aquellas actualizaciones que deban ejecutarse para resolver incidencias o vulnerabilidades de seguridad identificadas por el fabricante, las cuales se tratarán como parte del soporte correctivo o preventivo, según corresponda. Durante la vigencia del contrato, NASERTIC podrá requerir como máximo una (1) actualización anual por sistema dentro del marco de soporte evolutivo.

Cualquier otra actualización adicional será gestionada bajo el régimen de asistencia técnica o soporte correctivo, según aplique.

Entorno de implantación

Actualmente, NASERTIC no dispone de un entorno de preproducción para los sistemas Oracle cubiertos por este contrato. Por tanto, las actualizaciones deberán realizarse directamente sobre el entorno de producción, siempre de forma planificada, coordinada y bajo estrictas medidas de control de riesgo.

En caso de que, durante la vigencia del contrato, se habiliten entornos de preproducción, será obligatorio validar previamente todas las actualizaciones en dicho entorno, antes de proceder a su implantación definitiva en producción.

La ejecución de actualizaciones deberá seguir los siguientes principios:

1. Evaluación técnica previa del impacto funcional, compatibilidad y requisitos de la nueva versión.
2. Planificación detallada de la actuación, en coordinación con NASERTIC, incluyendo ventanas de mantenimiento y plan de reversión.
3. Validación posterior a la actualización, asegurando la operatividad completa de los servicios afectados.

Formación asociada y documentación técnica

La formación necesaria para el personal técnico de NASERTIC, asociada a cada actualización evolutiva, estará incluida dentro del alcance del contrato y no supondrá costes adicionales. Esta formación podrá dirigirse a todos los perfiles que NASERTIC designe, sin limitación en el número de participantes.

Asimismo, el adjudicatario deberá entregar toda la documentación técnica relativa a la nueva versión implementada, incluyendo:

- Descripción de nuevas funcionalidades y cambios introducidos.
- Procedimientos operativos actualizados.
- Recomendaciones del fabricante.
- Cualquier otra información relevante para la gestión y administración del sistema.

Alcance y decisión de actualización

La decisión sobre el momento, alcance y viabilidad de cada actualización será competencia exclusiva de NASERTIC, en función de sus necesidades técnicas, operativas y de planificación.

C.2 ASISTENCIA TÉCNICA (*Distinta del soporte técnico*)

La asistencia técnica comprende aquellas actividades de apoyo técnico especializado que no están incluidas dentro del precio base del contrato y que, por su naturaleza, exceden el ámbito del soporte técnico ordinario (correctivo, preventivo o de consultas técnicas sobre servicios ya desplegados y en funcionamiento).

Este servicio se activará exclusivamente bajo demanda de NASERTIC, previa solicitud formal y validación del presupuesto asociado. Tiene como objetivo ofrecer soporte adicional en actuaciones que no estén relacionadas con incidencias en curso, sino con nuevas configuraciones, desarrollos, asesoramiento avanzado o tareas que requieran un nivel de especialización o dedicación extraordinaria.

Diferenciación respecto al soporte técnico incluido

Es importante destacar que la asistencia técnica:

- No incluye actividades relacionadas con la resolución de incidencias, ni aquellas actuaciones técnicas que se deriven directa o indirectamente de problemas originados durante el tratamiento de incidencias en curso o en proceso de resolución. Este tipo de intervenciones están cubiertas por el soporte técnico correctivo incluido en el contrato.
- No incluye consultas técnicas habituales sobre elementos ya integrados y en servicio estable, las cuales están cubiertas por el soporte base (**Apartado C.1.3**).

Alcance del servicio

A título enunciativo, y sin carácter limitante, la asistencia técnica podrá incluir:

- Nuevas configuraciones y desarrollos técnicos, realizados por el adjudicatario a petición de NASERTIC, que no formen parte del soporte estándar ni estén ligados a incidencias en curso.
- Consultas avanzadas sobre conocimientos técnicos, configuración, dimensionamiento, procedimientos operativos o métodos de actuación, cuando impliquen análisis específico o elaboración de propuestas fuera del entorno en producción.
- Asesoramiento técnico especializado sobre métodos de despliegue u otros aspectos que impliquen trabajo técnico adicional o preparación de nuevos productos para su incorporación.
- Acceso remoto autorizado para análisis, diagnóstico técnico detallado o actuaciones sobre nuevos desarrollos, utilizando exclusivamente los mecanismos de conexión habilitados por NASERTIC.

- Asistencia presencial ("in situ") cuando la intervención requiera presencia del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones de NASERTIC o en ubicaciones definidas.
- Intervenciones escaladas al fabricante (nivel 3), cuando los requerimientos superen las capacidades del equipo técnico de segundo nivel del adjudicatario. Para ello, este deberá disponer de contrato activo de soporte con el fabricante.

Clasificación como orden de trabajo y cumplimiento de ANS

Cada solicitud de presupuesto para una actuación de asistencia técnica será registrada como una Orden de Trabajo (OT) de Prioridad 4 en la herramienta de gestión "Service Desk", y deberá cumplir con los tiempos máximos de resolución definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), es decir, 7 días naturales desde la recepción de la solicitud hasta la entrega formal del presupuesto correspondiente.

Este tratamiento garantiza la trazabilidad de las solicitudes, su priorización formal y el seguimiento operativo de los compromisos del adjudicatario.

Condiciones económicas

La asistencia técnica no está incluida en el precio base del contrato. Cada solicitud será objeto de presupuesto independiente, con detalle de alcance, duración estimada, perfiles técnicos asignados y posibles recursos adicionales.

Los costes aplicables se basarán en los dos perfiles técnicos definidos en el apartado de Medios Humanos:

- Técnico de Segundo Nivel – Rol "Técnico": Intervenciones de complejidad media o estándar.
- Técnico de Segundo Nivel – Rol "Especialista": Intervenciones avanzadas o críticas, que requieran alta especialización.

La ejecución de cualquier actuación de asistencia técnica estará condicionada a la aceptación expresa del presupuesto por parte de NASERTIC.

C.3.FORMACIÓN TÉCNICA

La formación constituye un elemento clave para garantizar el correcto uso, operación y evolución de los sistemas objeto del contrato. En este sentido, el contrato contempla dos modalidades diferenciadas de formación:

C.3.1 Formación asociada a actualizaciones de sistema (incluida en el contrato)

La formación necesaria para el personal técnico de NASERTIC relacionada con las actualizaciones de los sistemas de Oracle que se realicen durante la vigencia del contrato **formará parte del alcance del mismo**, y por tanto, **no conllevará ningún coste adicional**.

Esta formación incluirá los contenidos técnicos necesarios para comprender e implementar los cambios introducidos por las nuevas versiones, así como la documentación actualizada y los procedimientos operativos relacionados.

C.3.2 Formación bajo demanda (fuera del alcance del contrato base)

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de ofrecer **servicios de formación adicionales bajo demanda**, cuando así lo requiera NASERTIC.

Dichas acciones formativas podrán comprender las siguientes modalidades:

- Formaciones oficiales certificados por el fabricante, adaptados a los requisitos expresados por NASERTIC.
- Formaciones especializadas no oficiales, siempre que se ajusten mejor a las necesidades específicas planteadas.

El contenido, la duración y la modalidad de cada acción formativa serán definidos de manera conjunta entre NASERTIC y la empresa adjudicataria, en función de las necesidades específicas planteadas en cada caso.

Cada formación deberá ser debidamente presupuestada y valorada por la adjudicataria, conforme a las condiciones económicas recogidas en el Pliego de Condiciones Administrativas.

La ejecución de cualquier curso quedará supeditada a la aceptación expresa, por parte de NASERTIC, de la oferta correspondiente. Asimismo, no existirá limitación en el número de participantes que NASERTIC pueda designar para asistir a las formaciones.

