

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE
SERVICIO DE LA OFICINA TÉCNICA DE LA RED DE
TELECOMUNICACIONES METROPOLITANA HISPALNET PARA EL
AYUNTAMIENTO DE SEVILLA, SUS ORGANISMOS AUTÓNOMOS,
ENTES PÚBLICOS EMPRESARIALES Y EMPRESAS MUNICIPALES
DE SEVILLA

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	1/47	

ÍNDICE

Contenido

1.	Introducción.....	5
2.	Descripción de Hispalnet.....	6
2.1.	Troncal.....	8
2.2.	Anillos secundarios.....	9
2.3.	Distribución.....	9
2.4.	Acceso.....	9
2.5.	Centro de Seguridad.....	10
2.6.	Sistema de ToIP.....	10
2.7.	Servicios móviles.....	11
2.8.	Explotación.....	11
3.	Objeto y alcance contextual.....	11
4.	Oficina Técnica.....	13
4.1.	Objetivo y alcance.....	14
4.2.	Requerimientos de los servicios a ofertar.....	14
4.2.1.	Coordinación general operativa del proyecto.....	14
4.2.2.	Actividades formativas y divulgativas.....	15
4.2.3.	Planificación e ingeniería.....	16
4.2.4.	Instalaciones.....	17
4.2.5.	Gestión documental.....	18
4.2.6.	Control presupuestario.....	19
4.2.7.	Elaboración de informes de seguimiento.....	20
4.2.8.	Panel de mando y control.....	21
4.2.9.	Gestión de comunicaciones de usuarios y usuarias y máquinas y circuitos de datos.....	21
4.2.10.	Gestión de terminales de usuario.....	23
4.2.11.	Asistencia nueva licitación general Red Corporativa Hispalnet.....	23
4.2.12.	Composición del equipo.....	23
4.2.13.	Condiciones del personal.....	25

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	2/47	

4.3.	Calidad de servicio.....	25
4.3.1	Respuesta a comunicaciones.....	27
4.3.2.	Administración de recursos.....	29
4.3.3.	Atención y tramitación de servicios de circuitos de datos	30
4.3.4.	Atención y tramitación de servicios de usuarios y usuarias y máquinas	32
4.3.5.	Atención de incidencias de servicios de usuarios y usuarias y máquinas.....	34
4.3.6.	Actividades formativas y divulgativas.....	35
4.3.7.	Planificación e ingeniería.....	36
4.3.8.	Gestión documental.....	36
4.3.9.	Instalaciones.....	37
4.3.10.	Control presupuestario.....	38
4.3.11.	Elaboración de informes de seguimiento.....	38
5.	Condiciones generales.....	39
5.1.	Transición del servicio.....	39
5.2.	Gestión de seguridad.....	40
5.3.	Recursos y comunicaciones.....	41
5.4.	Organización de la prestación de los servicios.....	42
5.4.1.	Dirección Corporativa.....	42
5.4.2.	Dirección Técnica.....	42
5.4.3.	Responsable del Contrato.....	44
5.4.4.	Jefe de Proyecto.....	44
5.4.5.	Responsables Técnicos de las Entidades.....	44
5.4.6.	Comité de Seguimiento.....	45
5.4.7.	Comité Director.....	45
5.5.	Planes operativos.....	45
5.5.1.	Plan de migración.....	46
5.5.2.	Periodo de pruebas y puesta en marcha.....	47
5.5.3.	Plan de devolución del servicio.....	48
5.6.	Adecuación tecnológica.....	48
5.6.1.	Solicitud de mejoras tecnológicas.....	48
5.6.2.	Evolución de las características técnicas en la vida del contrato.....	49
5.7.	Propiedad intelectual.....	49

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	3/47	

1. Introducción

En el presente pliego se establecen las prescripciones técnicas para la adjudicación de los servicios de Oficina Técnica (en adelante O.T.) para el funcionamiento de la red corporativa de telecomunicaciones del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, que recibe el nombre de Hispalnet. Estos servicios se corresponden con el actual “Lote 5: Oficina Técnica” del anterior concurso completo de red corporativa Hispalnet.

Las entidades que actualmente forman parte de la red corporativa Hispalnet son:

- Ayuntamiento de Sevilla.
- Patronato del Real Alcázar.
- Agencia Tributaria de Sevilla.
- Gerencia Municipal de Urbanismo.
- Instituto Municipal de Deporte.
- Empresa Metropolitana de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas de Sevilla, S.A (EMASESA).
- Empresa Municipal de Vivienda, Suelo y Equipamiento de Sevilla, S.A. (EMVISESA).
- Limpieza Pública y Protección Ambiental, S.A.M. (LIPASAM).
- Transportes Urbanos de Sevilla, S.A.M. (TUSSAM).
- Corporación de Empresas Municipales de Sevilla (CEMS).

La Oficina Técnica deberá dar servicio a las posibles nuevas entidades integrantes de la Red Corporativa Hispalnet, en igualdad de condiciones que a los actuales componentes, para lo cual se deberán firmar los correspondientes contratos entre las nuevas entidades y el adjudicatario de la licitación.

En la actualidad la red es la base de la prestación de servicios al ciudadano, empleados municipales y visitantes, permite integrar todos los servicios por la misma infraestructura física y sirve de soporte para la gestión unificada de todos los servicios del Ayuntamiento de Sevilla, sus entes públicos empresariales, Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, facilitando el acceso a las aplicaciones y bases de datos actuales, y permitiendo el desarrollo de aplicaciones y bases de datos comunes para el entorno municipal de Sevilla.

El actual concurso público tiene lugar en 2019, firmándose los correspondientes contratos en mayo-junio de 2020, teniendo los mismos una vigencia -tras aprobación de la correspondiente prórroga para los lotes 1, 2, 3, 4 y 6- hasta mayo-junio de 2025:

LOTE 1: Fecha final prórroga 31 de mayo de 2025

LOTE 2: Fecha final prórroga 31 de mayo de 2025

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	4/47	

LOTE 3: Fecha final prórroga 03 de junio de 2025

LOTE 4: Fecha final prórroga 03 de junio de 2025

LOTE 6: Fecha final prórroga 31 de mayo de 2025

2. Descripción de Hispalnet

A efectos informativos, se incluye a continuación una descripción somera de la actual Red Corporativa de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, en adelante Hispalnet, la cual utiliza exclusivamente el protocolo TCP/IP.

Se fundamenta en los siguientes puntos estratégicos:

- Calidad en la prestación de los servicios. Se precisa disponer de una red de alta calidad que garantice por diseño su confidencialidad, integridad y disponibilidad, para de esta manera permitir la mejora continua de los servicios municipales, tanto internos como los que se prestan a los ciudadanos y visitantes de la ciudad de Sevilla.
- Disponer de una adecuada supervisión y gestión de los Servicios. Es imprescindible contar con los conocimientos, recursos y herramientas que permitan la adecuada ingeniería y explotación de las redes y servicios, así como la capacidad de medir la calidad subjetiva y objetiva de los servicios prestados.
- Crecimiento flexible y escalable. La red debe ser capaz de absorber con facilidad los nuevos servicios que se demanden así como la evolución tecnológica que se desarrolle en los próximos años.
- Seguridad de las comunicaciones internas y desde/hacia redes externas. Se debe garantizar la prestación de los servicios con las más altas tasas de seguridad, disponiendo de los mecanismos necesarios de resiliencia.
- Eficiencia en costes. Se pretende disponer de los mejores servicios e infraestructuras con las condiciones económicas más favorables posibles, promoviendo la concurrencia y aplicando economía de escala. La existencia de la red corporativa supone, para los servicios que presta, una mejora de la calidad y un ahorro de costes a medio y largo plazo para el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, y por tanto al ciudadano de Sevilla.

La red corporativa Hispalnet soporta todo tipo de comunicaciones, desde las ofimáticas que requieren la mayoría de las oficinas hasta las de carácter industrial que existen en algunas instalaciones de las

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	5/47	

Empresas Municipales o áreas municipales. Así mismo, existe un creciente uso de datos en movilidad tanto por parte de usuarios y usuarias como máquinas.

Referente a la arquitectura física de la red, hay que distinguir entre las siguientes partes claramente diferenciadas:

- La red que conecta las sedes con infraestructura propia. Se trata de aquella red que se crea con aquellas sedes que se interconectan con la fibra óptica propietaria, y por tanto son independientes de operador. Es una red jerarquizada, con un nivel de Troncal, Distribución y Acceso.
- Las sedes en las que, por su localización o por su tamaño, no se amortice la acometida con la red de fibra óptica propietaria, son conectadas mediante servicios de operador y por tanto disponen de un circuito alquilado de datos. El tráfico del conjunto de estas sedes es recogido por el correspondiente operador y entregado a la red propietaria en unos puntos de interconexión.
- Un centro de seguridad perimetral donde se realizan las conexiones con el exterior, ajeno a Hispalnet (Internet u otras redes privadas). Se le denomina CASSI (Centro de Acceso Seguro a Servicios IP) y dispone de su correspondiente centro de respaldo ubicado físicamente en otra sede municipal, otorgando una redundancia a todos los niveles.

Independientemente de la distinción anterior, el equipamiento de red en todas las sedes es propiedad del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, siendo por tanto gestionados de manera autónoma. Salvo el centro de seguridad, el equipamiento es del fabricante Cisco.

Sobre una única infraestructura física, se articula una configuración que ofrece a nivel lógico redes privadas virtuales (VPN), de manera que Hispalnet proporciona distintas redes independientes y aisladas entre sí, según demande el Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y sus Empresas Municipales. De esta manera es posible organizar todas las necesidades del entorno municipal, dotando de una red privada virtual a cada una, sin tener por tanto que sacrificar la integridad, privacidad e independencia de cada servicio. Técnicamente está soportado por la tecnología VRF (virtual Routing Forwarding) del fabricante. Todas las VPN están conectadas con el CASSI, lo que posibilita en caso de que se requiera, una interconexión controlada y segura entre ellas.

A nivel IP (nivel de red), existen diferentes protocolos. En importante reseñar que, por motivos de convergencia en caso de fallos, Hispalnet está configurada como una red de nivel 3, es decir, cada sede de cada VPN tiene un direccionamiento (o varios) de red asociado, no permitiéndose que una VLAN se extienda más allá de un determinado edificio. En cuanto al direccionamiento, cada VPN dispone de un rango contiguo y exclusivo, generalmente un /16 (IPv4), lo que simplifica el funcionamiento y explotación de la red.

