



AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

Asunto:	Contratación del servicio de Voz, Datos e Internet para el Ayuntamiento de Castuera.
Expediente n.º:	740/2024
Tipo de expediente:	Contratación – Servicios
Tipo de contrato:	Contrato administrativo.
Tipo de procedimiento:	Procedimiento abierto simplificado.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Contenido

1	Objeto.....	2
2	Ámbito de Aplicación y Modalidad de Contrato.....	3
3	Duración del Contrato.....	3
4	Contenido de las Ofertas.....	3
5	Presupuesto Base de Licitación y Valor Estimado.....	4
6	Revisión de Precios.....	4
7	Alcance del Contrato y Requisitos.....	4
7.1	Alcance.....	4
7.2	Requisitos.....	6
7.2.1	<i>Requisitos de los Licitadores: Habilitación.....</i>	<i>6</i>
7.2.2	<i>Requisitos Técnicos.....</i>	<i>6</i>
7.2.3	<i>Requisitos del Servicio y Sedes.....</i>	<i>8</i>
8	Calidad de los Servicios.....	12
8.1	Continuidad de los Servicios.....	12
8.2	Calidad en la atención al cliente.....	13
8.3	Calidad del Producto.....	13
8.4	Penalizaciones por Incumplimiento en la Calidad del Servicio.....	14
9	Ampliaciones, Reducciones y Modificaciones.....	14
9.1	Ampliaciones.....	14
9.2	Reducciones.....	14





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

9.3	Modificaciones.....	14
9.3.1	<i>Modificaciones Previstas.....</i>	15
9.3.2	<i>Modificaciones No Previstas.....</i>	15
	<i>Resultará de aplicación lo dispuesto en el artículo 205 de la LCSP (9/2017)....</i>	15
10	Terminales.....	15
11	Facturación y Forma de Pago.....	15
12	Normativa de Aplicación.....	16

1 OBJETO.

El objeto del presente pliego de condiciones técnicas supone establecer los requisitos técnicos del procedimiento abierto simplificado para la contratación de los **servicios de telecomunicaciones del Ayuntamiento de CASTUERA**, así como el suministro del material necesario para su implantación, mejora, mantenimiento y gestión de los siguientes servicios:

- Lote único:
 - Servicio de telefonía fija, incluyendo dispositivos necesarios.
 - Servicio de telefonía móvil, incluyendo dispositivos y datos en movilidad.
 - Líneas de datos para acceso a Internet de banda ancha.

El adjudicatario de la oferta deberá facilitar todos los servicios que se describen en este Pliego de Condiciones Técnicas mediante recursos propios.

El código de clasificación de las prestaciones objeto de este contrato, según el Reglamento n.º 313/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2008 (DOUE 15 marzo de 2008) (CPV) es:

- 64210000-1 Servicios telefónicos y de transmisión de datos.

La finalidad del proyecto es modernizar, equipar y comunicar las diferentes dependencias o sedes del Ayuntamiento. Para ello, se propone en el presente pliego implantar un sistema de telefonía que ofrezca la posibilidad de responder a las necesidades de gestión e integración de llamadas y nuevos servicios, implantación y mejora en las comunicaciones.

El adjudicatario, a lo largo de la duración del contrato, debe facilitar la actualización y modernización de los servicios prestados a fin de que el Ayuntamiento disponga de la información y asesoramiento necesario para el desarrollo eficiente e innovador de los servicios.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

A la conclusión del mismo, todas las sedes deberán estar conectadas y con funcionalidad completa para el servicio de telefonía, VPN y seguridad.

2 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y MODALIDAD DE CONTRATO.

El presente Pliego tiene un ámbito de aplicación que se extiende a los edificios e instalaciones de titularidad del Ayuntamiento de Castuera.

En esta licitación se opta por contratar conjuntamente los servicios de telefonía fija, móvil y datos para el acceso a internet de banda ancha. Por ello, sólo podrán optar a esta licitación las empresas que tengan la condición acreditada de comercializadora del mercado de las telecomunicaciones.