C.4 RENOVACIÓN Y SUMINISTRO DE LICENCIAS

Este bloque define el régimen de gestión, renovación y adquisición de licencias y servicios de soporte asociados a los productos Oracle incluidos en el lote 3 del presente contrato. El objetivo es garantizar la continuidad legal y técnica del uso de las plataformas en operación, así como permitir su ampliación controlada cuando NASERTIC lo requiera.

El apartado se divide en dos ámbitos claramente diferenciados:

- **Renovación de licencias y servicios de soporte** (incluido en el precio del contrato)
- **Suministro de nuevas licencias o ampliaciones** (servicio opcional con cargo a partida económica particular)

C.4.1 Renovación de licencias y servicios de soporte

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario será responsable de gestionar, tramitar y abonar, en nombre de NASERTIC, la **renovación anual de licencias Oracle** y los **servicios de soporte técnico y hardware asociados** a los productos existentes, conforme al inventario de sistemas definido en el **Anexo I**.

Este servicio incluye, de forma obligatoria las siguientes actuaciones:

- **Renovación anual de licencias de software Oracle** ya implantadas y en operación.
- **Renovación de servicios de soporte oficial de Oracle**, tales como:
 - *Software Update License & Support*
 - *Oracle Premier Support for Systems*
- **Gestión integral del ciclo de renovación:** recepción de alertas de vencimiento, validación del alcance, coordinación con el fabricante, tramitación administrativa y justificación documental ante NASERTIC.
- **Pago directo al fabricante u organismo distribuidor autorizado**, por cuenta del adjudicatario, según el importe estimado y cubierto dentro del precio base del contrato.
- **Presentación de certificado anual** que acredite la cobertura vigente de licencias y soporte, firmado por Oracle o su canal oficial.

La renovación deberá realizarse anualmente antes de la fecha de expiración correspondiente, garantizando la **no interrupción del soporte ni la pérdida de derechos de uso**. Cualquier desviación o riesgo de discontinuidad deberá ser comunicado de inmediato a NASERTIC.

C.4.2 Suministro de nuevos productos (servicio bajo demanda)

Durante la vigencia del contrato, NASERTIC podrá requerir la ampliación de la planta de licencias o la incorporación de nuevos productos Oracle no contemplados inicialmente. Para ello, el adjudicatario deberá estar en disposición de suministrar dichos productos bajo la modalidad de servicio bajo demanda, con cargo a una partida económica específica habilitada a tal efecto.

Este suministro bajo demanda incluirá:

- Adquisición de nuevas licencias Oracle, según las necesidades técnicas definidas por NASERTIC.
- Compra de productos o componentes complementarios de software y hardware relacionados con el ecosistema Oracle ya desplegado.
- Alta de servicios de soporte oficiales asociados a las nuevas adquisiciones (actualizaciones, soporte técnico, soporte hardware, etc.).
- Gestión del proceso completo de adquisición, incluyendo:
 - Presentación de presupuesto detallado a NASERTIC.
 - Validación formal del pedido por parte de NASERTIC.
 - Entrega y activación de las licencias, junto con la documentación técnica y legal correspondiente.

El adjudicatario deberá garantizar que todas las adquisiciones realizadas bajo este apartado se efectúen exclusivamente a través de canales oficiales autorizados por Oracle y cumplan con las condiciones comerciales y de licenciamiento vigentes.

La ejecución de este subapartado estará condicionada a:

- La existencia de saldo disponible en la partida económica destinada a nuevas adquisiciones.
- La aceptación expresa y por escrito de NASERTIC respecto al alcance, precios y condiciones de cada suministro solicitado.

C.4.2.1 Sistema OCOM/EOM

El sistema **OCOM/EOM** se incorpora como elemento específico dentro del catálogo de productos Oracle contemplado en esta cláusula. Su inclusión en la oferta económica será objeto de valoración dentro del apartado correspondiente del **Pliego de Condiciones Administrativas (PCA)**. No obstante, esta inclusión **no implica obligación de contratación** por parte de NASERTIC, quedando su adquisición sujeta a la decisión y validación expresa de la entidad contratante, conforme a los procedimientos establecidos para los suministros bajo demanda.

El adjudicatario deberá presentar una oferta técnica y económica específica que contemple el **suministro, instalación y mantenimiento** de una solución propietaria de Oracle destinada a la **monitorización de los SBCs (Session Border Controllers)** actualmente operativos en la infraestructura de NASERTIC.

I. Requisitos de la solución:

- **Capacidad requerida:** 1.100 canales concurrentes.
- **Duración mínima del soporte y mantenimiento:** Hasta la fecha de vencimiento del contrato.
- **Licenciamiento:**
 - SW - OCOM Standard Edition, 1.100 Concurrent Calls (licencia perpetua).
 - Support SW OCOM (mantenimiento y soporte técnico asociado).

II. Alcance funcional mínimo:

- Suministro de las licencias necesarias.
- Instalación y configuración completa del sistema Oracle EOM.
- Configuración inicial (set up) de la plataforma.
- Definición e implementación de indicadores clave de rendimiento (KPIs).
- Formación técnica dirigida al personal designado por NASERTIC.
- Entrega de la documentación técnica completa y actualizada.
- Prestación de soporte técnico hasta la fecha de renovación anual.

III. Inclusión en planta a partir del siguiente ciclo de renovación:

A partir de la fecha de renovación anual de licencias y servicios de soporte establecidos para los productos incluidos en el alcance del contrato, el sistema OCOM/EOM —si ha sido adquirido e implantado— **pasará a formar parte de la planta consolidada de productos Oracle gestionados** bajo el contrato. En consecuencia, sus licencias y servicios asociados se **incluirán en las renovaciones periódicas anuales** que deberá gestionar el adjudicatario, en igualdad de condiciones con el resto de los productos ya existentes.

La solución propuesta deberá garantizar la **monitorización eficaz y en tiempo real** de los SBCs, asegurando compatibilidad con la infraestructura existente, disponibilidad continua y soporte técnico especializado.

4. Aplicabilidad por lote

A partir de este punto, y salvo que se indique expresamente lo contrario, los apartados que se incluyen a continuación serán de aplicación únicamente a los **Lotes 1 y 3**, por corresponderse con sus características y alcance. El resto de los lotes no se verá afectado por el contenido de estos apartados.

5. AUDITORÍA DE LOS SISTEMAS

La empresa adjudicataria deberá presentar, como parte de su propuesta de mantenimiento preventivo, un programa de auditoría técnica orientado a asegurar el correcto funcionamiento, disponibilidad, eficiencia y seguridad de los sistemas de voz incluidos en el ámbito del contrato.

Estas auditorías técnicas periódicas tienen por finalidad identificar riesgos, desviaciones, obsolescencias o deficiencias estructurales que puedan afectar a la prestación del servicio. Deberán contemplar de manera específica, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Análisis de capacidad de los sistemas objeto del contrato.
- Análisis de configuración de los componentes y servicios involucrados.
- Análisis de los recursos de conectividad entre los distintos sistemas relacionados.

Este conjunto de tareas queda fuera del soporte técnico y preventivo incluido en el precio base del contrato, y se gestionará conforme a las condiciones definidas en las condiciones administrativas del pliego.

5.1. Objetivos

Los principales objetivos de las auditorías de sistemas son:

- Verificar el estado general y la evolución de los sistemas de voz objeto del contrato.
- Detectar posibles ineficiencias, errores de configuración o cuellos de botella en el rendimiento.
- Identificar desviaciones respecto a las arquitecturas y configuraciones de referencia.
- Analizar el grado de adecuación de los sistemas a las necesidades de servicio presentes y futuras.
- Emitir recomendaciones técnicas para la mejora continua de la plataforma.
- Identificar equipamiento próximo a su fin de vida útil (EOL) o con versiones de software que hayan quedado fuera del soporte oficial.