En los siguientes apartados se describen sucintamente determinados aspectos de la red.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	6/47	

2.1. Troncal

La troncal de Hispalnet es el núcleo central de la red, en la que asienta la estructura de la misma. Su configuración física es un anillo para garantizar redundancia en caso de pérdida de un enlace. Está encuadrada en la parte de infraestructura propietaria y por tanto, aquellas sedes que conforman este nivel están directamente conectadas mediante fibra óptica sin pasar por otros puntos intermedios. Dichas sedes, las cuales disponen de doble acometida independiente, son:

- Sede del STI del Ayuntamiento de Sevilla. C/ Arenal, 8. Sevilla.
- Sede Principal de Emasesa. C/ Escuelas Pías, 1. Sevilla.
- Sede Principal de Lipasam. Avda. Virgen de la Oliva, s/n. Sevilla.
- Sede Principal de Tussam. Avda. Andalucía, 11. Sevilla.
- Sede Policía Local del Ayuntamiento de Sevilla. C/Clemente Hidalgo, s/n.
- Sede Servicio de Intervención del Ayuntamiento de Sevilla (antigua sede de EMVISESA). C/Bilbao, 4.

El anillo que forma la troncal tiene capacidad de 40 Gb. El equipamiento que compone la troncal es del fabricante Cisco, dispone de una capa con tecnología MPLS, y realiza labores de Provider Edge (PE).

A nivel IP, hay diversos protocolos de routing dinámicos establecidos para el correcto funcionamiento de la red, tanto en condiciones normales como en caso de fallo de alguno de sus enlaces.

2.2. Anillos secundarios

La red de fibra óptica desplegada por la red de saneamiento de Emasesa conecta multitud de edificios que son sedes diferentes a las que componen la troncal.

Dichas sedes se integran en la red mediante la configuración de varios subanillos, de 1/10 Gb de capacidad, que recorre las distintas sedes de una determinada área geográfica. Para garantizar el servicio, se aplica una redundancia al diseño consistente en que los subanillos se conectan por sus extremos a diferentes nodos de la troncal. De esta manera, no sólo se mantiene la prestación del servicio en caso de caída o corte de uno de los enlaces que componen el subanillo, sino que también se soporta la hipotética caída de algún elemento de una sede troncal.

También hay tramos de anillos secundarios que se soportan sobre tecnología radio en banda privada del fabricante Ceragon para enlaces de determinadas sedes alejadas del entorno urbano de Sevilla.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63WXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63WXENQQAE	Página	7/47	

2.3. Distribución

Es el segundo nivel de distribución, por debajo del nivel troncal, y existe en todas las sedes de la red propietaria, sean troncales o no. Su función es la de hacer de router principal local del edificio donde se encuentra.

El equipo que se utiliza es del fabricante Cisco. Este nivel es el que sirve de conexión con el último nivel en la jerarquía de la red.

2.4. Acceso

Es el tercer y último nivel, presente en todos los edificios que pertenecen a la red corporativa. Es el nivel que proporciona el servicio de telecomunicaciones al usuario final y por tanto se sitúa cerca de estos, generalmente en los distintos racks de planta de cada sede. Tienen doble conexión Gb con el equipo de distribución para proporcionar redundancia.

El equipamiento empleado también es del fabricante Cisco, lo cual hace que sea una red homogénea al respecto.

Hay determinadas sedes de tamaño medio que por su configuración, el nivel de acceso es proporcionado por los mismos equipos del nivel de distribución presente en el edificio, de manera que se ahorra el equipo específico de acceso.

2.5. Centro de Seguridad

El Centro de Seguridad perimetral (CASSI) incluye toda la infraestructura, aplicaciones y servicios que garantiza la seguridad lógica en los accesos a/desde Internet y con terceros organismos y empresas. Se trata de un centro propiedad del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes y Empresas Municipales.

2.6. Sistema de ToIP

Hispalnet ofrece a los usuarios y usuarias del entorno municipal un sistema de telefonía fija full IP desplegada en todas las oficinas del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	8/47



El tráfico de voz transita por redes internas dedicadas independiente de los datos. Se dispone de un sistema del fabricante Cisco, instalado en las sedes troncales, que se compone de servidores de llamada (Call Manager), mensajería (Unity), gateways de conexión a red pública (ISRs) con interfaces E1, y un servicio de Operadora Automática (IPCC).

En cuanto al parque de terminales telefónico se dispone principalmente de los siguientes:

- Terminales de gama media: Cisco 7911G y CP6851.
- Terminales de gama alta: Cisco 7941G y 7942G.
- Terminales supra: Cisco 7961G y 7962G.
- Terminal Escritorio Recepcionista: CP8851.
- Módulos de expansión Cisco 7914G.
- Adaptador de Telefonía Analógico: Cisco ATA186 y Cisco ATA196.

Hispalnet dispone de un rango de 10.000 números de numeración pública con el actual operador adjudicatario del concurso. El rango es el 95547xxxx, el cual a su vez está segmentado en rangos que pertenecen a las distintas entidades que componen Hispalnet. Cada rango es contiguo para facilitar la gestión y la facturación.

2.7. Servicios móviles

Los servicios móviles están contratados a un operador de telecomunicaciones en régimen de alquiler de servicio. La configuración y necesidades actuales se pueden consultar en el contrato de adjudicación correspondiente al lote 4 del concurso de red corporativa en vigor:

https://contrataciondelestado.es/wps/portal/!ut/p/b0/DcqXCoAgEADQTzqCgggcDMrBsaFyiSNFjk6LMvv9HB88MLCAiZjJY6Izlhev1rmLKR6ddQmZ3ca0U8K9BJBgCE7Zla1Gluto9L1d06vf5Ls1d1IleAKQf5_N9IS/

2.8. Explotación

Hispalnet dispone de una aplicación desde donde se gestiona la explotación de la red. A través de ella se implementa la gestión de la red propietaria y en ella se realizan las tareas de supervisión, operación y mantenimiento de la red. Para el caso de la red no propietaria, se mantiene coordinación técnica con las operadoras de telecomunicaciones adjudicatarias de los respectivos lotes a través de la propia oficina técnica, utilizando la misma aplicación. Esta aplicación, basada en ProactivaNet será utilizada así mismo para la comunicación con el responsable del cableado estructurado.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	9/47	

3. Objeto y alcance contextual

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es describir las necesidades de servicios desde el punto de vista de la Oficina Técnica para el normal y correcto funcionamiento de la red corporativa Hispalnet para su contratación por parte del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales.

El objetivo principal pues de la Oficina Técnica es dar soporte tanto a la estructura actual de la red corporativa como a la futura resultante de la próxima licitación de los restantes lotes de la red, pilotando la migración de todos aquellos componentes de la red que se vean modificados para garantizar la ausencia de afectaciones al servicio y la completa integración de los nuevos elementos y participando activamente y colaborando en la próxima licitación de red corporativa.

La organización y contratación actual de la red corporativa Hispalnet se estructura en base a la existencia de distintos lotes.

- **Lote 1: Infraestructuras.**
En este lote se incluye todo lo relacionado con la parte de red propietaria y por tanto no depende de servicios de operador. Se orienta en dos grandes actividades: la explotación de la red, y la instalación de las ampliaciones y renovaciones de infraestructura. Dentro del primer concepto engloba aspectos como la supervisión, operación y mantenimiento a todos los niveles, incluyendo relaciones con otros proveedores (operadores, empresas de fibra óptica, RIPE, etc.). La ampliación de infraestructuras puede ser como consecuencia del crecimiento vegetativo de la red o bien por la demanda de nuevos servicios cuya implementación lleve asociado nuevo equipamiento. La renovación del equipamiento viene motivada por la continua necesidad de disponer de la tecnología más actual. (Ver detalle en apartados correspondientes)
- **Lote 2: Internet.**
Incluye la capacidad y toda la infraestructura y equipamiento necesarios para que los usuarios y usuarias internos puedan acceder a los servicios de Internet y para que el ciudadano de la ciudad de Sevilla así como de cualquier parte del mundo puedan acceder a los servicios de publicación y gobierno electrónico de Hispalnet basados en el protocolo IP.
- **Lote 3: Circuitos de datos.**
En este lote se incluye el servicio de circuitos de transmisión de datos en aquellas dependencias que no dispongan de infraestructura propia, siendo por tanto la alternativa de acceso en dichos casos.
- **Lote 4: Servicios de usuarios y máquinas.**

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	10/47	

Esté lote cubrirá las siguientes necesidades:

- Comunicación de los usuarios y usuarias de Hispalnet en cuanto a voz fija, voz móvil y datos en movilidad.
 - Comunicaciones de máquinas (en movilidad o no) de las distintas entidades que conforman la red corporativa.
- Lote 5: Oficina técnica.
Ofrecerá los servicios de gestión operativa, incluyendo el soporte a las entidades y a la Dirección Técnica del proyecto, cubriendo requerimientos cuyos ámbitos de actuación que van desde trabajos en campo, como replanteos, supervisión de obras o recepción de instalaciones, a aquellos de gabinete como control presupuestario, gestión de documentación o elaboración de informes.
 - Lote 6: Cableado estructurado.
Este lote abarca principalmente la instalación de nuevo cableado estructurado en los edificios municipales, así como la reparación de aquellas tomas de red que presenten algún tipo de avería.

Los nuevos servicios de Oficina Técnica licitados vendrán a sustituir los servicios que actualmente se han venido prestando en virtud al tercer concurso público de Hispalnet en lo que respecta al Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales, por lo que el adjudicatario deberá velar por la correcta gestión de la red corporativa en función de la arquitectura, filosofía y funcionamiento definidos para la red Hispalnet en la licitación en vigor y en las diferentes instrucciones y normativas de aplicación, así como colaborar en la definición de la futura licitación y aplicar y gestionar el modelo resultante de la consecuente adjudicación de cada uno de los lotes en los que se divida independientemente de los cambios que ello implique a nivel funcional o morfológico pero siempre considerando que los volúmenes serán similares a los actuales.

Será responsabilidad de la oficina técnica velar por el cumplimiento de todas y cada una de las prestaciones en vigor en cada momento de los distintos lotes de la Red Corporativa HISPALNET durante el transcurso de este contrato, constituyendo el principal objetivo del mismo; para ello deberá conocer en profundidad el alcance de cada una y las ofertas de los adjudicatarios actuales o futuros. Para posibilitar este conocimiento sobre la licitación actual, las empresas ofertantes pueden acceder a la licitación pública en vigor para los lotes 1, 2, 3, 4 y 6 en el siguiente enlace:

https://contrataciondelestado.es/wps/portal/!ut/p/b0/DcqXCoAgEADQTzqCgggcDMrBsaFyiSNFjk6LMvv9HB88MLCAiZjY6lzlhev1rmLKR6ddQmZ3ca0U8K9BJBgCE7Zla1Gluto9L1d06vf5Ls1d1lleAKQf5_N9IS/

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	11/47	

El alcance de los trabajos a coordinar y supervisar por parte de la Oficina Técnica comprende entre otros conceptos, la instalación, configuración y puesta en marcha de nuevo equipamiento de red; la prestación de servicios de telecomunicaciones, definiendo su funcionalidad y condiciones; y los servicios de explotación de todos los elementos constituyentes (tanto software como hardware) de Hispalnet garantizando su plena operatividad. También se incluyen los parámetros de nivel de servicio requeridos, que deberán mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su período de vigencia, siendo responsabilidad de OT alertar y notificar los incumplimientos.