En cuanto al régimen administrativo del contrato, debido a su valor estimado, se opta por un procedimiento abierto simplificado con las características que se indican en el art. 159 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

3 DURACIÓN DEL CONTRATO.

El presente Contrato tendrá un plazo de duración de **TRES (3)** años a contar a partir del día siguiente a la formalización contrato, no teniendo prevista la existencia de prórroga para esta licitación.

4 CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas económicas se ajustarán al modelo del Anexo II que se adjunta en los Pliegos de Cláusulas Administrativas (PCAP), no admitiéndose las ofertas que no se ajusten en contenido y forma a lo solicitado.

El precio de la oferta incluirá todos los elementos del coste de los servicios. A los precios de la oferta sólo habrá que sumar los impuestos aplicables.

5 PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN Y VALOR ESTIMADO.

En el presupuesto total se entenderán comprendidos todos los gastos y demás impuestos que graven la realización del contrato, no pudiendo, en consecuencia, repercutirlos la empresa adjudicataria en la Administración como partida independiente del presupuesto contratado. Igualmente, en el precio se entienden comprendidas las medidas de seguridad adecuadas para la realización de los trabajos.

El presupuesto anual base de licitación (Sin IVA): 12.105,00 €





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

El presupuesto total (Sin IVA) de la duración del contrato (3 años): 36.315,00 €

El Valor Estimado del contrato es: 36.315,00 €

6 REVISIÓN DE PRECIOS.

No cabe revisión de precios para el presente contrato según lo indicado en el Art. 103.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público.

7 ALCANCE DEL CONTRATO Y REQUISITOS.

7.1 ALCANCE.

El alcance de los trabajos especificados en este Pliego comprende suministro, instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y mantenimiento de todos los elementos constituyentes (tanto software como hardware) que den soporte a los servicios de voz y datos contratados para la Red Corporativa hasta garantizar su plena operatividad, y deberán mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su periodo de vigencia.

Entre los servicios objeto del presente pliego se incluyen los siguientes:

- **Voz:**

Contempla la prestación de los servicios de telefonía tanto móvil como fija, incluyendo los servicios de tráfico, accesos, suministro y mantenimiento de los elementos constituyentes de la red de voz.

- **Centralita:**

La solución de telefonía que se solicita es una centralita virtual proporcionada con los medios y en las instalaciones del contratista que provea de un servicio de telefonía tanto para terminales de sobremesa como para los móviles.

- 32 puestos fijos, los cuales deben incluir llamadas **ilimitadas** a destinos nacionales (fijos y móviles). Estas líneas precisan un mínimo o nulo acceso a la red de datos móviles.
- Dichos puestos deben ser movibles entre sedes del Ayuntamiento y facilitar la posibilidad de Teletrabajo para el personal del Ayuntamiento que así lo precise.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

- **Móvil:**

Adquisición de servicios móviles para 32 líneas con las siguientes características:

- Llamadas sin limitación de minutos tanto a fijos como a móviles nacionales.
- Mensajes con un paquete básico sin coste adicional con un mínimo de 500 SMS por línea.
- Datos con capacidad de **datos ilimitada** y un volumen de tráfico garantizado a máxima velocidad constante de no menos de 10 Mbps, siendo, un mínimo de 3 líneas, con máxima velocidad.
- 6 Tarjetas multisim.
- Bono de 1.500 min/mes en llamadas internacionales desde cualquiera de las líneas.
- Bono de 200 min/mes 200 mb y 200 sms en llamadas Roaming.

Conectividades y accesos fijos.

- Conectividad:
 - Adquisición de **6 fibras 600Mb** mínimo en (C/ Gabriel y Galán, 2 Bajo Local, C/ Gabriel y Galán, 4 Bajo Local, Plaza de España 1, Plaza de San Juan 1, Plaza de España, 1, Ctra. Villanueva de la Serena – Andújar s/n, C/ Francisco Pizarro, 9).
- Conectividades con Backup y equipos específicos:
 - Adquisición de **1 Fibra 600 Mb** con Backup 4g y un mínimo de requisitos técnicos de equipo.
 - Contempla la prestación de los servicios de securización de la red.
 - Implementación de un sistema de respaldo mediante la tecnología 4G/5G para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallos en la conexión principal en las Sedes Principales de la Corporación (**Plaza de España, 1**).