5.2. Metodología

La auditoría se realizará siguiendo un enfoque estructurado y sistemático, que combine análisis técnico, revisión documental y colaboración estrecha con el personal de NASERTIC, dentro de una planificación previamente acordada entre ambas partes.

El proceso incluirá, pero no se limitará a:

- Evaluación detallada de la configuración actual de los sistemas y sus componentes clave.
- Análisis de los recursos de conectividad y su correcta integración en la plataforma.
- Revisión de políticas y procedimientos relacionados con seguridad, respaldo y recuperación.
- Inspección de licencias, versiones de software y condiciones de soporte técnico vigentes.
- Comparación con estándares y buenas prácticas reconocidas para asegurar la calidad y estabilidad del servicio.

Condiciones operativas:

- Cada auditoría se gestionará como una solicitud formal, sujeta a la emisión de un presupuesto individualizado que dependerá del alcance y características del sistema o subsistema a auditar, conforme a lo establecido en el pliego de condiciones administrativas. Se permite la realización de auditorías parciales centradas en componentes o subsistemas específicos.
- Las actividades de auditoría se realizarán preferentemente en modalidad remota, utilizando los canales acordados, tales como correo electrónico, herramientas colaborativas o la plataforma “Service Desk”.
- El adjudicatario deberá dar respuesta a la valoración económica solicitada dentro de los plazos estipulados en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), teniendo en cuenta la prioridad asignada a la Orden de trabajo y su posible impacto en el servicio.
- Cada propuesta deberá incluir un plazo estimado de ejecución, que será vinculante. En caso de incumplimiento de dicho plazo, se aplicarán las penalizaciones correspondientes definidas en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), considerándose dichas solicitudes como de prioridad 4, según lo dispuesto en el régimen sancionador del pliego.

Todas las solicitudes de auditoría, junto con las respuestas, informes y resultados asociados, deberán quedar debidamente registradas y documentadas en la herramienta corporativa de gestión, asegurando la trazabilidad y transparencia del proceso.

5.3. Resultados esperados

Como resultado de cada auditoría técnica, se espera obtener:

- Un informe técnico detallado, que identifique vulnerabilidades, riesgos o áreas de mejora.
- Un conjunto de recomendaciones priorizadas, que permitan planificar acciones correctoras o de mejora evolutiva.
- La identificación de necesidades de actualización, ampliación o renovación de elementos de la plataforma.

6. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

NASERTIC mantiene firmes compromisos de calidad, disponibilidad y continuidad en la prestación de sus servicios de telecomunicaciones. Para garantizar el cumplimiento de dichos compromisos, se ha definido un conjunto de parámetros específicos que permiten medir, evaluar y asegurar el nivel de servicio ofrecido por el adjudicatario en el marco del presente contrato.

Este ANS incorpora un conjunto de indicadores y umbrales que permiten medir de manera objetiva el rendimiento del adjudicatario en aspectos críticos como los tiempos de respuesta y resolución de incidencias, la disponibilidad operativa del servicio, la atención técnica continua (24x7) y el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Los parámetros definidos en este apartado servirán como referencia para evaluar la calidad del servicio prestado y asegurar la trazabilidad de las incidencias gestionadas a través de la herramienta corporativa de seguimiento. Esta definición detallada busca evitar interpretaciones ambiguas y garantizar una supervisión clara, uniforme y continua del desempeño del adjudicatario.

El cumplimiento de estos niveles de servicio será objeto de supervisión continua y estará vinculado a los mecanismos de penalización establecidos en el apartado 6, así como a los procedimientos de actuación y escalado definidos en el apartado 7.

6.1. Parámetros de aseguramiento del servicio

Con el objetivo de establecer un marco común y uniforme para la medición y evaluación del nivel de servicio prestado, se definen a continuación los principales parámetros que regirán el aseguramiento del servicio. Estos indicadores permitirán valorar objetivamente la calidad del soporte ofrecido y garantizar la trazabilidad de las actuaciones sobre los sistemas objeto del presente contrato:

- **Incidente:** Se entenderá por incidente cualquier evento no planificado que interrumpa, degrade o pueda poner en riesgo la calidad del servicio prestado. Los incidentes deben ser registrados y gestionados conforme a los protocolos definidos en este pliego.
- **Tiempo de resolución:** Es el intervalo de tiempo comprendido entre la recepción del incidente por parte del adjudicatario y la completa restauración del servicio afectado. La restauración podrá realizarse mediante una solución definitiva o mediante una solución temporal o alternativa que asegure la continuidad operativa del servicio con niveles aceptables de calidad.
- **Clasificación de la prioridad de los incidentes:** La prioridad asignada a cada incidente dependerá de su urgencia (grado de impacto inmediato en la prestación del servicio) y de su impacto (alcance o número de usuarios/sedes afectadas). Se establecen cuatro niveles de prioridad, siendo la Prioridad 1 la más alta y la Prioridad 4 la más baja. Esta clasificación condiciona los tiempos de respuesta y resolución exigidos.

<i>Impacto</i>	<i>Descripción</i>
<i>Alto</i>	Afectación de más de una sede o un servicio crítico
<i>Medio</i>	Afectación de una sola sede
<i>Bajo</i>	Afectación de un usuario o grupo reducido de usuarios

<i>Urgencia</i>	<i>Descripción</i>
<i>Alta</i>	Interrupción total del servicio
<i>Media</i>	Degradación severa del servicio
<i>Baja</i>	Degradación leve o parcial del servicio

La matriz de prioridades queda establecida según el cruce entre la urgencia y el impacto, conforme a la siguiente tabla:

<i>Urgencia \ Impacto</i>	<i>Alto</i>	<i>Medio</i>	<i>Bajo</i>
<i>Alta</i>	Prioridad 1	Prioridad 1	Prioridad 3
<i>Media</i>	Prioridad 2	Prioridad 2	Prioridad 3
<i>Baja</i>	Prioridad 3	Prioridad 3	Prioridad 4

Servicios críticos

A efectos del cumplimiento del ANS, se consideran **servicios críticos o esenciales** aquellos cuya afectación, ya sea por interrupción total o degradación severa, puede tener un impacto elevado en la operativa de NASERTIC, de sus clientes o en el normal funcionamiento de la administración pública.

La criticidad de estos servicios se determina en función de los parámetros de **impacto** (número de usuarios o sedes afectadas) y **urgencia** (nivel de afectación del servicio), dando lugar a incidentes clasificados como Prioridad 1 o 2, conforme a la matriz establecida.

Entre los servicios considerados críticos o esenciales, de forma no limitante, se incluyen:

- Servicio de Voz
- Servicio de Contact Center
- Servicio de Mensajería
- Servicio de Operadoras

Estos servicios resultan fundamentales para garantizar la continuidad operativa, la atención al ciudadano y el correcto funcionamiento de los sistemas clave de la organización.

Revisión y modificación de la prioridad

En caso de que alguna de las partes (NASERTIC o el adjudicatario) considere que la prioridad asignada a un incidente no refleja adecuadamente la urgencia o el impacto real del mismo, podrá solicitar su modificación antes del cambio de estado de la orden de trabajo (OT) a “En ejecución”. Esta solicitud deberá ir debidamente justificada.

Asimismo, si durante el transcurso de la atención de la OT se produce una variación significativa en las condiciones del incidente, el adjudicatario podrá solicitar un reajuste de la prioridad, siempre con la correspondiente argumentación y previa validación por parte de NASERTIC.

6.2. Horario de recepción de incidencias y actuación

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad del servicio de soporte técnico en un régimen de 24 horas al día, 7 días a la semana (24x7), incluyendo fines de semana y días festivos.

Este horario será de aplicación tanto para la recepción de avisos de incidencia como para la ejecución de las acciones necesarias para su resolución, conforme a los niveles de prioridad definidos en el apartado anterior.