4. Oficina Técnica

4.1. Objetivo y alcance

Para el correcto funcionamiento de Hispalnet se hace imprescindible la existencia de una Oficina Técnica sobre la que recae la gestión y control operativo diario de todas las actuaciones y servicios implicados en la red corporativa.

Este contrato tiene por objeto la contratación de servicios para la creación de una oficina de la red corporativa Hispalnet, con objeto de velar por el aseguramiento de la calidad de las actividades realizadas por los distintos actores del proyecto, incluidos el resto de adjudicatarios (tanto de la actual adjudicación como de los nuevos resultantes de posteriores adjudicaciones, incluyendo la gestión de las migraciones resultantes de los posibles cambios de adjudicatario o de paradigma en cada uno de los lotes instrumentales constituyentes de la red corporativa en cada momento), así como la gestión de usuarios y usuarias.

Ofrecerá los servicios de soporte a las distintas entidades integrantes de la Red Corporativa Hispalnet y a la Dirección Técnica de proyecto, cubriendo requerimientos dentro de ámbitos de actuación de la red corporativa Hispalnet desarrollando labores de coordinación y seguimiento.

En definitiva, la Oficina Técnica deberá coordinar y pilotar la gestión de los lotes componentes de la red corporativa, ya sean los actualmente establecidos o aquellos fruto de ulteriores licitaciones de la red independientemente de los posibles cambios morfológicos o funcionales que ello implique, siempre bajo la premisa de que éstos no implicarán un cambio sustancial en los volúmenes de trabajo considerados para la Oficina Técnica.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	12/47	

4.2. Requerimientos de los servicios a ofertar

Para el desarrollo y explotación de la red corporativa Hispalnet, se necesita un equipo de trabajo que realice de manera regular una serie de actividades técnicas y administrativas que, por su naturaleza, pueden clasificarse en los siguientes apartados.

4.2.1. Coordinación general operativa del proyecto

La Oficina Técnica asume el importante rol de la coordinación general operativa de la red, y por ello tendrá relación habitual y fluida con todos los actores del proyecto, es decir, con la Dirección Técnica, responsables técnicos de las entidades y resto de adjudicatarios.

Entre estas tareas, la más destacada será la de atender a las distintas entidades, para la prestación de determinadas peticiones de servicios que estén incluidas en el catálogo detallado de servicios de Hispalnet, de acuerdo a los flujos de trabajo y parámetros de calidad exigidos.

Para cumplir con esta crítica tarea, la Oficina Técnica tendrá interlocución operativa directa y exclusiva con el resto de adjudicatarios para atender las peticiones realizadas por los Responsables Técnicos de la Entidades.

Las peticiones de servicios que no estén incluidas en el catálogo general de servicios de Hispalnet también serán remitidas a la Oficina Técnica que a su vez lo escalará a la Dirección Técnica de Hispalnet, que establecerá las condiciones en las que estas peticiones serán atendidas. Igualmente la Dirección Técnica podrá solicitar a la Oficina Técnica una propuesta de solución técnica que cumpla con los requisitos establecidos de integridad de la red.

La Oficina Técnica establecerá un procedimiento que detalle todos los posibles tipos de comunicaciones que puedan producirse entre la Oficina Técnica y los actuales adjudicatarios de los lotes 2, 3, 4 y 6, o futuros adjudicatarios de lotes instrumentales de la red corporativa que los sustituyan, detallando especialmente la información mínima obligatoria a incluir por ambas partes.

Para una correcta coordinación operativa, se hace indispensable definir unos elementos de comunicación y flujos de trabajo basados en ProactivaNet cuya descripción se deberá incluir en la oferta para la validación por parte de la Dirección Técnica de la Red Corporativa.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	13/47	

4.2.2. Actividades formativas y divulgativas

La Oficina Técnica será la encargada de realizar a lo largo de la vida del presente contrato las acciones formativas y divulgativas que se consideren necesarias con objeto de que todos los actores implicados, especialmente el personal TIC de las distintas entidades y personal de atención crítica, tengan profundo conocimiento de aspectos claves de la red corporativa como el modelo de atención a usuarios y usuarias, el catálogo de servicios, las normas de funcionamiento y similares que estén relacionadas con el objeto del contrato.

Además realizará todo tipo de documentos al respecto, como procedimientos, normativas o manuales de buenas prácticas.

Como mínimo se incluyen las acciones formativas y la documentación correspondiente necesarias para dar a conocer los cambios y nuevos procedimientos y funcionalidades resultantes de las adjudicaciones resultantes de una nueva licitación completa o parcial de la Red Corporativa Hispalnet.

Se considera que será necesaria al menos una sesión formativa de presentación de servicios, modelo de gestión y funcionalidades por entidad y lote instrumental componentes de la Red Corporativa correspondiente a una nueva licitación, siendo esta formación, salvo que se indique lo contrario, presencial con al menos 6 horas de duración, continuadas o no según acuerdo con la entidad, con partes teórica y práctica y requiriendo la confección y remisión previa del manual correspondiente con los contenidos de la sesión a impartir.

Igualmente se consideran sesiones formativas para cada una de las herramientas de consulta y gestión de los diferentes servicios disponibles para las entidades. Se contempla como mínimo una sesión formativa de presentación, exposición y manejo por entidad y herramienta, siendo esta formación, salvo que se indique lo contrario, presencial con al menos 4 horas de duración, continuadas o no según acuerdo con la entidad, con partes teórica y práctica y requiriendo la confección y remisión previa del manual correspondiente con los contenidos de la sesión a impartir.

Además se realizarán sesiones formativas de refresco, por cambio de personal, modificaciones en las herramientas o catálogo de servicios o cualesquiera otras razones que justifiquen su necesidad, bajo demanda de cualquiera de las entidades componentes de la licitación en vigor de la Red Corporativa Hispalnet. La duración, contenidos y formato de dichas sesiones será consensuada entre las partes bajo la aprobación de la Dirección Técnica y siempre tomando como referencia las sesiones iniciales definidas.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	14/47	

4.2.3. Planificación e ingeniería

Dentro de este grupo de actividades se encuentran como mínimo las siguientes:

- Desarrollo del planning detallado en implementación de proyectos y crecimiento vegetativo. Consensuar con los distintos actores la programación detallada de las distintas instalaciones o ampliaciones que conlleve cada proyecto y velar por su cumplimiento, anticipándose y alertando, por los cauces establecidos, de cualquier desviación o riesgo que suponga una posible alteración de la programación y/o presupuesto establecidos.
- Viabilidades. Estudios de viabilidad en la que se valora la posibilidad de materialización física de la solución técnica propuesta por la Dirección Técnica de Hispalnet. Excepcionalmente también podrá realizar estudios de cobertura de todo tipo de tecnologías radio, así como estudios de visibilidad entre dos puntos. Ocasionalmente chequeará los estudios realizados por los adjudicatarios de los distintos proyectos.
- Replanteo de instalaciones. Incluye el apoyo a actividades relacionadas con la recopilación de datos sobre instalaciones propietarias (e incluso ajenas), comprobación del estado y posibilidades de instalación de nuevo equipamiento.
- Gestionar la integración/modificación de servicios de red. Se trata de identificar y atender nuevas necesidades de servicio, analizar y proponer la mejor solución técnica, definir parámetros y requisitos de integración y gestionar su puesta en marcha coordinando las actuaciones de las distintas áreas implicadas en su implantación.
- Realización de estudios técnicos para la determinación de soluciones para las necesidades de comunicación. Dará soporte en la labor de determinación de solución técnica responsabilidad de la Dirección Técnica de Hispalnet, así como la revisión de proyectos de ingeniería.
- Gestión de la fibra óptica. La gestión de fibra óptica del Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales engloba todas aquellas actividades de análisis, planificación, control, seguimiento e inventariado de todas las actuaciones que se realicen sobre la infraestructura municipal por las que se despliega dicha fibra óptica. La Oficina Técnica deberá participar en los distintos comités técnicos que existen con cada empresa que realiza los despliegues. Adicionalmente comprende las actividades propias asociadas a los proyectos como la propuesta de trazado de la red de fibra, definición de los empalmes necesarios para crear la configuración de red deseada y validación del proyecto de ingeniería. Todos los pasos mencionados contarán con la supervisión de la Dirección Técnica.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	15/47	

4.2.4. Instalaciones

Son aquellas tareas asociadas a la instalación de equipamiento en las distintas instalaciones de la red:

- Coordinar y supervisar la ejecución de las nuevas instalaciones. Incluye todas las tareas asociadas a la coordinación entre los distintos actores implicados en los proyectos, especialmente las concernientes a la instalación de equipamiento, así como la supervisión por parte de un técnico especialista que garantice, realizando si es necesario las indicaciones oportunas, la máxima calidad de las instalaciones de telecomunicaciones realizadas.
- Validar y recepcionar la infraestructura y servicios creados. Inspeccionar “in situ” las instalaciones realizadas de infraestructuras y servicios originados, dando, o no, su visto bueno conforme al proyecto de ingeniería asociado. En caso de conformidad firmará el acta de aceptación correspondiente. En caso de no conformidad elaborará un breve informe comunicando al Responsable Técnico de la Entidad y al adjudicatario del lote en cuestión que esté ejecutando la obra o servicio afectado las razones motivadas al respecto. Se documentará completamente la instalación realizada incluyendo imágenes digitales y asegurando la actualización correcta de la documentación general correspondiente y de las herramientas de consulta afectadas.
- Gestión de incidencias. Actuación ante las incidencias que se produzcan en la implantación de los proyectos, conforme al procedimiento que se establezca, responsabilizándose de la recepción de las reclamaciones, determinar el origen del problema y decidir la empresa o personal interno al que se debe comunicar la incidencia para que tome las medidas correctivas necesarias, permaneciendo al tanto hasta estar completamente solucionada.
- Mantenimiento preventivo - predictivo. Inspección proactiva, coordinada, secuencial y sistemática de las diferentes instalaciones en las diferentes sedes de las diferentes entidades para revisión y verificación de estado y cumplimiento de normativas, estándares e instrucciones y directrices de aplicación. Elaboración de informes de situación y de propuestas y planificación de actuaciones de saneamiento, mantenimiento, corrección y mejora a partir de dichos informes en los casos pertinentes.