7.2 **REQUISITOS.**

7.2.1 **REQUISITOS DE LOS LICITADORES: HABILITACIÓN.**

Será obligatorio que las empresas licitadoras cumplan con todos los requisitos establecidos en la normativa incluida en el Código de las Telecomunicaciones, y en concreto debe disponer, directa o indirectamente, de los medios humanos y materiales para responder





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

satisfactoriamente a todos aquellos compromisos derivados del cumplimiento del contrato a lo largo del plazo de duración del mismo.

Para el cumplimiento de las condiciones anteriores, las empresas licitadoras podrán realizar una visita o comprobación previa de las dependencias municipales en las que se desarrollarán los servicios objeto del presente contrato para conocer su funcionamiento. La presentación de la oferta supone que el concursante conoce y ha estudiado los documentos del contrato y ha reconocido "in situ" el emplazamiento de las instalaciones y los puntos de suministro de los servicios, así como que ha ponderado los riesgos, imprevistos y demás circunstancias que pudiera afectar a su oferta.

3.2.-Atención al Cliente.

La empresa adjudicataria, pondrá a disposición del Ayuntamiento de CASTUERA, un canal de comunicación permanente que garantice la adecuada atención, información y resolución de las posibles incidencias relacionadas con los servicios. La empresa adjudicataria, designará un gestor personal, con funciones de coordinación, asistencia y asesoramiento en materia de contratación, facturación y calidad de los servicios objeto de este contrato con el Ayuntamiento de CASTUERA. La empresa adjudicataria, dispondrá, igualmente, de un teléfono de atención al cliente, disponible durante las 24 horas, todos los días del año que será comunicado a este Ayuntamiento en caso de ser la adjudicataria del suministro.

7.2.2 REQUISITOS TÉCNICOS.

- Situación Actual

Actualmente el Ayuntamiento dispone de una infraestructura de voz basada en sistemas de telefonía unificada con centralita. Con terminales sobremesa, con funcionalidades avanzadas de captura de llamadas, gestión de colas, con locuciones personalizadas, etc.

El dimensionamiento de las sedes es el siguiente:

- 1 Centralita.
- 3 numeraciones fijas.
- 32 líneas sin datos. Puestos fijos.
- 32 líneas móviles.
 - 29 líneas con llamadas ilimitadas y 10 Mb en datos.
 - 3 líneas con llamadas y datos ilimitados
- 7 fibras óptica a una velocidad de 600 Mb.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

- 6 tarjetas multisim.
- Bono de 1.500 min/mes en llamadas internacionales desde cualquiera de las líneas.
- Bono de 200 min/mes, 200 Mb y 200 SMS en llamadas Roaming.

Esta infraestructura proporciona una facilidades y calidad de servicio que, como mínimo, se desean conservar. Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, las empresas licitadoras podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestas a llevar a cabo.

En el siguiente listado se presenta el listado de todas las sedes objeto del alcance del presente Pliego, facilitando su dirección y el servicio prestado por el actual proveedor.

En él, se identifican aquellas sedes en las que actualmente no disponemos de conexión a internet como "SIN SERVICIO" y que, como se indicaba anteriormente, se incluyen en el alcance de este contrato, así como aquellas que sí cuentan con servicio y que también se especifican a continuación:

TIPOLOGÍA	SEDE
PRINCIPAL SEDE NIVEL 1	PLAZA DE ESPAÑA, 1. Sede Ayuntamiento.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	C/ Gabriel y Galán, 2 Bajo Local.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	Ctra. Villanueva de la Serena-Andújar s/n.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	Plaza de España, 1 - Departamento 1.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	C/ Gabriel y Galán, 4 Bajo Local.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	Plaza de España, 1.
SECUNDARIA SEDE NIVEL 2	C/ Francisco Pizarro, 9 - Dpto. 2.

7.2.3 REQUISITOS DEL SERVICIO Y SEDES.

- TELEFONÍA MÓVIL.

Los servicios móviles comprenden la prestación tanto del servicio de voz móvil como del servicio de datos en movilidad.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

El objetivo es dotar a los usuarios del Ayuntamiento de un servicio corporativo de telefonía móvil integrado en la red corporativa de voz fija, de manera que las extensiones móviles constituyan una terminación más de la red corporativa de voz. Asimismo, se considera la posibilidad de dotar a aquellos usuarios que lo necesiten de un servicio de transmisión de datos en movilidad.