Los incidentes podrán ser comunicados a través de cualquiera de los canales habilitados por NASERTIC, que se especificarán en el procedimiento operativo correspondiente. Independientemente del canal utilizado para la notificación, será responsabilidad del adjudicatario registrar y documentar debidamente cada incidente en la herramienta corporativa de gestión de incidencias “Service Desk”, conforme al flujo de trabajo y criterios que se detallan en el apartado 7.

La correcta y puntual documentación de las incidencias será condición indispensable para la verificación del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) y la aplicación de los mecanismos de seguimiento y penalización, en su caso.

6.3. Compromisos de resolución

El adjudicatario deberá cumplir con los tiempos máximos de resolución establecidos para las órdenes de trabajo (OT), en función de la prioridad asignada a cada incidente. Estos tiempos se consideran compromisos contractuales dentro del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) y serán objeto de seguimiento por parte de NASERTIC.

La clasificación de prioridades y los tiempos asociados de resolución son los siguientes:

<i>Prioridad</i>	<i>Tiempos máximos de resolución</i>
<i>Prioridad 1</i>	3 horas
<i>Prioridad 2</i>	7 horas
<i>Prioridad 3</i>	24 horas
<i>Prioridad 4</i>	7 días naturales

En caso de que se implemente una solución provisional, la orden de trabajo (OT) asociada deberá ser cerrada, previa validación y confirmación por parte de NASERTIC, y se deberá abrir una nueva OT independiente para el seguimiento y resolución definitiva del incidente. Esta nueva OT podrá tener asignada una prioridad diferente, ajustada a la naturaleza y urgencia del trabajo restante.

En todo caso, la solución provisional deberá ser validada por NASERTIC, y no exime al adjudicatario de continuar trabajando hasta alcanzar una resolución definitiva, en los plazos acordados o en los plazos adicionales expresamente autorizados por NASERTIC.

El incumplimiento de estos compromisos podrá dar lugar a la aplicación de penalizaciones conforme a lo establecido en el apartado 6 del presente pliego.

6.4. Gestión de solicitudes formales de asistencia técnica y auditorías

Además de la gestión de incidencias operativas, el adjudicatario deberá atender todas las **solicitudes formales** relacionadas con asistencia técnica especializada y auditorías conforme a los procedimientos y plazos definidos en el presente contrato.

- Cada solicitud formal será registrada obligatoriamente en la herramienta corporativa de gestión y deberá ser respondida con la presentación de un presupuesto o propuesta técnica en un **plazo máximo de 7 días hábiles** desde su recepción.
- En dicha propuesta se deberá especificar claramente el **plazo estimado para la ejecución** de los trabajos solicitados, que será de carácter vinculante para el adjudicatario.
- En caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de ejecución acordado en la oferta para la realización de la asistencia técnica o auditoría solicitada, se aplicarán las penalizaciones establecidas para las órdenes de trabajo (OT) con **prioridad 4**, de acuerdo con el régimen sancionador detallado en el apartado 6 del presente pliego.
- Estas penalizaciones por retraso se calcularán en función del tiempo de demora y se aplicarán de forma automática para garantizar el cumplimiento efectivo de los compromisos adquiridos y la calidad en la prestación del servicio.
- La trazabilidad completa de las solicitudes formales, incluyendo presupuestos, propuestas, plazos, respuestas y resultados, deberá quedar debidamente registrada en la herramienta corporativa, asegurando la transparencia y facilitando su supervisión por parte de NASERTIC.
- El adjudicatario deberá mantener una comunicación fluida con NASERTIC durante todo el proceso de gestión de estas solicitudes, informando de cualquier eventualidad que pueda afectar los plazos o la calidad del servicio.

7. PENALIZACIONES

El incumplimiento de los tiempos máximos de resolución establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), según lo estipulado en el apartado 5.3, dará lugar a la aplicación de penalizaciones económicas al adjudicatario. Estas penalizaciones tienen como objetivo garantizar el compromiso con los niveles de calidad exigidos por NASERTIC y asegurar la adecuada prestación del servicio.

Las penalizaciones se calcularán en función de la prioridad del incidente y del tiempo de retraso acumulado una vez superado el umbral establecido para cada nivel, conforme a la siguiente tabla:

<i>Prioridad</i>	<i>Tiempo máximo de resolución</i>	<i>Penalización por exceso</i>
<i>Prioridad 1</i>	3 horas	100 €/hora de retraso
<i>Prioridad 2</i>	7 horas	70 €/hora de retraso
<i>Prioridad 3</i>	24 horas	10 €/hora de retraso
<i>Prioridad 4</i>	7 días naturales	75 €/día natural de retraso

Para el cálculo de las penalizaciones se tomarán como referencia los tiempos registrados en la herramienta corporativa de gestión de incidencias “Service Desk”, una vez revisados y validados por ambas partes. En caso de discrepancia, se priorizará la información documentada y contrastada en dicha herramienta.

La cuantía total de las penalizaciones generadas durante el periodo de facturación será descontada directamente de la factura mensual correspondiente. NASERTIC se reserva el derecho de realizar revisiones adicionales y de exigir la aplicación retroactiva de penalizaciones si se detectan incumplimientos posteriores al cierre mensual.

El establecimiento de penalizaciones no exime al adjudicatario de su obligación de resolver las incidencias ni limita la posibilidad de que NASERTIC adopte otras medidas contractuales en caso de reiterados incumplimientos.

8. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Con el fin de garantizar una atención eficaz, trazable y conforme a los compromisos establecidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS), el presente apartado define el procedimiento operativo para la gestión de incidencias y órdenes de trabajo (OT) derivadas de las tareas objeto de este contrato.

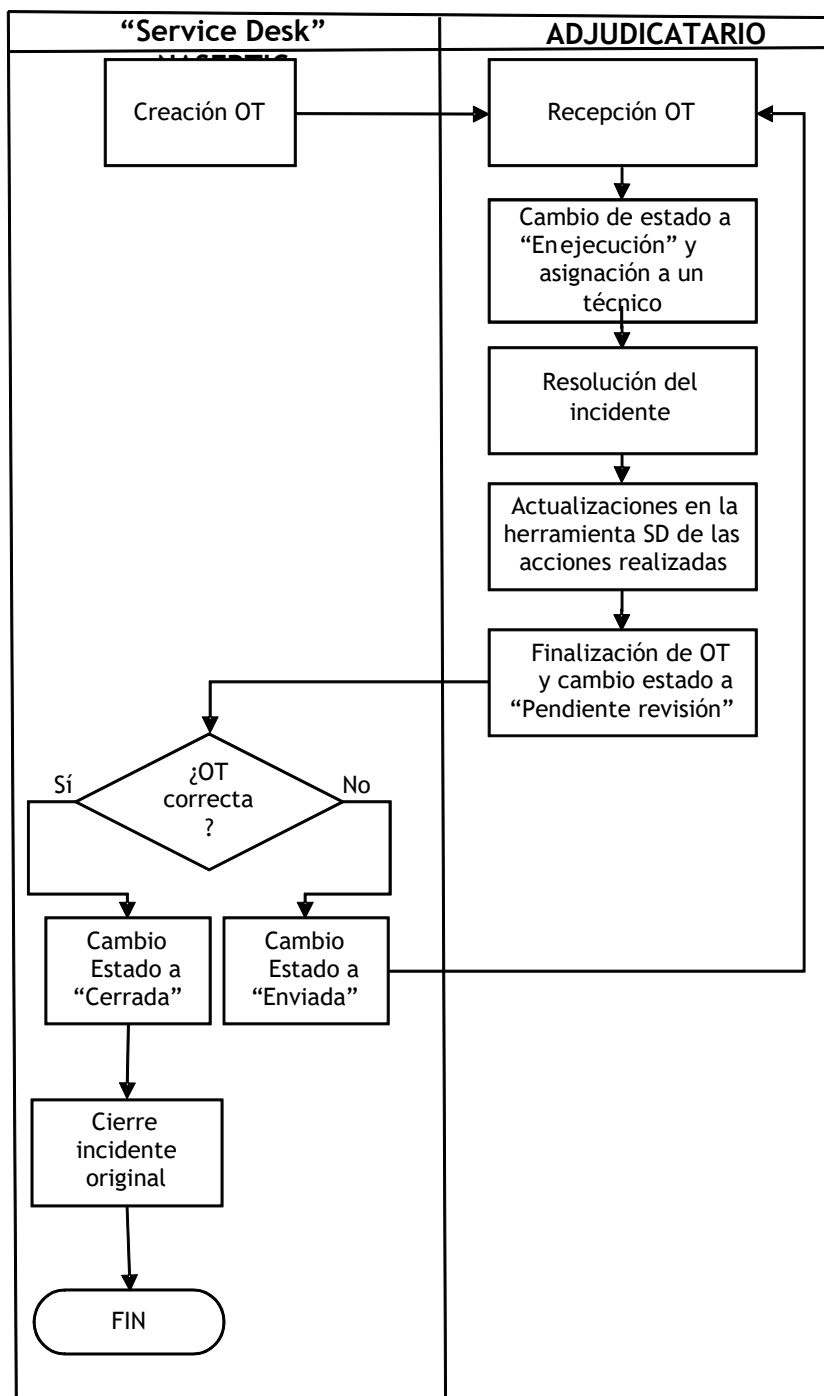
Este procedimiento se fundamenta en la integración técnica y operativa del adjudicatario con NASERTIC, mediante la utilización de la herramienta corporativa de gestión de incidencias “Service Desk (SD)”, que permitirá el registro, seguimiento y resolución de todas las órdenes de trabajo generadas durante la vigencia del contrato.