4.2.5. Gestión documental

Dentro de este grupo recae toda aquella serie de actividades encaminadas a disponer de un buen control de la documentación generada en el proyecto, dado que se trata de un aspecto clave para la buena marcha del mismo.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	16/47	

- Recibir, verificar, organizar y mantener la documentación “as-built” de las instalaciones. Realizar todas las tareas de gestión documental asociadas a los documentos “as-built”¹ originados por los proyectos siguiendo los criterios marcados por la supervisión de proyecto.
- Puesta al día de toda la documentación crítica que pudiera encontrarse obsoleta o desactualizada así como velar por la adecuada actualización de las herramientas de consulta de estado proporcionadas por los restantes adjudicatarios.
- Generación de documentación necesaria para la planificación de nuevos proyectos o toma de decisiones estratégicas por parte de la Dirección Técnica de Hispalnet o de los responsables de las diferentes entidades.
- Inventariado de las instalaciones. Responsabilizarse del inventariado físico de todos los equipos de la red, custodiado en los repositorios de información existentes a tal efecto y en el formato establecido.
- Generar informes de progreso, incidencias y riesgos. Elaborar todo de tipo de informes requeridos siempre y cuando estén relacionados con las instalaciones de los proyectos de Hispalnet.
- Control de inventario de stock de equipamiento. En aquellos casos que defina la Dirección Técnica, deberán mantener actualizado el inventario del equipamiento que esté en almacén, tanto del adjudicatario del lote correspondiente como en aquellos que se definan del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales.

4.2.6. Control presupuestario

Se dará soporte al control presupuestario en las siguientes líneas de actividad:

- Revisión y validación de todas las facturas. Recibir y revisar todas las facturas, devolviéndolas al emisor para su subsanación en el caso de detectar alguna anomalía o entregándolas a la entidad correspondiente en caso contrario.
- Seguimiento presupuestario. Revisión día a día de los movimientos económicos generados en relación al proyecto, registrándolos en el formato que se establezca e informando periódicamente sobre el avance de los mismos.

¹ As built: Documentación fin de obra

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	17/47	

- Previsión de evolución de la facturación dentro de los límites temporales y presupuestarios a través de curvas de gasto. Realización de propuestas de adaptación para evitar desviaciones ostensibles, tanto a la baja como al alza.
- Reclamaciones sobre facturas no emitidas en tiempo y/o forma por parte de los correspondientes adjudicatarios.
- Control de facturación. Deberán controlar todos los aspectos de la facturación de los servicios de Telecomunicaciones. En este sentido acometerán las siguientes tareas:
 - Control de las líneas y servicios de telecomunicaciones contratadas en cada momento a las diferentes operadoras.
 - Revisión de la facturación mensual relacionada con estos servicios.
 - Detección de aplicación incorrecta de tarifas en la facturación.
 - Generación de informes de consumo de telefonía fija y móvil. A petición de cada entidad de las que forman parte de la Red Corporativa Hispalnet podrá ser un informe detallado de dichos consumos según la estructura organizativa de la entidad.
 - Control de uso de líneas de datos, específicamente de usos incorrectos/inadecuados o infrautilizados a fin de proponer la baja o modificación de las líneas.
- Cálculo, custodia y actualización permanente de los criterios de reparto de aquellos gastos comunes generados en el proyecto con arreglo a los criterios de reparto establecidos. Informes de progreso de estos gastos y de su imputación a las diferentes entidades.

La Dirección Técnica de la red corporativa proporcionará directrices a seguir para los informes más relevantes y/o que se estime oportuno tabular, debiendo ser validadas las propuestas de modelo de informe del adjudicatario.

4.2.7. Elaboración de informes de seguimiento

La Oficina Técnica también tendrá como responsabilidad la extracción de indicadores y elaboración de los informes de gestión definidos por la Dirección Técnica, así como su distribución a los Responsables Técnicos de las entidades.

En dichos informes se recalcará claramente la detección de cualquier incumplimiento en los servicios prestados a cada entidad integrante de Hispalnet por parte de los distintos adjudicatarios, indicando en su caso en cuánto se ha superado el ANS establecido y detallando el cálculo de las penalizaciones que serían de aplicación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	18/47



La Dirección Técnica de la red corporativa proporcionará directrices a seguir para los informes más relevantes y/o que se estime oportuno tabular, debiendo ser validadas las propuestas de modelo de informe del adjudicatario.

Entre los informes que se generen, se deberá proporcionar con periodicidad semestral un informe con los números de peticiones e incidencias atendidas por la Oficina Técnica para cada uno de criterios de reparto de facturación entre las distintas entidades considerados en esta licitación, conteniendo como mínimo la siguiente información por entidad:

- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a los puntos de red: switches, rosetas, VLANs, etc.*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a las líneas de telefonía fija*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a las líneas de telefonía móvil*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a las líneas de perfiles A y B de telefonía móvil*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a los dispositivos M2M*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a los circuitos alquilados*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a las Instalaciones Críticas propietarias*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a las VRFs propietarias*
- *Número de peticiones e incidencias atendidas en relación a los WANs, APNs, VSATs, Radioenlaces y similares*

4.2.8. Panel de mando y control

Para la correcta gestión del control presupuestario y de los informes de seguimiento así como de la planificación de trabajos, distribución del personal y tareas programadas el adjudicatario deberá poner en marcha y a disposición de la Dirección Técnica de la red corporativa Hispalnet y los responsables designados por ésta un panel de mando donde poder visualizar toda la información actualizada y poder realizar todas las consultas necesarias al respecto.

Se incluirá en la oferta un descriptivo de la solución a aportar especificando herramientas de partida a utilizar, requisitos por parte del Ayuntamiento de Sevilla y, en su caso, resto de entidades integrantes de la red corporativa, control de seguridad y funcionalidades básicas mínimas aportadas. Las posibles licencias necesarias para ésta y las demás herramientas de consulta o comunicación necesarias para el correcto desarrollo de las funciones especificadas en este pliego para la O.T. deberán ser aportadas por

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	19/47	

el licitador y se consideran incluidas en la oferta sin que se pueda facturar ningún montante o solicitar adquisición externa de las mismas.

4.2.9. Gestión de comunicaciones de usuarios y usuarias y máquinas y circuitos de datos

La Oficina Técnica deberá realizar determinadas gestiones relacionadas con los servicios de comunicaciones de usuarios y usuarias y máquinas y circuitos de datos (actualmente encuadrados en los lotes 3 y 4 de la presente licitación de la Red Corporativa):

- Asesorará a los Responsables Técnicos de las entidades respecto a la mejor elección de los servicios en función del caso de uso que se demande, tanto para el caso de alta como para el caso de servicios ya establecidos. Recomendará a los Responsables Técnicos de las entidades aquellos cambios que contribuyan a mejorar la eficiencia en costes.
- Atenderá las peticiones que reciba de las entidades y que estén incluidas en el catálogo de servicios, tanto de usuarios y usuarias como de máquinas y de circuitos. Tramitará la correspondiente petición o incidencia al adjudicatario del lote correspondiente según la licitación de la Red Corporativa en vigor en cada momento y hará el seguimiento.
- Elaborará y mantendrá actualizada una base de datos de los servicios de comunicaciones de usuario y/o entidad o servicio, con los campos que se establezcan por parte de la Dirección Técnica. Deberá incorporar también información referente al gasto realizado mensualmente por los usuarios y usuarias y/o entidad o servicio.
- Realizará tratamiento de los datos de manera que se elaboren informes de gestión, utilización y evolución de los servicios de comunicaciones de usuario y/o entidad o servicio, que serán definidos por la Dirección Técnica. Remitirá dichos informes a los destinatarios indicados (incluso usuarios y usuarias finales) con la frecuencia que se establezca.
- Estas dos últimas actividades serán realizadas mediante el soporte de una herramienta específica, que será aportada por el adjudicatario y puesta a disposición de la Red Corporativa Hispalnet.
- A petición de cualquier entidad, gestionará los servicios de MDM y/o PTT contratados al adjudicatario o adjudicatarios del lote o lotes correspondientes en ese momento a las comunicaciones de usuarios y usuarias, máquinas o circuitos de datos según sea el caso.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	20/47	

- Se definirá un grupo de usuarios y usuarias de atención crítica de no más de **75 integrantes** cuyas incidencias y peticiones se consideran de prioridad crítica y deberán tener atención ininterrumpida por parte de la Oficina Técnica para la gestión de cortes de servicio u otras incidencias de gravedad.
- Se definirá un grupo de instalaciones y servicios críticos de no más de **20 componentes** cuyas incidencias se consideran de prioridad crítica y deberán tener atención ininterrumpida por parte de la Oficina Técnica para la gestión de cortes de servicio u otras incidencias de gravedad.

4.2.10. Gestión de terminales de usuario

Participará, bajo petición de una entidad, en la gestión de incidencias de los terminales fijos y móviles de los usuarios y usuarias, integrándose en los procedimientos de atención al usuario/a de cada entidad.

Si así se requiere, la Oficina Técnica dispondrá para este cometido de un stock de terminales aportado por cada entidad de las que forman la Red Corporativa HISPANET. En dicho caso, el envío de terminales entre la sede de la Oficina Técnica y las sedes de la entidad (y viceversa), correrá a cargo de las entidades

Se definirá un grupo de usuarios y usuarias de atención crítica de no más de **75 integrantes** que podrán tener atención in situ (dentro de la ciudad de Sevilla) por parte de la Oficina Técnica. La Dirección Técnica establecerá para este caso el procedimiento de atención a estos usuarios y usuarias, teniendo en cuenta las necesidades especiales y el dimensionamiento del servicio.

4.2.11. Asistencia nueva licitación general Red Corporativa Hispalnet

La Oficina Técnica deberá participar y colaborar activamente en una nueva licitación de la Red Corporativa Hispalnet desarrollando como mínimo las siguientes tareas:

- Realización de estudios de mercado de las telecomunicaciones que recojan las posibles soluciones tecnológicas, nuevos servicios ofrecidos por los operadores y demás actores y sus costes, ventajas e inconvenientes para su posible integración en la nueva configuración de la Red corporativa resultante de la nueva licitación.
- Analizar las propuestas y exposición de necesidades de las diferentes entidades así como verificar la viabilidad técnica y económica de las mismas de cara a su consideración e incorporación a la nueva licitación.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	21/47	

- Estudiar, desarrollar y proponer soluciones técnicas e innovadoras que permitan dar cobertura a las necesidades y problemas presentes o futuros de la Red Corporativa de cara a su consideración e incorporación a la nueva licitación.
- Participar en la coordinación entre las diferentes entidades, encargándose del contacto con los responsables técnicos de las mismas, la distribución y control de versiones, la generación de validaciones y revisión de remarcas, según las directrices del responsable del contrato.