El servicio deberá disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, en cuanto a numeración como en cuanto a funcionalidades.

El alcance del servicio comprenderá todas las sedes actuales según se indica en el apartado de descripción de la planta actual.

Características generales.

Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Los servicios ofertados deberán tener, de forma general, las siguientes características:

- Servicios finales de telefonía móvil y servicios de valor añadido (buzón de voz, mensajería SMS, multimedia...).
- Plan de numeración privado integrado en el servicio de voz.
- Sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones y el tráfico generado mensualmente.
- Mecanismos de control de uso y consumo.

Servicios de voz móvil.

El objeto principal del servicio de voz móvil es la constitución de una red privada móvil de la que formen parte las líneas móviles existentes en la actualidad y que se encuentren perfectamente integrada con la infraestructura de voz fija.

El servicio deberá proporcionar las siguientes funcionalidades básicas:

- ◆ Plan de numeración privado global y único para las extensiones móviles y fijas.
- ◆ Llamada directa entrante y saliente.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

- ◆ Establecimiento de restricción de llamada para líneas individuales y grupos.
- ◆ Buzón de voz.
- ◆ Facilidades generales de tratamiento de llamadas.
- ◆ Llamada en espera.
- ◆ Desvío de llamada.
- ◆ Retrollamada.
- ◆ Multiconferencia.
- ◆ Ocultación de número llamante.
- ◆ Aviso de llamadas perdidas.
- ◆ Lista de números abreviados.
- ◆ Presentación personalizada del número llamante.
- ◆ Herramienta de control de consumo.
- ◆ Facturación detallada por extensión.
- ◆ Grupo de salto y captura.
- ◆ Video llamada.
- ◆ Roaming.

Funcionalidades técnicas.

Las siguientes serán funcionalidades que deberá ofrecer el servicio:

✓ **Plan de numeración:**

El Plan de numeración propuesto por el licitador debe ser único e integrar tanto las posiciones móviles como las de sobremesa.

Se conservará el plan existente en la actualidad, incorporando los rangos de extensiones fijas que sean necesarios y creando los grupos de usuarios que indique el cliente. No obstante, el licitador trabajará de forma consensuada en todas aquellas modificaciones que sean necesarias.

A efectos de facturación, se considera indiferente la marcación de una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la red pública.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

El licitador deberá mantener la numeración pública de todas las líneas móviles existentes, indicando los procedimientos de portabilidad que sean de aplicación.

✓ **Marcación y presentación de número llamante:**

Se aportará la marcación directa (sin intervención de operadora) tanto a destinos corporativos como públicos.

La marcación a números externos se realizará tal y como se hace desde cualquier línea fija o móvil no integrada en la red. Las extensiones internas podrán ser marcadas usando el número público o mediante marcación abreviada. En ambos casos, a efectos de facturación la llamada se considerará de la misma forma.

La presentación del número llamante será diferente en función del origen y destino de la llamada. Si el llamante es una extensión interna, se presentará a este último el número abreviado. La llamada a este número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos. Si el llamante es una extensión interna y el destino es una línea externa, se presentará a este último el número asignado en la red pública. La llamada a este número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos.

✓ **Restricciones por línea:**

Se deberá ofrecer la posibilidad de aplicar restricciones en cada una de las líneas individuales o grupos en función de diferentes facilidades:

- ➔ Destino llamado: restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- ➔ Roaming: activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional.
- ➔ Listas negras: restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- ➔ Listas blancas: permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- ➔ Horario: activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.

Estas restricciones deben ser gestionadas directamente por el cliente a través de una aplicación web y un servicio de Atención Telefónica dedicado.

✓ **Buzón de Voz:**

Se considerará necesario que todas las líneas móviles corporativas tengan la posibilidad de usar un servicio de Buzón de Voz asociado.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

Se valorará la inclusión de, al menos, las siguientes facilidades:

- ➔ Notificación mediante SMS de la existencia de un nuevo mensaje indicando el número de origen del mismo.
- ➔ Configuración en línea de las características del buzón de voz.
- ➔ Facilidades adicionales.