8.1. Flujo de trabajo

Para garantizar la máxima agilidad en la tramitación de incidencias y solicitudes, se establecerá un canal de comunicación directo y operativo entre el adjudicatario y NASERTIC. A tal efecto, el adjudicatario deberá integrarse con la plataforma “Service Desk”, la cual estará disponible en modalidad web y permitirá la consulta, gestión y actualización de órdenes de trabajo (OT) asignadas.

NASERTIC proporcionará al adjudicatario la formación inicial necesaria para el uso de esta herramienta, dirigida especialmente al Director de Proyecto designado por la empresa adjudicataria. Esta formación incluirá los procedimientos de registro, cambio de estado, documentación y cierre de las OT, así como los criterios para la medición de los ANS.

El flujo general de trabajo para la gestión de OT será el siguiente:



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

Para asegurar una gestión eficiente, trazable y alineada con los compromisos de calidad establecidos, la atención de incidencias seguirá la siguiente secuencia operativa:

1. **Generación de la OT:** NASERTIC generará la orden de trabajo en la herramienta “Service Desk” y la asignará al grupo del adjudicatario (técnicos y Director de Proyecto) con estado inicial “Enviada”. El sistema notificará por correo electrónico a los destinatarios, incluyendo toda la información relevante de la OT.
2. **Inicio del cómputo del ANS:** A partir del momento en que la OT pasa al estado “Enviada”, comienza a computarse el tiempo de resolución de acuerdo con el nivel de prioridad asignado.

Los datos mínimos que contendrá la OT serán:

- Usuario afectado.
 - Clasificación del incidente.
 - Sede y subsede afectada.
 - Prioridad asignada.
 - Elemento de configuración afectado (si aplica).
 - Descripción detallada de la incidencia.
3. **Asignación y ejecución:** El adjudicatario deberá cambiar el estado de la OT a “En ejecución” y asignarla a un técnico responsable. Si durante la intervención se produce un relevo del técnico asignado, dicho cambio deberá registrarse en la herramienta, asegurando la trazabilidad y responsabilidad de la intervención en todo momento.
 4. **Registro de actuaciones:** El técnico asignado iniciará los trabajos de resolución y deberá documentar en tiempo real todas las acciones realizadas. Podrá contactar con NASERTIC en caso de necesitar información adicional. De igual modo, el personal técnico de NASERTIC podrá contactar con el adjudicatario para seguimiento de la incidencia.
 5. **Cambio de estado a “Pendiente Revisión”:** Una vez finalizados los trabajos, el técnico cambiará la OT al estado “Pendiente Revisión”, momento en el cual se detiene el reloj a efectos de cálculo del ANS.
 6. **Documentación obligatoria para el cambio de estado:** El adjudicatario deberá cumplimentar los siguientes campos antes de realizar el cambio de estado:
 - Solución aplicada.
 - Resumen del cierre.

- Técnico responsable.
 - Tipo de afectación (interrupción o degradación del servicio).
 - Indicador de si el trabajo es facturable o no.
 - Confirmación de notificación al cliente.
 - Fecha de dicha notificación.
7. **Campo “Solución”:** Deberá contener toda la información técnica detallada que no esté recogida en otros campos, incluyendo:
- Descripción de las tareas realizadas.
 - Pruebas efectuadas.
8. **Descripción técnica precisa:** Se exigirá una descripción clara y precisa de todos los procesos llevados a cabo, incluyendo reconfiguraciones, reinicios, cambios de parámetros, etc. Además, deberá adjuntarse un log técnico de las actuaciones realizadas, especialmente en aquellos casos que afecten a sistemas centrales o servicios críticos.
9. **Validación de la OT por NASERTIC:** Una vez recibida la OT en estado “Pendiente Revisión”, NASERTIC la evaluará. Si toda la información está completa y correcta, procederá a cambiar su estado a “Cerrada”. En caso contrario, devolverá la OT al estado “Enviada”, notificando al adjudicatario para su continuación conforme al procedimiento descrito.
10. **Control del tiempo (parada de reloj):** Cualquier cambio de estado que implique detener el cómputo del tiempo para el ANS deberá ser previamente autorizado por NASERTIC, dejando constancia documental en la OT del motivo y de la persona autorizante. Las paradas no autorizadas serán consideradas como tiempo computable a efectos del ANS y podrán derivar en penalizaciones según lo establecido en el apartado 6.

Los cambios de estado que implican parada de reloj son:

- Causa externa
- En Observación
- Pendiente de NASERTIC
- Pendiente de revisión

9. EQUIPO DE TRABAJO

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los compromisos asumidos en el marco del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de un equipo de trabajo altamente cualificado, adecuadamente dimensionado y con experiencia acreditada en los ámbitos técnico y organizativo relacionados con los servicios objeto de este contrato.

Este equipo será responsable de la ejecución de todas las tareas previstas, del seguimiento operativo diario y de la interlocución con NASERTIC, asegurando una respuesta ágil, eficiente y conforme a los niveles de calidad definidos en el Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS).

9.1. Medios humanos

Dada la complejidad técnica y la criticidad de los servicios incluidos en este contrato, se requiere una organización sólida de los recursos humanos, dotada de perfiles profesionales cualificados y con experiencia específica en mantenimiento, soporte y gestión de sistemas de telecomunicaciones y servicios TI.

El equipo mínimo exigido estará compuesto por:

- **Rol de Director de Proyecto**, que actuará como interlocutor único ante NASERTIC y responsable de la coordinación global del servicio.
- **Grupo de Técnicos de Segundo Nivel**, con especialización en los distintos componentes, plataformas y tecnologías involucradas, encargados de la ejecución técnica de las órdenes de trabajo (OT) y otras tareas derivadas del contrato.

El adjudicatario garantizará la estabilidad del equipo, evitando rotaciones innecesarias que puedan afectar a la continuidad del servicio. En caso de sustitución de alguno de los integrantes, deberá comunicarse previamente a NASERTIC y asegurarse la adecuada transferencia de conocimiento.

Además, teniendo en cuenta que la prestación del servicio está sujeta a un régimen de 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año (24x7x365), el adjudicatario deberá asegurar la presencia o disponibilidad continuada de personal capacitado para atender y gestionar cualquier incidencia o solicitud que se produzca, ya sea en horario laboral, nocturno, fines de semana o festivos.