4.2.12. Composición del equipo

El alcance de los trabajos recogidos en este pliego será ejecutado por una Oficina Técnica consistente en un equipo de personas de carácter multidisciplinar, que será personal del adjudicatario.

Para la realización de las actividades que conforman este pliego el adjudicatario deberá disponer de personal especialista con conocimientos profundos en las distintas tecnologías de telecomunicaciones que conforman la red Hispalnet, así como en las herramientas de gestión utilizadas en la misma.

En concreto se definen como mínimo los siguientes perfiles, los cuales deberán formar parte de la Oficina Técnica con dedicación exclusiva 100% al proyecto:

- Un/a Jefe/a de Proyecto. Se demanda el perfil de un/una profesional con titulación universitaria superior en el ámbito de las TICs. Deberá acreditar una experiencia de al menos 5 años en gestión y coordinación de proyectos con un objeto y envergadura similar al del presente contrato. Será el interlocutor/a principal de la Oficina Técnica con el resto de actores de la Red Corporativa Hispalnet y se responsabilizará de la atención de nuevas peticiones y la coordinación operativa. Deberá reportar periódicamente el estado y principales hitos del proyecto a la Dirección Técnica y/o a los y las responsables técnicos de las diferentes entidades, pudiendo ser este reporte en formato presencial a requerimiento tanto de la Dirección Técnica como de cada uno de los y las responsables de las entidades.
- Dos Ingenieros/as de Telecomunicaciones (o titulación equivalente). Serán profesionales con dicha titulación universitaria, debiendo acreditar al menos 4 años de experiencia realizando la operativa descrita en el apartado de requerimientos de los servicios a ofertar del presente pliego dentro de un proyecto de red corporativa de entidad similar a la red corporativa Hispalnet, en los campos de planificación e ingeniería y gestión documental. Podrá ser requerido el trabajo presencial en las oficinas de cualquiera de las entidades cuando la naturaleza de los trabajos en curso así lo requiera y/o a petición de la Dirección Técnica o los y las responsables técnicos de las entidades. Al menos uno de los perfiles deberá aportar además capacitación y experiencia como formador en el ámbito técnico a fin de asumir la responsabilidad de las acciones formativas contempladas y/o demandas.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQA	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQA	Página	22/47	

- Dos Técnicos/as de Telecomunicaciones con movilidad. Formación profesional en instalación en telecomunicaciones (o formación equivalente), debiendo acreditar una experiencia de un mínimo de 3 años en gestión de instalaciones de telecomunicaciones y redes de comunicación de entidad similar a la Red Corporativa Hispalnet.
- Dos gestores/as de comunicaciones y terminales de usuario con movilidad. Personas con al menos un año de experiencia en atención y gestión de incidencias, peticiones y tramitaciones de telecomunicaciones y/o redes de comunicaciones. Al menos uno de los perfiles deberá acreditar una experiencia mínima de 3 años en atención de personas usuarias críticas / de alta responsabilidad en el contexto de la Administración Pública. Los perfiles deberán tener disponibilidad para atención de incidencias de atención crítica según los criterios temporales marcados para dicha prioridad.
- Un administrativo/a. Se exige para este perfil Formación profesional de grado medio en gestión administrativa (o formación equivalente), y al menos 2 años de experiencia en puestos administrativos incluyendo tareas de facturación y acreditando el dominio de herramientas informáticas y ofimáticas.

En función de la carga de trabajo y las necesidades puntuales del Servicio, las personas ocupantes de los perfiles Técnicos de Telecomunicaciones con movilidad podrán desarrollar temporalmente funciones de gestor de comunicaciones y terminales de usuarios y usuarias y viceversa.

4.2.13. Condiciones del personal

El material técnico y la solución de movilidad necesaria e indispensable para el equipo de trabajo deben quedar perfectamente resueltos por el adjudicatario. Al menos, el adjudicatario deberá disponer de ordenadores portátiles con conectividad inalámbrica a Internet, teléfono móvil, vehículos para movilidad, GPS, cinta métrica, telémetro láser, analizador de red, comprobador de conexiones ethernet y caja de herramientas básica (destornilladores, alicates, cinta aislante, bridas, abrazaderas de velcro, etc).

El lugar de trabajo principal se situará en unas dependencias propias situadas a menos de 1 km de la sede del Servicio de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Sevilla e independiente de las oficinas del adjudicatario, pudiendo trasladarse todos o alguno de los integrantes a cualquiera de las dependencias del Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales que sea seleccionada por la persona responsable del contrato en función de la coyuntura o carga de trabajo del proyecto sin limitación temporal alguna.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	23/47	

En este sentido, los trabajadores y trabajadoras que realicen las tareas y servicios que comprende la presente contratación, dependerán orgánicamente de la propia línea jerárquica y mandos intermedios del adjudicatario, que deberá proveerles de todos los medios materiales necesarios para prestar el servicio y que asume el cumplimiento de las obligaciones laborales, fiscales y de seguridad social que establecen las disposiciones vigentes.

4.3. Calidad de servicio

Es un objetivo prioritario asegurar la calidad de los trabajos realizados. La organización del proyecto y su ejecución debe ser tal que le permita obtener un seguimiento formal del avance del proyecto.

Para la definición del Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) para la gestión de incidencias y peticiones se definen los siguientes conceptos:

- **Tiempo de respuesta:** El tiempo transcurrido entre la formalización de una incidencia/petición por parte de un usuario/a o una adjudicataria de alguno de los restantes lotes instrumentales, actuales o futuros, de la Red Corporativa Hispalnet y el inicio del tratamiento de la misma por parte de la Oficina Técnica. Para el canal telefónico y cualquier otro con comunicación síncrona, el Tiempo de Respuesta siempre se considera de 0 segundos tras el establecimiento de la comunicación.
- **Inicio del tratamiento de la incidencia/petición:** Es el momento en el que se comunica al peticionario/a, que la misma ha sido recibida y va a ser atendida comenzando a trabajar en su resolución. Se considerará que el tratamiento de la incidencia/petición se inicia en el momento que se efectúa esta comunicación.
- **Tiempo de resolución:** El tiempo que transcurre desde el Inicio del Tratamiento de la incidencia/petición y el momento en que es resuelta y comunicada su resolución al peticionario/a.
- **Incidencia:** Fallo o merma en un servicio ya implantado y operativo.
- **Petición:** Requerimiento de modificación o nuevo despliegue de un servicio o petición de ejecución de cualquiera de los trabajos de coordinación, intermediación, ingeniería, documentación, consultoría o similares englobados en las atribuciones propias de la Oficina Técnica y definidas en este pliego.

Igualmente, para los procesos de comunicación se definen los siguientes medios o canales:

- **Comunicaciones orales:** comunicaciones presenciales en reuniones y puntos de control o telefónicas dentro del horario de atención definido según el tipo o prioridad de comunicación. Se entenderá como un canal síncrono con tiempo de respuesta inmediato para las comunicaciones presenciales y definido por el establecimiento en el caso de las llamadas telefónicas.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	24/47	

- Comunicaciones escritas: comunicaciones mediante la herramienta de gestión de la Red Corporativa operativa en ese momento (actualmente basada en ProactivaNet) o mediante correo electrónico a la dirección puesta a disposición como buzón/ventanilla única por parte del adjudicatario; deberán atenderse ambos canales. Se entenderá como un canal asíncrono con tiempo de respuesta ligado al acuse de recibo del adjudicatario.

El adjudicatario prestará un servicio con el siguiente esquema de atención y cómputo temporal a los efectos de la evaluación de la calidad del servicio (ANS):

- 24 horas x 7 días para los eventos de prioridad crítica.
- De lunes a viernes laborables en horario de 8:00 a 20:00 para el resto de prioridades.

Los cómputos de tiempos de resolución se considerarán en pausa cuando la Oficina Técnica esté a la espera de resolución de una cuestión o acción estrictamente necesaria por parte de alguna de las entidades o adjudicatarios componentes de la licitación en vigor en cada momento de la Red Corporativa Hispalnet una vez obtenido respuesta de acuse de recibo a la cuestión o petición formulada.

Por último, para completar la definición de los ANS se establecen con carácter general las siguientes prioridades:

- Prioridad crítica: Atención de incidencias de usuarios y usuarias de atención crítica o en servicios o instalaciones críticas. Se deberá indicar específicamente por parte del solicitante.
- Prioridad alta: Atención de incidencias de usuarios y usuarias e incidencias de instalaciones/servicios que no precisan atención crítica.
- Prioridad media: Peticiones de tramitación frente al resto de adjudicatarios de la licitación en vigor en cada momento de la Red Corporativa Hispalnet o coordinación entre entidades.
- Prioridad baja: Peticiones de trabajos de ingeniería, información, documentación, gestión presupuestaria, elaboración de informes y similares.

4.3.1 Respuesta a comunicaciones

El adjudicatario deberá dar respuesta las comunicaciones por parte de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET a la mayor brevedad posible y siempre dentro de los parámetros de Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) definidos cuyos valores para este caso se expresan en las siguientes tablas:

<i>Parámetro</i>	Respuesta a comunicaciones de prioridad crítica
------------------	---

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63WXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63WXENQQAE	Página	25/47	

<i>Canal de comunicación</i>	Telefónico
<i>Rango de cómputo temporal</i>	Atención ininterrumpida 24 h / 7 días
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de respuesta inferior a 15 minutos o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

<i>Parámetro</i>	Respuesta a comunicaciones de prioridad alta
<i>Canal de comunicación</i>	Telefónico / Escrito
<i>Rango de cómputo temporal</i>	Horario 08:00 - 20:00 horas / días laborables
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de respuesta inferior a 1 hora o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

<i>Parámetro</i>	Respuesta a comunicaciones de prioridad media
<i>Canal de comunicación</i>	Escrito
<i>Rango de cómputo temporal</i>	Horario 08:00 - 20:00 horas / días laborables
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de respuesta inferior a 4 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	26/47	

<i>Parámetro</i>	Respuesta a comunicaciones de prioridad baja
<i>Canal de comunicación</i>	Escrito
<i>Rango de cómputo temporal</i>	Horario 08:00 - 20:00 horas / días laborables
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de respuesta inferior a 12 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.2. Administración de recursos

El equipo humano de la empresa adjudicataria que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los perfiles exigidos en el PPT y, en su caso, los perfiles que haya ofertado el licitador propuesto como adjudicatario. Dicho equipo puede verse modificado a lo largo del contrato, tanto a su inicio como durante su transcurso, mediante solicitud de la empresa adjudicataria a la Dirección Técnica del Proyecto o viceversa.