Se valorará positivamente la posibilidad de disponer de un servicio de Buzón de Voz unificado para extensiones fijas y móviles.

✓ **Servicio de datos en movilidad:**

El servicio de datos en movilidad contemplará la transmisión de información desde dispositivos móviles para el acceso a Internet.

Como se ha descrito anteriormente, el Ayuntamiento cuenta con un grupo de usuarios con terminales que permiten el acceso a Internet usando tecnologías GSM, GPRS, HSPA, 4G y 5G. Se requiere mantener al menos estos servicios, junto con la incorporación de las tecnologías vigentes durante la duración del presente concurso. El equipamiento de acceso a servicios de datos en movilidad y terminales telefónicos será considerado como terminal corporativo.

El acceso a Internet debe facilitarse tanto en cobertura nacional como en Roaming.

● **TELEFONÍA FIJA.**

En virtud de las circunstancias actuales, así como de la evolución social y laboral, se busca la evolución hacia una solución de comunicaciones acorde con las nuevas tecnologías, facilitando el teletrabajo, de forma que los empleados puedan disponer de los terminales de oficina en el lugar donde desarrollen el teletrabajo sin necesidad de reconfiguración, evitando así el uso de sus teléfonos particulares. Este requisito será de aplicación para las extensiones de aquellos empleados que no dispongan de móvil corporativo, así como para todas las extensiones correspondientes a las numeraciones públicas de las sedes.

El servicio de telefonía basado en la centralita virtual debe contemplar todos los elementos necesarios para la constitución y funcionamiento de la red corporativa del cliente, considerando tanto el suministro y la actualización del equipamiento de telefonía necesario, como los accesos a redes públicas, el tráfico generado y el mantenimiento de toda la planta de centralitas virtuales.

La solución propuesta perseguirá los siguientes objetivos fundamentales:





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

- Integración de la totalidad de sedes municipales.
- Incorporación de nuevos puestos de voz con el mínimo impacto.
- Evolución hasta una solución de comunicaciones acorde con las nuevas tecnologías.
- Funcionalidades avanzadas y posibilidades de integración con las aplicaciones informáticas.

El Sistema de telefonía propuesto tendrá una capacidad ilimitada de extensiones sin necesidad de ampliación de licenciamiento, permitiendo la ampliación de terminales del sistema.

8 CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La empresa adjudicataria efectuará un riguroso autocontrol sobre la calidad del suministro debiendo resolver las incidencias que pudieran producirse y asegurando la calidad y continuidad del servicio.

La calidad del servicio vendrá referida a los siguientes aspectos:

8.1 CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS.

Será obligación de la empresa adjudicataria adoptar las medidas oportunas a fin de garantizar en todo momento la continuidad de los servicios, incluso en el caso de circunstancias extraordinarias, no dando lugar a la discontinuidad del mismo, durante el periodo de ejecución del contrato, entendiéndose por:

- I. Tiempo de interrupción. Igual al tiempo transcurrido desde que la misma se inicia hasta que finaliza, medido en horas. El tiempo de interrupción total será la suma de los tiempos de interrupción durante un período determinado.
- II. Número de interrupciones. El número de interrupciones será la suma de todas las interrupciones habidas durante un período de tiempo determinado. La empresa adjudicataria se compromete a cumplir los índices de continuidad del suministro que se determinen reglamentariamente en cada momento.

8.2 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE.

La empresa adjudicataria estará obligada al asesoramiento al Ayuntamiento en materia de contratación, facturación, medida de consumos, calidad de suministro y demás aspectos relacionados contrato. El adjudicatario se compromete a prestar atención al Ayuntamiento





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

permanentemente (las 24 horas del día durante los 7 días a la semana) para resolver cualquier anomalía en el servicio.

La empresa adjudicataria designará tanto un gestor técnico como un gestor comercial que realizarán funciones de coordinación, asistencia y asesoramiento en materia de nuevos suministros, contratación, facturación, calidad del suministro y demás aspectos.

La empresa adjudicataria proporcionará al Ayuntamiento de CASTUERA un acceso a través de Internet en el que se pondrá a disposición toda la información que se requiera para optimizar la gestión de los servicios.