Para ello, deberá implementar un sistema de turnos, retenes o guardias técnicas que permita garantizar esta cobertura permanente sin comprometer la salud laboral ni la operatividad de los integrantes del equipo.

9.2. Director de proyecto

El rol de Director de Proyecto será el responsable técnico y organizativo principal del servicio ante NASERTIC. Su perfil deberá aunar experiencia en gestión de contratos complejos, conocimientos técnicos y habilidades de coordinación y comunicación.

Funciones principales:

- Actuar como interlocutor único ante NASERTIC, participando en todas las reuniones de seguimiento que se convoquen (mínimo una mensual).
- Gestionar los recursos humanos y materiales bajo su responsabilidad, asegurando su disponibilidad y correcta asignación.
- Supervisar el cumplimiento de los plazos, niveles de servicio y calidad de las intervenciones realizadas.
- Solicitar a NASERTIC la información necesaria sobre configuraciones, equipamiento, topología e infraestructuras asociadas a los servicios.
- Coordinar el cierre de las órdenes de trabajo (OT), validando su documentación y promoviendo la actualización diaria de las OT pendientes en la herramienta corporativa "Service Desk".
- Detectar desviaciones o problemas recurrentes y proponer medidas correctoras o mejoras al proceso.

Disponibilidad operativa:

El adjudicatario deberá asegurar que siempre haya una persona responsable y localizable para la coordinación y gestión de incidencias fuera del horario habitual. Esta responsabilidad no recae exclusivamente sobre el Director de Proyecto, dado que no es razonable exigir su disponibilidad continua. Por ello, el adjudicatario deberá definir un sistema de turnos de disponibilidad que garantice la cobertura operativa del servicio en todo momento.

Requisitos mínimos del perfil:

- Conocimiento técnico actualizado de los sistemas, plataformas y dispositivos objeto del contrato.
- Experiencia mínima de 3 años en dirección de proyectos o coordinación de servicios técnicos en entornos similares.
- Capacidad de liderazgo, resolución de conflictos y comunicación efectiva.

9.3. Técnicos de segundo nivel

El adjudicatario deberá disponer de un equipo técnico de segundo nivel estructurado de forma que se garantice una cobertura eficaz, especializada y continua para todas las tareas asociadas al presente contrato. Este equipo estará compuesto por profesionales con conocimientos técnicos suficientes y experiencia demostrable en los sistemas objeto del contrato.

Con el objetivo de adaptar los recursos técnicos a la complejidad y criticidad de las intervenciones, se establecen dos roles diferenciados dentro del equipo de segundo nivel:

a) Técnico de segundo nivel – Rol “Técnico”

Profesional con conocimientos técnicos adecuados para ejecutar tareas de mantenimiento correctivo estándar, resolver incidencias recurrentes, realizar configuraciones básicas y proporcionar soporte operativo, todo ello bajo la supervisión y coordinación del Director de Proyecto.

Funciones principales:

- Resolución de incidencias comunes.
- Ejecución de tareas de mantenimiento correctivo.
- Configuración de dispositivos.
- Registro detallado de actuaciones en la herramienta “Service Desk”.
- Coordinación y comunicación fluida con el personal técnico de NASERTIC.
- Participación en tareas específicas, asociadas a presupuestos independientes del contrato base, tales como servicios de asistencia técnica, actividades de evolución tecnológica o acciones formativas, siempre que se correspondan con su perfil profesional.

Capacitación mínima del perfil:

- Experiencia mínima de 2 años en tareas de soporte técnico y mantenimiento.
- Conocimiento funcional de los sistemas objeto del contrato.
- Capacidad para documentar y comunicar de forma clara las actuaciones realizadas.
- Valorable certificación en herramientas y tecnologías relacionadas.

b) Técnico de segundo nivel – Rol “Especialista”

Profesional con un perfil técnico avanzado, especializado en determinadas tecnologías, sistemas o servicios críticos, y con capacidad para actuar en escenarios de mayor complejidad técnica o impacto operativo. Este rol está orientado a intervenciones avanzadas, análisis estructurales, asesoramiento técnico, y formación especializada.

Funciones principales:

- Diagnóstico y resolución de incidencias complejas o de alto impacto.

- Configuraciones avanzadas y ajustes en entornos críticos.
- Asistencia técnica especializada.
- Participación en actividades de mejora o evolución tecnológica.
- Impartición de formación técnica a personal de NASERTIC, si así se requiere.

Capacitación mínima del perfil:

- Experiencia mínima de 4 años en soporte especializado o proyectos similares.
- Certificaciones oficiales o conocimientos demostrables en tecnologías específicas relacionadas con el alcance del contrato.
- Habilidades de análisis, diagnóstico y documentación técnica.
- Capacidad para liderar intervenciones técnicas complejas de forma autónoma.

Aplicación operativa y económica

Ambos perfiles podrán ser utilizados de forma no excluyente en función de la naturaleza de la tarea, su complejidad, criticidad o especialización técnica requerida. Será posible, por tanto, utilizar cualquiera de los dos perfiles en la elaboración de presupuestos para tareas específicas, siempre atendiendo a la adecuación técnica del recurso a la necesidad concreta.

Estos roles están asociados a los costes de hora interna del presente pliego, los cuales servirán como referencia para la valoración y facturación de tareas no incluidas en las condiciones económicas base del contrato. Entre dichas tareas se incluyen, de manera no limitativa:

- Proyectos de ampliación, mejora o evolución tecnológica.
- Actividades de consultoría o asistencia técnica especializada.
- Formación específica no contemplada en los servicios ordinarios.
- Intervenciones excepcionales bajo demanda de NASERTIC.

Disponibilidad operativa

El equipo técnico deberá organizarse de forma que se garantice la disponibilidad operativa 24x7x365, conforme a lo exigido por el contrato. Esto implica que, aunque no todos los técnicos estén disponibles de forma continua, el adjudicatario deberá asegurar en todo momento la presencia de personal cualificado capaz de atender cualquier incidencia o requerimiento crítico, tanto en horario laboral como fuera de él (fines de semana, festivos o durante servicios de guardia).

Requisitos y condiciones operativas:

- Los técnicos deberán contar con un número de teléfono de contacto directo y una cuenta de correo electrónico corporativa individual para facilitar la comunicación con NASERTIC.

- Serán identificables en cada actuación, tanto presencial como remota, y deberán registrarse todas sus intervenciones en la herramienta “Service Desk”.

En Pamplona, a 12 de noviembre de 2025

ANEXO 1. INVENTARIO DE PLANTA A FECHA 11/11/2025. SE ACTUALIZARÁ A FECHA DE FIRMA DE CONTRATO

1. MITEL

1.1. PRODUCCIÓN:

1.1.1. MiVoice MX-ONE T (SN-00989):

Port licenses:

=====

Tag	Trial time	Allowed	Used
=====	=====	=====	=====
3RD-PARTY-SIP-EXTENSION	0	1692	1486
ACD-AGENT	0	0	0
ADDITIONAL-SIP-DEVICE	0	500000	489
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	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	60	0
EXTERNAL-LINE-ISDN-NET	0	180	0
EXTERNAL-LINE-ISDN-USR	0	60	0
EXTERNAL-LINE-QSIG	0	270	0
GROUP-CTI	0	500000	94
GROUP-HUNT	0	500000	99
GROUP-RING	0	500000	85
H323-EXTENSION	0	500000	0
IP-EXTENSION	0	500000	3672
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	500000	0
MDS-CLIENT	0	0	0
MEDIA-GATEWAY	0	500000	7
MEDIA-SERVER	0	7	7
MOBILE-EXTENSION	0	500000	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	1000000	10255
SIP-EXTENSION-MIGRATION	0	0	0
SOM-APPLICATION	0	0	0
SORM-SIP-APPLICATION	0	0	0
TENANT	0	0	0
TRUNK-SIP-CHANNEL	0	1159	792
TRUNK-SIP-PRIVATE	0	500000	0
TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES	0	500000	5
TRUNK-SIP-PUBLIC	0	500000	6
USER	0	16668	13927
USER-SIP-EDN	0	500000	0
VIDEO	0	500000	0
VIRTUAL-EXTENSION	0	500000	94
VOICE-RECORDING	0	500000	0