La empresa adjudicataria podrá solicitar a la Dirección Técnica de Hispalnet cambios puntuales en la composición tanto al inicio, como durante el transcurso del contrato. Igualmente, el Responsable del Contrato podrá solicitar justificadamente y, tras dar audiencia al adjudicatario, la sustitución de cualquier técnico o persona que no desarrolle los trabajos debidamente, según los requerimientos expresados en este documento y/o según las indicaciones de la Dirección Técnica y/o los responsables de las diferentes entidades.

En todo caso, la autorización de estos cambios requerirá el cumplimiento de todas y cada una de las condiciones siguientes:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos/as con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos/as por parte de la Dirección Técnica de la Red Corporativa.

En el caso de que el cambio de personal se produzca durante el transcurso del contrato y una vez iniciados los trabajos, con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la empresa adjudicataria deberá aplicar un procedimiento de sustitución consistente en incorporar el reemplazo autorizado al menos quince días naturales antes del cambio y cese de actividad del recurso a

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	27/47	

reemplazar. Este período de solape no supondrá coste alguno para el Ayuntamiento ni el resto de entidades conformantes de la red corporativa.

Los valores objetivo (ANS) de este parámetro y sus penalizaciones en caso de incumplimiento se detallan en las siguientes tablas:

<i>Parámetro</i>	Personal de la oficina técnica
<i>Prioridad</i>	Alta
<i>Valor exigido</i>	Intervención/disponibilidad de personal comprometido
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<i>Parámetro</i>	Personal de la oficina técnica
<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución inferior a 60 horas para la propuesta de sustitución de cualquier técnico o persona que no desarrolle los trabajos debidamente
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El equipo de trabajo estará íntegramente formado por personal vinculado laboralmente con el adjudicatario.

4.3.3. Atención y tramitación de servicios de circuitos de datos

Las tareas consideradas incluyen como mínimo la tramitación de incidencias, coordinación y resolución consultas del adjudicatario del servicio de circuitos de datos o de los responsables de entidades de la licitación en vigor de la Red Corporativa Hispalnet, así como el recabado de información, análisis de

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	28/47	

problemas, replanteo de instalaciones, planificación, coordinación y tareas complementarias dentro del ámbito de competencias de la Oficina Técnica.

Las peticiones de alta, baja o modificación de servicios de circuitos de datos, así como las incidencias asociadas a dichos servicios, serán recibidas por la Oficina Técnica de parte de los responsables de los servicios TICs, y serán atendidas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

Los valores objetivo (ANS) de este parámetro y sus penalizaciones en caso de incumplimiento se detallan en las siguientes tablas:

<i>Parámetro</i>	Atención de incidencias de circuitos de datos
<i>Prioridad</i>	Crítica
<i>Valor exigido</i>	Si NO ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 1 hora o valor inferior ofertado por el adjudicatario Si ES necesaria visita presencial (dentro del término municipal de Sevilla) => Tiempo resolución < 3 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario Si ES necesaria visita presencial fuera del término municipal de Sevilla el valor exigido se incrementará en 2 horas sobre el definido si ES necesaria visita presencial dentro del término municipal de Sevilla
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

<i>Parámetro</i>	Atención de incidencias de circuitos de datos.
<i>Prioridad</i>	Alta
<i>Valor exigido</i>	Si NO ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 2 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario Si ES necesaria visita presencial (dentro del término

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	29/47	

	<p>municipal de Sevilla) => Tiempo resolución < 8 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario</p> <p>Si ES necesaria visita presencial fuera del término municipal de Sevilla el valor exigido se incrementará en 4 horas sobre el definido si ES necesaria visita presencial dentro del término municipal de Sevilla</p>
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

<i>Parámetro</i>	Tramitación de peticiones de servicios de circuitos de datos
<i>Prioridad</i>	Media
<i>Valor exigido</i>	<p>Si NO ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 8 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario</p> <p>Si ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 24 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario</p>
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.4. Atención y tramitación de servicios de usuarios y usuarias y máquinas

Las peticiones de alta, baja o modificación de servicios de usuarios y usuarias y máquinas, así como las incidencias asociadas a dichos servicios, serán recibidas por la Oficina Técnica de parte de los responsables de los servicios TICs, y serán atendidas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

Las posibles gestiones administrativas a solicitar se indican en el apartado de Calidad del actual lote 4 de la licitación general de la red y estarán sujetas a posibles cambios en una futura licitación de la red corporativa sin que éstos supongan una variación significativa en los volúmenes globales del servicio ni modificación sustancial del mismo al estar siempre los volúmenes de variación por debajo del 10% en caso de haberlos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	30/47	

Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar, y sin ser una lista exhaustiva, se encuentran: Alta administrativa de línea, cambio de dirección de facturación, cambio de número de teléfono, cambio de tipo de bono, cambio de número de IMEI, Introducción de IMEI en tabla de robados, validación administrativa de tarjeta SIM, cambio de titular, cambio de detalle en factura, cambio de razón social, cambio de cuenta de cliente, migración, suspensión/rehabilitación robo o pérdida, activación/rehabilitación bajas temporales, asignación/anulación número de pedido de terminales, asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM, provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK), mantenimiento de agrupaciones, bajas de línea, correcciones de Bajas/Altas de líneas...

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados las siguientes: activación/desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral), altas/bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entienden como configuraciones propias del servicio de red privada móvil cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo. Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes: asignación de extensión móvil, cambio de extensión móvil, cambio de tipo o grupo de extensiones móviles, creación de un nuevo tipo o grupo de extensiones móviles, modificación de las características asociadas a un tipo o grupo de extensiones móviles, cambio en las características de una extensión móvil, cambio en las características de una extensión fija dimensionables según el servicio, cambio de la cuenta de facturación de extensiones fijas, alta/baja de número restringido, alta/baja número de marcación abreviada, asignación/baja de extensión a un número adicional de fax o datos.

También se incluyen en este apartado todas las correspondientes a los servicios de centralita en la nube, como alta/modificación/baja de línea, de buzón de voz, de grabación de extensión, configuración de grupo de salto, de captura, de desvíos, de jefatura/secretaría, de operadora automática, del Call Center, las asociadas a las herramientas colaborativas, etc...

Igualmente se incluye dentro de este apartado la petición de información completa sobre la planta actual de una determinada entidad.

Se consideran como parte de la atención la tramitación de peticiones, coordinación y resolución consultas del adjudicatario del servicio de usuarios y usuarias y máquinas o de los responsables de entidades de la licitación en vigor de la Red Corporativa Hispalnet, así como el recabado de información, análisis de problemas, replanteo de instalaciones, planificación, coordinación y tareas similares dentro del ámbito de competencias de la Oficina Técnica.

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	31/47



<i>Parámetro</i>	Tramitación de peticiones de servicios de usuarios y usuarias y máquinas
<i>Prioridad</i>	Media
<i>Valor exigido</i>	Si NO ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 8 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario Si ES necesaria visita presencial => Tiempo resolución < 24 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

4.3.5. Atención de incidencias de servicios de usuarios y usuarias y máquinas

Las incidencias asociadas a los servicios de usuarios y usuarias y máquinas serán recibidas por la Oficina Técnica de parte de los responsables de los servicios TICs, y serán atendidas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

Además, como se ha indicado, la Oficina Técnica podrá participar, bajo petición de una entidad, en la gestión de incidencias de los terminales fijos y móviles de los usuarios y usuarias, integrándose en los procedimientos de atención al usuario de cada entidad.

Se consideran como parte de la atención la tramitación de incidencias, coordinación y resolución consultas del adjudicatario del servicio de usuarios y usuarias y máquinas o de los responsables de entidades de la licitación en vigor de la Red Corporativa Hispalnet, así como el recabado de información, análisis de problemas, asistencia al usuario, coordinación y tareas similares dentro del ámbito de competencias de la Oficina Técnica.

Los valores objetivo (ANS) de este parámetro y sus penalizaciones en caso de incumplimiento se detallan en las siguientes tablas:

<i>Parámetro</i>	Atención de servicios de usuarios y usuarias y máquinas
<i>Prioridad</i>	Crítica
<i>Valor exigido</i>	Si NO ES necesaria atención in situ => Tiempo resolución < 0,5 horas o valor inferior ofertado por el

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	32/47	

	adjudicatario Si ES necesaria atención in situ => Tiempo resolución < 2 horas o valor inferior ofertado por el adjudicatario
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

<i>Parámetro</i>	Atención de incidencias de servicios de usuarios y usuarias y máquinas
<i>Prioridad</i>	Alta
<i>Valor exigido</i>	Si NO ES necesaria atención in situ => Tiempo resolución < 2 horas Si ES necesaria atención in situ => Tiempo resolución < 8 horas
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.6. Actividades formativas y divulgativas

Realización de las acciones formativas y divulgativas necesarias o aquellas requeridas expresamente por la Dirección Técnica.

Tras una nueva licitación, se presentará un planificación de acciones formativas necesarias, incluida la confección de manuales, con propuesta de temarios, medios y fechas.

Los valores objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detallan en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las acciones formativas y divulgativas
<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 15 días naturales para propuesta de temarios,

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	33/47	

	medios y fechas. Tiempo de resolución < 30 días naturales para confección de manuales e implementación de acciones formativas.
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.7. Planificación e ingeniería

Realización de las tareas de planificación e ingeniería necesarias según requisitos definidos en el apartado anterior o requeridas por la Dirección Técnica.

Se incluye la confección de un informe mensual resumen de las acciones realizadas y continente de previsiones, necesidades y planificación de las tareas preventivo-predictivas y de crecimiento vegetativo.

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las tareas de planificación e ingeniería
<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 15 días naturales para la entrega de informes de las tareas y planificaciones solicitadas Tiempo de resolución < 5 días naturales retraso para entrega informes mensuales periódicos
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.8. Gestión documental

Realización de las tareas documentales necesarias según requisitos definidos en el apartado anterior y/o requeridas por la Dirección Técnica.

Se incluyen como mínimo la realización de tareas de documentación según peticiones directas y la realización de tareas de gestión documental de mantenimiento o actualización y relacionadas con el crecimiento vegetativo y evolución natural de la red, así como la revisión y actualización planificada de la documentación obsoleta.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	34/47	

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las tareas de gestión documental
<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 15 días naturales para la puesta a disposición de la documentación solicitada nueva o actualizada por modificación o según planificación.
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.9. Instalaciones

Realización de las tareas asociadas a la instalación, mantenimiento o reparación de equipamiento en las distintas instalaciones de la red necesarias según requisitos definidos en el apartado anterior y/o requeridas por la Dirección Técnica.