System licenses:

=====

Tag	Trial time	Allowed
=====	=====	=====
AMC-ENCRYPTION	0	no
AUTOMATIC-REGISTRATION	0	yes
BASIC-HOSTING	0	no
DISA-NUMBER	0	yes
DLS	0	no
EMERGENCY-NOTIFICATION	0	no
HLR-REDUNDANCY	0	yes
HOSPITALITY-APPLICATION	0	no
INSPUR-BRD	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	yes
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	16633
MUSIC-ON-HOLD	0	500000
REDUNDANCY-CALL-PROC	0	1
TELEPHONY-SERVER	0	6
TRUNK-THROUGH-CON	0	500000
USER-RVA	0	500000
VIRTUAL-SYSTEM-LICENCE	0	1
VPN	0	0

Key attribute system licenses:

=====

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

1.1.2. Terminales registrados en central MXONE-T:

• Mitel 6731i	266
• Mitel 6863i	8916
• Mitel 6865i	2306
• Gigaset A510IP	6
• Gigaset C530 IP	458
• Gigaset C610IP	1
• COMFORT 5XX IP	34
• snomM100KLE	269
• Grandstream GXW-4004	3
• Grandstream GXW-4008	1
• Grandstream GXW4216	4
• Grandstream GXW4232	5
• Grandstream HT702	99
• Grandstream HT802	107
• Grandstream HT812	2
• Grandstream HT818	2
• GW0008 IAD	9

1.1.3. MiVoice MX-ONE R (SN-01930):

Port licenses:

=====

Tag	Trial time	Allowed	Used
=====	=====	=====	=====
3RD-PARTY-SIP-EXTENSION	0	316	120
ACD-AGENT	0	0	0
ADDITIONAL-SIP-DEVICE	0	500000	4
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	0
EXTERNAL-LINE-ISDN-NET	0	60	0
EXTERNAL-LINE-ISDN-USR	0	0	0
EXTERNAL-LINE-QSIG	0	60	0
GROUP-CTI	0	500000	281
GROUP-HUNT	0	500000	19
GROUP-RING	0	500000	28
H323-EXTENSION	0	500000	0
IP-EXTENSION	0	500000	1618
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	500000	0
MDS-CLIENT	0	0	0
MEDIA-GATEWAY	0	500000	4
MEDIA-SERVER	0	4	4
MOBILE-EXTENSION	0	500000	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	1000000	1764
SIP-EXTENSION-MIGRATION	0	0	0
SOM-APPLICATION	0	0	0
SORM-SIP-APPLICATION	0	0	0
TENANT	0	0	0
TRUNK-SIP-CHANNEL	0	910	909
TRUNK-SIP-PRIVATE	0	500000	0
TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES	0	500000	1
TRUNK-SIP-PUBLIC	0	500000	5
USER	0	3831	3382
USER-SIP-EDN	0	500000	0
VIDEO	0	500000	0
VIRTUAL-EXTENSION	0	500000	18
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
INSPUR-BRD	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	yes
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	2162
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

1.1.4. Terminales registrados en central MXONE-R:

○ Mitel 6731i	327
○ Mitel 6863i	1734
○ Mitel 6865i	767
○ A510 IP	1
○ Gigaset C5303IP	17
○ Grandstream HT702	28
○ Grandstream HT802	36
○ snomM100KLE	6

1.1.5. MiCC Enterprise (ELM-14489):

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Enterprise Email Agent, 1 user	22
MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	308
MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	66
MiCC Enterprise Report Manager, 1 user	11
MiCC Ent Information Manager, 1 user	25
MiCC Enterprise Config Manager, 1 user	5
MiCC Ent Messaging, System	1

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Ent Directory, System	1
MiCC Ent Real Time I/F, System	1
MiCC Enterprise Multi-tenant CC, System	1
MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session	320
MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System	1
MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch	350
MiCC Enterprise Call Control, 1 User	336
MiCC Enterprise IVR, System	1
MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	336
MiCC Enterprise WEB Sched, Syst	1
MiCC Ent 9 Vers Key-MM, System	1
MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	146
MiCC Enterprise Agent - Lite V, 1 user	336
MiCC Enterprise Web Manager, 1 user	1

1.1.6. MiCC Enterprise (ELM-06866):

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Ent Agnt Scripting-outbound, 1 user	5

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Ent DDE/COM Desktop Integ, 1 user	5
MiCC Enterprise SMS Agent, 1 user	5
MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	108
MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	10
MiCC Enterprise Report Manager, 1 user	11
MiCC Ent Information Manager, 1 user	12
MiCC Enterprise Config Manager, 1 user	12
MiCC Ent Messaging, System	1
MiCC Ent Directory, System	1
MiCC Ent SMS-Center, System	1
MiCC Enterprise SMS-Modem, 1 port	1
MiCC Ent Real Time I/F, System	1
MiCC Enterprise Multi-tenant CC, System	1
MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session	68
MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System	1
MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch	97
MiCC Enterprise Call Control, 1 User	108
MiCC Enterprise Outbound Agent, 1 user	5
ASR 1 ch Digits/Yes/No	4
MiCC Enterprise ASR SW Key, 2 ch	2
MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	108

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Ent TTS Language + 1 voice, 1 ch	1
MiCC Enterprise TTS voice add-on, 1 ch	1
MiCC Enterprise WEB Sched, Syst	1
MiCC Ent 9 Vers Key-MM, System	1
MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
MiCC Ent Desktop Manager Agent 9.0	35
MiCC Enterprise Agent - Lite V, 1 user	108

1.1.7. MiCollab Advanced Messaging (MiCAM) (16-3752)

License Key for Serial #6244510208029

Sequence Number	Feature Name	Feature Value	Code
-1	License Model	1	0
0	Product Name	MiCollab AM	0
1	Voice Lines	52	L
2	Voice Mail	1	M
3	Automated Attendant	1	A
4	Disk Space	50000	D
6	TTS Languages	1	q
7	ASR Languages	1	a
9	Fax Lines	255	F
10	Fax Text	1	E
11	Fax Mail	1	G
12	Language Sets	5	P
14	Message Management Users	105	I
17	Software Version	2340	V
18	E-Mail Access	1	O
26	Messaging User	1302	I
38	Advanced API	1	W
39	IP Ports - SIP Licenses	52	b
40	IP Ports - RTP Licenses	52	h
41	Company Name	IPA 16-3752	0
42	Dealer Name	Mitel Schweiz AG (XM OEM Only)	0
44	Subscriber MBX	1302	s
46	Personal Assist Users	5	p
51	Integration 1	ShoreTel All Integrations	k
52	Integration 2	Mitel all integrations	k
53	Integration 3	Mitel/Aastra All Integration	k
90	License Type	6	d

1.1.8. MiCollab (200009443995017)

Bundle	User Licenses	Currently Used
UCC Basic User for Enterprise (V4.0)	7500	0
UCC Standard User for Enterprise (V4.0)	586	369

Application	User Licenses	Currently Used
Audio, Web and Video Conferencing	10000	1
Nupoint Unified Messaging	588	371
Teleworker	1758	0

MiCollab Client

Console	0	0
Deskphone	1172	369
Mobile	586	369
Softphone (Mobile)	586	369
Softphone (PC)	586	369

Description	Configured Value	Threshold Limit	Max Limit
Total users configured	369	6750	7500
Total MiCollab Client Service contact	369	--	--
Total Peered user and MiCollab Client Service contact count	0	--	--