Se incluyen como mínimo la coordinación y supervisión de la ejecución de nuevas instalaciones, la validación y recepción de infraestructura y servicios creados, el replanteo in situ o mediciones, la gestión de incidencias y las acciones de mantenimiento preventivo-predictivo, englobando la generación y puesta a disposición de los correspondientes informes.

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las tareas asociadas a la instalación
<i>Prioridad</i>	Media
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 24 horas para visitas, replanteos, validaciones y coordinaciones in situ.
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	35/47	

4.3.10. Control presupuestario

Realización de las tareas de soporte presupuestario según requisitos definidos en el apartado anterior y/o requeridas por la Dirección Técnica.

Se consideran como mínimo las tareas de revisión y validación, incluyendo informe asociado, de todas las facturas emitidas por los diferentes adjudicatarios componentes de la Red Corporativa Hispalnet en cada momento, el seguimiento presupuestario materializado como la generación de informes de detección de desviaciones, previsión de evolución de gastos y propuesta de soluciones y/o mejoras con periodicidad mensual, el control de facturación de los actuales lotes 3 y 4 de la licitación en vigor de la Red Corporativa y de aquellos que los sustituyan en una posterior licitación y el control de los gastos comunes y su evolución y reparto, incluyendo un informe mensual asociado.

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las tareas asociadas al soporte presupuestario
<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 60 horas para revisión y validación de facturas Tiempo de resolución < 5 días naturales retraso para entrega informes mensuales periódicos
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

4.3.11. Elaboración de informes de seguimiento

Extracción de indicadores y elaboración de los informes de seguimiento según requisitos definidos en el apartado anterior y/o requeridas por la Dirección Técnica.

Se considera como mínimo la extracción de indicadores y elaboración de informes de seguimiento tanto según peticiones directas y como periódicos mensuales continentes de los parámetros designados por la Dirección Técnica de la Red Corporativa Hispalnet.

El valor objetivo (ANS) de este parámetro y su penalización en caso de incumplimiento se detalla en la siguiente tabla:

<i>Parámetro</i>	Realización de las tareas asociadas a la instalación
------------------	--

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	36/47	

<i>Prioridad</i>	Baja
<i>Valor exigido</i>	Tiempo de resolución < 15 días naturales para entrega de informes específicos solicitados Tiempo de resolución < 5 días naturales retraso para entrega informes mensuales periódicos
<i>Penalización</i>	Ver Anexo correspondiente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

5. Condiciones generales

5.1. Transición del servicio

El plazo de disponibilidad para el inicio de los servicios del adjudicatario deberá ser lo más reducido posible. La fecha límite de implantación de todos los nuevos servicios es de 6 semanas a partir de la fecha de formalización del contrato.

El adjudicatario de los servicios, durante el periodo de implantación, no podrá emitir facturas por estos servicios hasta que los mismos no estén completamente operativos.

La entrada en servicio se producirá una vez realizada la provisión de los servicios y superadas las pruebas de funcionamiento iniciales. A partir de ese momento el nuevo adjudicatario podrá proceder a comenzar la facturación de los servicios.

5.2. Gestión de seguridad

El adjudicatario coordinará la integración y velará por el cumplimiento de la Política de Seguridad de Hispalnet, en todas las facetas técnicas de su actividad diaria.

Dentro de la red corporativa HISPALNET, los adjudicatarios de cada lote (actuales o futuros) están obligados a cumplir, siendo la Oficina Técnica la encargada de velar por ello, los requerimientos de seguridad aplicables al objeto del contrato especificados en:

- Los PPT y los PCAP que rigen el contrato de cada lote.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	37/47	

- La LCSP y demás normativa contractual de desarrollo
- Las normas internacionales de mejores prácticas de seguridad de la información
- Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto
- Y demás normativa aplicable.

Los adjudicatarios no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones del Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos y sus Empresas Municipales, debiendo la Oficina Técnica supervisar e informar inmediatamente en caso de detectar incumplimiento por parte de cualesquiera del resto de adjudicatarios.

Los adjudicatarios, actuales y futuros, de los servicios actualmente encuadrados en los lotes 1, 2, 3 y 4 están obligados a informar inmediatamente por escrito a la Oficina Técnica y a la Dirección de Hispalnet tan pronto como se detecten cualquier fallo de seguridad o riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente, independientemente de las acciones legales que puedan emprenderse al efecto. La Oficina Técnica coordinará las acciones necesarias a nivel técnico y supervisará la solución del problema informando en todo momento a la Dirección Técnica de los avances y estado del incidente.

La Oficina Técnica garantizará que los diferentes adjudicatarios implementen las políticas que aseguren:

- La integridad de los datos del Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.
- La confidencialidad de los datos (así como las llamadas de voz) que circulan por la red del adjudicatario.
- Que ninguna información transmitida por la Hispalnet es almacenada, duplicada, manipulada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- El bloqueo del acceso a la red de dispositivos móviles robados mediante comprobación del IMEI en los intentos de conexión.

La Oficina Técnica deberá supervisar el equipamiento de los adjudicatarios, actuales y futuros, de los servicios actualmente encuadrados en los lotes 1, 2, 3 y 4 que sea preciso instalar en los distintos edificios garantizando que estén convenientemente etiquetados de manera unívoca para su correcta identificación y presentando un informe de necesidades a los responsables técnicos correspondientes de Hispalnet para su aprobación previa instalación que también deberá ser coordinada por la Oficina Técnica.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	38/47	

5.3. Recursos y comunicaciones

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

La comunicación entre los adjudicatarios y el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales deberá garantizarse con la suficiente fluidez y será efectuada para ello de diferentes formas según su naturaleza:

- Para la comunicación de incidencias críticas, el adjudicatario de la Oficina Técnica deberá disponer de un teléfono y dirección de correo electrónico con atención de 24 horas x 7 días.
- Los adjudicatarios, actuales o futuros, de los servicios actualmente encuadrados en los lotes 2, 3 y 4 deberán avisar proactivamente a los teléfonos y buzones de email 24x7 facilitados por la Oficina Técnica de Hispalnet en caso de detección de cualquier problema en su red o cualquier patrón de tráfico anómalo (tráfico mayor o menor a lo enviado habitualmente sin ningún aviso de cambio de política en el Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y Empresas Municipales) detectado en el enlace, siendo la Oficina Técnica la encargada de clasificar la afectación y la prioridad y de transmitir el aviso a los responsables técnicos de las entidades en función de esta clasificación.
- Para cualquier tipo de comunicación efectuada por la Dirección Técnica de la red corporativa, el adjudicatario deberá establecer un único contacto que actúe como “Ventanilla Única” que centralice todas las comunicaciones.
- La Oficina Técnica establecerá un procedimiento que detalle todos los posibles tipos de comunicaciones que puedan producirse entre la Oficina Técnica y los adjudicatarios, actuales o futuros, de los restantes lotes en los que esté dividida la licitación correspondiente y en curso en cada momento en la red corporativa, detallando especialmente la información mínima obligatoria a incluir por ambas partes.
- El adjudicatario facilitará un procedimiento de escalado con su correspondiente lista de contactos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE			
		Página	39/47	

5.4. Organización de la prestación de los servicios

Para el desarrollo, implantación y gestión de todos los servicios de red corporativa a los que se vincula este concurso, se definirán los responsables y se establecerán los grupos de trabajo siguientes:

5.4.1. Dirección Corporativa

Esta función la asume la actual Dirección General de Transformación Digital (o la que la sustituya en su caso) del Ayuntamiento de Sevilla, y es la principal responsable del servicio prestado por la Red Corporativa a las entidades que forman parte de la misma.

Será responsable de aprobar el Catálogo General de Servicios que en cada momento conformen la Red Corporativa Hispalnet, así como la Normativa General y el Modelo de Gestión por la que se regirá la definición y funcionamiento de la misma.

Realizará una evaluación periódica del estado de la Red Corporativa y tomará decisiones estratégicas destinadas a la consecución de los principales objetivos de la Red Corporativa.

5.4.2. Dirección Técnica

Integrada por personal de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET, realizará las funciones de coordinación, gestión y supervisión general del proyecto, con las siguientes facultades, funciones y responsabilidades:

- En función de la licitación en curso en cada momento para la Red Corporativa Hispalnet, indicará las directrices, prioridades y criticidades necesarias para la realización por parte de la Oficina Técnica de una programación y una planificación de las tareas requeridas para cada componente de la citada licitación en curso, cuya supervisión y coordinación recaerá así mismo en la propia Oficina Técnica.
- Supervisión de la implantación de los servicios.
- Definición del catálogo detallado de servicios de la red corporativa de comunicaciones que deberán atender la Oficina Técnica y el Centro de Explotación.
- Comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta ejecución del contrato.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	40/47	

- Dar al adjudicatario cuantas instrucciones y requerimientos sean convenientes o necesarias para la mejor prestación del servicio.
- Aprobación de procedimientos e instrucciones técnicas para asegurar la calidad de servicio prestado por la red corporativa
- Soluciones técnicas vinculantes para dar respuesta a necesidades de las entidades que no estén cubiertas por el catálogo de Servicios.
- Definición de indicadores e informes de gestión del proyecto.
- Gestión de las peticiones de modificación de parámetros importantes (crecimiento, cambios de ubicación, reconfiguración, etc.) de cualquier entidad integrante de Hispalnet, verificando su efectivo cumplimiento.
- Marcar e indicar al adjudicatario en lo que no quede suficientemente detallado, especificado o explicitado en este pliego, todos los aspectos relativos a la definición detallada, especificaciones de requisitos y gestión de las tareas a realizar.
- Aprobar las sustituciones del personal que por causa mayor sean necesarias en el equipo del proyecto en función de los currículos presentados por el adjudicatario.
- Cuantas funciones le asigne la Dirección corporativa, dentro de sus competencias.

La Dirección Técnica podrá contar con colaboradores a sus órdenes, personal que podrá ser modificado de acuerdo con el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales. Se cursará notificación al adjudicatario de todos los cambios en la composición de la Dirección Técnica.

5.4.3. Responsable del Contrato

Persona designada por cada una de las entidades componentes de la licitación en vigor de la Red Corporativa en cada momento de entre su personal que asumirá las siguientes funciones:

- Supervisión y seguimiento de la correcta realización del trabajo, siguiendo las directrices de la Dirección Técnica.
- Participar en la planificación del contrato.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	41/47	

- Participar en los estudios que se realicen para la toma de decisiones tecnológicas necesarias para el desarrollo adecuado de los trabajos.
- Facilitar al adjudicatario el acceso a la información necesaria para la realización de su trabajo.
- Informar a la Dirección Técnica de cualquier incidencia que pueda afectar al normal desarrollo de los trabajos.
- Y las demás responsabilidades atribuidas por la Ley.

5.4.4. Jefe de Proyecto

Nombrado por el adjudicatario del servicio, será el responsable directo de la instalación y puesta en funcionamiento del servicio, del control y de la gestión del mismo. Será el interlocutor válido por parte de la empresa adjudicataria. Hará funciones de ventanilla única para todas las peticiones o consultas procedentes de la Dirección Técnica. Cualquier otra propuesta del adjudicatario de disponer de múltiples interlocutores según la naturaleza de la petición o consulta, deberá contar con la expresa autorización de la Dirección Técnica, para poder ser establecida. Deberá formar parte del personal propio del adjudicatario, estando vinculado laboralmente al mismo, al igual que el resto de componentes de la Oficina Técnica.

5.4.5. Responsables Técnicos de las Entidades

Son los departamentos o áreas responsables de los servicios TICs de las distintas entidades, y por tanto los representantes de éstas en el ámbito de la Hispalnet.

Son los interlocutores autorizados para la petición de servicios a la Red Corporativa, a través de la Oficina Técnica y el Centro de Explotación, con los que dispondrá de interlocución directa para mayor agilidad en la provisión de los mismos. También pueden realizar delegaciones a determinado personal dentro de sus organizaciones, autorizándoles a tener ese tipo de relación, en aras a agilizar las peticiones o comunicaciones de incidencias.

Analizan indicadores e informes de gestión elaborados por la Oficina Técnica de Hispalnet con objeto de detectar incumplimientos en los servicios prestados a su entidad, trasladando estos incumplimientos a la Dirección Técnica de Hispalnet.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	42/47	

5.4.6. Comité de Seguimiento

Una vez notificada la adjudicación del contrato, se creará un Comité de Seguimiento formado por el personal de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones Hispalnet, nombrado por la Dirección Corporativa, a propuesta de las distintas entidades y por personal de la empresa adjudicataria. Las funciones de este Comité serán las siguientes:

- Seguimiento y evaluación del servicio prestado.
- Negociación de la inclusión de nuevos servicios, así como de la modificación y baja de los existentes.
- Seguimiento de la puesta en servicio.
- Establecimiento de penalizaciones por degradación de la calidad del servicio, de acuerdo con el esquema de penalizaciones acordado con el adjudicatario.
- Cualquier otro asunto que el propio Comité considere oportuno.

5.4.7. Comité Director

Existirá un Comité Director para la Oficina Técnica y estará formado por la Dirección Corporativa de Hispalnet y por personal directivo de la empresa adjudicataria. Su misión será la de evaluar periódicamente el estado general del proyecto, así como la toma de decisiones estratégicas.

5.5. Planes operativos

A la firma del contrato, el adjudicatario deberá disponer y entregar un completo y detallado plan de desarrollo de sus servicios. Dicho plan deberá contemplar las diferentes fases de vida del proyecto: servicios de red corporativa actuales, migración de los servicios correspondiente a una nueva licitación, incluyendo fase de pruebas y puesta en marcha, y servicios de red en el transcurso de esa nueva licitación. Se detallarán minuciosamente las tareas a realizar, indicando recursos y planificación. Dichos planes deberán ser aprobados por la Dirección Técnica del Proyecto.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	43/47	

5.5.1. Plan de migración

El adjudicatario deberá preparar y proveer al Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales de un plan de migración para los diferentes lotes que actualmente conforman la red corporativa Hispalnet que considere cómo evolucionará cada uno de los diferentes servicios desde la situación de contratación actual hasta la completa implantación y puesta en marcha de la nueva provisión de servicios asociada a una nueva licitación de la red corporativa.

En dicho plan se deberán considerar los procedimientos necesarios de tal forma que el servicio que prestan el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y sus Empresas Municipales a los ciudadanos no se vea afectado.

El adjudicatario incluirá un calendario de actividades indicando los plazos estimados (siempre dentro del plazo máximo exigido), y los medios técnicos y humanos que se requerirán tanto por parte de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET como de los diferentes adjudicatarios actuales y futuros responsables de los diferentes servicios de comunicaciones.

El adjudicatario hará especial mención a los procedimientos que se deberán utilizar y el detalle de las actividades necesarias para proceder a realizar la implantación del plan de numeración y el plan de direccionamiento. Los procedimientos del plan de migración que se propongan deberán ser consensuados con el personal que el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y sus Empresas Municipales designen a tal efecto, de tal forma que se articulen los mecanismos y decisiones necesarias para el buen fin de los trabajos.

Se definirán y detallarán los procesos a ejecutar en las fases de preparación, pruebas piloto, pruebas funcionales y verificación de transición correcta, incluyendo recursos necesarios, impacto y planificaciones.

Los trabajos previos se planificarán de forma que interfieran lo menos posible al funcionamiento actual del servicio.

5.5.2. Periodo de pruebas y puesta en marcha

Dentro del ámbito del plan de implantación de los nuevos servicios tras una migración se establecerá un periodo de pruebas previo al inicio de prestación de los servicios. Estas pruebas, cuyo plan de detalle será consensuado con los adjudicatarios de los nuevos servicios será propuesto previamente por la Oficina Técnica y validado tras su revisión y aprobación por el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Empresariales y sus Empresas Municipales, tendrán por objetivo garantizar la calidad y funcionalidad de los servicios propuestos, así como su concordancia con lo ofertado.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQAE	Página	44/47	

La Oficina Técnica deberá velar porque el proceso de migración de las soluciones se efectuará sin afectar al normal funcionamiento de los servicios propios de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET. Superadas estas pruebas se procederá a la sustitución de los servicios existentes actualmente que no sean ya requeridos, trabajos que también deberá coordinar la Oficina Técnica.

Para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, la Oficina Técnica deberá designar a un responsable para cada uno de los nuevos servicios que actuará como piloto e interlocutor entre el responsable de proyecto del adjudicatario del nuevo servicio y el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales a fin de supervisar el proceso de implantación de los nuevos servicios.

Durante la fase de pruebas y puesta en marcha los adjudicatarios de cada uno de los servicios estarán obligados a la elaboración y presentación de informes periódicos de progreso que deberán ser supervisados por el adjudicatario de la Oficina Técnica para garantizar que contengan, entre otros, los puntos siguientes:

- Informe general de la situación, actividades desarrolladas y resumen de progreso del proyecto.
- Servicios habilitados y su extensión.
- Problemas en el ámbito de las labores y relaciones del adjudicatario con las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET.
- Sugerencia de acciones y decisiones que deberían tomar el Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales.
- Problemas en el ámbito de las labores y relaciones propias del adjudicatario.
- Previsión y posibles cambios sobre la planificación inicial.

5.5.3. Plan de devolución del servicio

La Oficina Técnica deberá preparar y validar junto a cada uno adjudicatarios de los diferentes lotes un plan de transferencia tecnológica o de devolución del servicio detallando solución técnica, actuaciones, duración y recursos necesarios para la adecuada transferencia con los posibles futuros adjudicatarios a la finalización de cada uno de sus respectivos contratos.

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	45/47	

5.6. Adecuación tecnológica

Los adjudicatarios de los diferentes lotes de los que se compone la red corporativa deberán proponer soluciones tecnológicamente avanzadas y en línea con las tendencias actuales del Mercado y con las necesidades de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET, siendo la Oficina Técnica la encargada de revisar dichas propuestas, requerir las modificaciones necesarias en su caso y presentar estas soluciones a los responsables técnicos del Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales.

5.6.1. Solicitud de mejoras tecnológicas

Los adjudicatarios de los diferentes lotes de los que se compone la red corporativa deberán plantear al supervisor de Hispalnet aquellas mejoras tecnológicas que esté en disposición de ofrecer a lo largo de la prestación del contrato bien por tendencia del mercado, por necesidades de las entidades que integran la actual (o futura) red de comunicaciones HISPALNET o bien por estrategia de red. Para ello, deberá remitir a la Oficina Técnica de Hispalnet semestralmente una relación actualizada de estos servicios adicionales, con sus precios, que aplicarán sobre los costes que se estén satisfaciendo en función de su utilización.

Para la solicitud de estas mejoras tecnológicas, se establecerá un procedimiento en el que se presentará un presupuesto previo que deberá ser autorizado y conformado, y posteriormente añadido al expediente. Dicho presupuesto deberá presentar unos precios que puedan ser inferidos en base al establecimiento de una equivalencia con los servicios ya ofertados.

Con este presupuesto previo, la Oficina Técnica deberá revisar las mejoras propuestas a aplicar, su necesidad y su coste a fin de elaborar un informe que remitirá a la Dirección Técnica de Hispalnet, y en su caso a los responsables de las diferentes entidades, para su validación y aprobación previa implantación de las mismas.

5.6.2. Evolución de las características técnicas en la vida del contrato

Durante la vigencia del contrato, los precios de los servicios objeto de este pliego no podrán ser en ningún caso superiores a los indicados en la oferta del adjudicatario, siendo responsabilidad de la Oficina Técnica velar por su cumplimiento.

En el caso de que las peticiones de servicios con arreglo a las características técnicas correspondientes a la licitación vigente en cada momento no pudieran ser satisfechas en cuanto a las características

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA		
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	46/47



ofertadas, por obsolescencia o por cualquier otro motivo, se cambiará por uno de prestaciones superiores, al mismo precio que resultante de la adjudicación del contrato de dichos servicios.

En tal sentido, a lo largo de la vigencia de los diferentes contratos correspondientes a los servicios componentes de la actual o futura Red Corporativa Hispalnet, los cambios significativos en materia tecnológica, de mercado y similares que afectaren directamente a la Red Corporativa deberán ser comunicados a la Oficina Técnica periódicamente a fin de que ésta elabore un informe semestral a presentar a la Dirección Técnica de Hispalnet, indicando las características del posible nuevo servicio, garantizando que la sustitución de servicios se realice por otros de la misma gama o superior y que ninguno de los servicios en uso se va a ver afectado por los cambios.

5.7. Propiedad intelectual

Todos los informes, estudios y documentos elaborados en ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento, sus Organismos Autónomos, Entes Públicos Municipales y sus Empresas Municipales, quién podrá reproducirlos, publicarlos, divulgarlos total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor de los trabajos.

En caso de incumplimiento, el adjudicatario deberá entregar la documentación necesaria, a su cargo, que permita y garantice la continuidad del servicio por su cuenta o por terceros.

Sevilla, en la fecha indicada al pie del presente documento.

**LA JEFE DEL SERVICIO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN**

CSV (Código de Verificación Segura)	IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Fecha	20/09/2024 12:02:01	
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza	Validez del documento	Otros	
Firmado por	TERESA GONZALEZ GALIANA			
Url de verificación	https://www.sevilla.org/verifirmav2/code/IVULWOQCNVB4ZVB63XWXENQQAE	Página	47/47	