1.1.9. InAttend (ELM-13232)

Nombre de la función	Cantidad
InAttend syst lic	1
InAttend client license	12
PBX type MX-ONE	1

Nivel de servicio	Servicio
Advantage System Service	1
Advantage BSCMG Att Usr	12

1.2. PREPRODUCCIÓN:

1.2.1. MiVoice MX-ONE (SN-100449):

Port licenses:

=====

Tag	Trial time	Allowed	Used
=====	=====	=====	=====
3RD-PARTY-SIP-EXTENSION	0	5	
ACD-AGENT	0	0	
ADDITIONAL-SIP-DEVICE	0	500000	
ALERT-RING-SIGNAL	0	0	
AMC-USER	0	0	
ANALOGUE-EXTENSION	0	500000	
BASE-STATION-DECT	0	0	
BSC-CLIENT	0	0	
CAS-EXTENSION	0	500000	
CORDLESS-EXTENSION	0	500000	
DIGITAL-EXTENSION	0	500000	
EXTERNAL-LINE-CAS-ANA	0	0	
EXTERNAL-LINE-CAS-DIG	0	0	
EXTERNAL-LINE-CCSS7	0	0	
EXTERNAL-LINE-DASS	0	0	
EXTERNAL-LINE-DPNSS	0	0	
EXTERNAL-LINE-H323	0	0	
EXTERNAL-LINE-ISDN-NET	0	0	
EXTERNAL-LINE-ISDN-USR	0	0	
EXTERNAL-LINE-QSIG	0	0	
GROUP-CTI	0	500000	
GROUP-HUNT	0	500000	
GROUP-RING	0	500000	
H323-EXTENSION	0	500000	
IP-EXTENSION	0	500000	
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	500000	
MDS-CLIENT	0	0	
MEDIA-GATEWAY	0	500000	
MEDIA-SERVER	0	5	
MOBILE-EXTENSION	0	500000	
MOBILE-EXTENSION-MIGRATION	0	500000	
OPERATOR-EXTENSION	0	0	
PAGING	0	500000	
RVA-EXTERNAL	0	500000	
RVA-INTERNAL	0	500000	
SIP-EXTENSION	0	1000000	

SIP-EXTENSION-MIGRATION	0	500000
SOM-APPLICATION	0	0
SORM-SIP-APPLICATION	0	0
TENANT	0	0
TRUNK-SIP-CHANNEL	0	37
TRUNK-SIP-PRIVATE	0	500000
TRUNK-SIP-PRIVATE-SERVICES	0	500000
TRUNK-SIP-PUBLIC	0	500000
USER	0	60
USER-SIP-EDN	0	500000
VIDEO	0	500000
VIRTUAL-EXTENSION	0	500000
VOICE-RECORDING	0	500000

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
INSPUR-BRD	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	yes
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	50
MUSIC-ON-HOLD	0	500000
REDUNDANCY-CALL-PROC	0	3
TELEPHONY-SERVER	0	3
TRUNK-THROUGH-CON	0	500000
USER-RVA	0	500000
VIRTUAL-SYSTEM-LICENCE	0	1
VPN	0	0

Key attribute system licenses:

=====

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

1.2.2. Micontact Center Enterprise (ELM-15030)

Nombre de la función	Cantidad
MiCC Enterprise Supervisor, 1 user	1
MiCC Ent Information Manager, 1 user	1
MiCC Enterprise Config Manager, 1 user	2
MiCC Ent Directory, System	1
MiCC Enterprise Agent - Lite V, 1 user	5
MiCC Enterprise Report Manager, 1 user	1
MiCC Ent Messaging, System	1
MiCC Enterprise IP/SIP Media, 1 ch	8
MiCC Enterprise Call Control, 1 User	5
MiCC Enterprise Connected Users, 1 User	5
MiCC Enterprise SIP Soft Phone, 1 user	5
MiCC Enterprise Web Manager, 1 user	1
MiCC Ent 9 Vers Key, System	1
MiCC Ent 9 Vers Key-MM, System	1
MiCC Ent Nuance subscription trigger	1
MiCC Ent Real Time I/F, System	1
MiCC Enterprise Multi-tenant CC, System	1
MiCC Enterprise IVR Access, 1 Session	4
MiCC Enterprise IVR ODBC Access, System	1
MiCC Enterprise IVR, System	1

1.2.3. MiCollab Advanced Messaging (MiCAM) (16-36107)

License Key for Serial # 8173253067690

Sequence Number	Feature Name	Feature Value	Code
-1	License Model	1	0
0	Product Name	MiCollab AM	0
1	Voice Lines	4	L
2	Voice Mail	1	M
3	Automated Attendant	1	A
4	Disk Space	50000	D
6	TTS Languages	1	q
7	ASR Languages	1	a
9	Fax Lines	255	F
10	Fax Text	1	E
11	Fax Mail	1	G
12	Language Sets	1	P
14	Message Management Users	15	I
17	Software Version	2340	V
18	E-Mail Access	1	O
26	Messaging User	30	I
38	Advanced API	1	W
39	IP Ports - SIP Licenses	4	b
40	IP Ports - RTP Licenses	4	h
41	Company Name	IPA 16-6107	0
42	Dealer Name	82326-12907	0
44	Subscriber MBX	30	s
46	Personal Assist Users	5	p
51	Integration 1	ShoreTel All Integrations	k
52	Integration 2	Mitel all integrations	k
53	Integration 3	Mitel/Aastra All Integration	k
90	License Type	6	d

1.2.4. MiCollab (200009228505321)

Bundle	User Licenses	Currently Used
UCC Basic User for Enterprise (V4.0)	5000	0
UCC Standard User for Enterprise (V4.0)	10	4

Application	User Licenses	Currently Used
Audio, Web and Video Conferencing	10000	3
Nupoint Unified Messaging	12	5
Teleworker	30	0

MiCollab Client

Console	0	0
Deskphone	20	4
Mobile	10	4
Softphone (Mobile)	10	4
Softphone (PC)	10	4

Description	Configured Value	Threshold Limit	Max Limit
Total users configured	4	1350	1500
Total MiCollab Client Service contact	4	--	--
Total Peered user and MiCollab Client Service contact count	0	--	--

1.2.5. InAttend (ELM-15018)

Nombre de la función	Cantidad
InAttend syst lic	1
InAttend client license	1
PBX type MX-ONE	1

Nivel de servicio	Servicio
Advantage System Service	1
Advantage BSCMG Att Usr	1

2. ORACLE

2.1. SBC (Session Border Controller) 3950

Descripción del producto	Número de Serie	Cantidad
Acme Packet 3950: model family	2148NMT001	1
1000BaseT copper transceiver (for factory installation)		4
19-inch mounting bracket and rail kits for 4-post and center mount		1
Acme Packet 3950 base chassis (for factory installation)		1
PCIe filler panel (for factory installation)		1
Power cord: Europe, 2.5 meters, CEE7/VII plug, C13 connector, 10 A		2
Transcoding module 3 (for factory installation)		1
Two 800 W AC PSU (for factory installation)		1
Acme Packet 3950: model family	2148NMT002	1
1000BaseT copper transceiver (for factory installation)		4
19-inch mounting bracket and rail kits for 4-post and center mount		1
Acme Packet 3950 base chassis (for factory installation)		1
PCIe filler panel (for factory installation)		1
Power cord: Europe, 2.5 meters, CEE7/VII plug, C13 connector, 10 A		2
Transcoding module 3 (for factory installation)		1
Two 800 W AC PSU (for factory installation)		1

Descripción del producto	Cantidad	Métrica de licencia	Nivel / tipo de licencia
Oracle Enterprise Session Border Controller, Advanced - Network-Wide Concurrent Session Perpetual	1551	FULL USE	Concurrent
Oracle Enterprise Session Border Controller - Network-Wide Concurrent Session Perpetual	1551	FULL USE	Concurrent