8.3 CALIDAD DEL PRODUCTO.

El adjudicatario se compromete a mantener la calidad del suministro y la resolución de incidencias, para lo cual, en caso de producirse una incidencia, ésta será recepcionada y registrada por la empresa en la forma que se conviene, (principalmente a través de correo electrónico, para dejar constancia de la misma), proporcionando al ayuntamiento un número de referencia de la misma.

Tiempo de resolución de incidencias:

El adjudicatario se compromete a resolver las siguientes incidencias en los siguientes tiempos:

Tipo de Incidencia	Severidad	Tiempo de Resolución
	Crítica	
Caídas de los servicios de voz, de datos móviles y de acceso a Internet	Si afectan al menos al 30% de las líneas	Inferior a 7 horas
	Mayor	
Caídas de los servicios de voz, de datos móviles y de acceso a Internet	Si afectan entre el 10% y el 30% de las líneas	Inferior a 24 horas
	Leve	
Caídas de los servicios de voz, de datos móviles y de acceso a Internet	Si afectan a menos del 10% de las líneas	Inferior a 48 horas





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

En los casos en los que el tiempo de resolución sea superior al estipulado en la tabla anterior, el ayuntamiento tendrá derecho a la oportuna compensación, que será incluida en la facturación a girar al Ayuntamiento.

8.4 PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO EN LA CALIDAD DEL SERVICIO.

En el caso de retraso o cualquier otro incumplimiento de los establecidos en el presente pliego o en el de Cláusulas Administrativas, se estará a lo dispuesto por la legislación de Contratos del Sector Público.

9 AMPLIACIONES, REDUCCIONES Y MODIFICACIONES.

9.1 AMPLIACIONES.

Durante la vigencia del contrato se pueden producir puestas en marcha de nuevas líneas telefónicas del Ayuntamiento, en este caso será obligación de adjudicatario dar servicio a las mismas y, a efectos de precios, se vincularán al servicio que se ajuste más a sus características, de acuerdo a la designación del Ayuntamiento de Castuera y con la conformidad del adjudicatario.

9.2 REDUCCIONES.

El Ayuntamiento de Castuera podría reducir líneas telefónicas o servicios contratados de forma excepcional por causas sobrevenidas y justificando tal circunstancia. En este caso, se dejarán de pagar estos servicios en las facturaciones mensuales sin derecho a indemnización alguna por parte de la empresa adjudicataria.

9.3 MODIFICACIONES.

Se estará a lo previsto en los artículos 203-207 de la ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP/2017).

9.3.1 MODIFICACIONES PREVISTAS.

Consistente en la ampliación del número de líneas telefónicas o servicios objeto de esta licitación. En este supuesto se modificará el contrato para que la factura se ajuste a los términos en que se produjo la adjudicación, sin posibilidad de reclamación económica alguna por parte del adjudicatario.

El adjudicatario estará obligado a incluir todas las nuevas líneas telefónicas que así se soliciten durante el período de prestación del servicio, manteniéndose en todo momento los





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

precios contractuales, teniendo en cuenta lo previsto en la cláusula sexta, de este Pliego. El importe de las eventuales modificaciones no podrá superar el 10% del precio del contrato.

9.3.2 MODIFICACIONES NO PREVISTAS.

Resultará de aplicación lo dispuesto en el artículo 205 de la LCSP (9/2017).

10 TERMINALES.

La provisión de terminales a suministrar al Ayuntamiento, incluido en el contrato, se hará siguiendo la siguiente distribución de gamas:

- **Gama A (6 unidades):** Terminales smartphone 4G con las siguientes características mínimas: pantalla de al menos 5,8", 8 Gb de memoria RAM Y 128 Gb de memoria interna y procesador 8 núcleos. Por ejemplo, Samsung Galaxy S10, Realme C65, Xiaomi Redmi 13 o similar.
- **Gama B (14 unidades):** Terminales smartphone 4G con las siguientes características mínimas: pantalla de al menos 5,5", 4 Gb de memoria RAM y 64 Gb de memoria interna y procesador 4 núcleos. Por ejemplo, Samsung Galaxy A13, Xiaomi Redmi 10 o similar.
- **Terminales de sobremesa (10 unidades).**
- **Router 4G (1 unidad).**

11 FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.

La facturación se realizará por periodos mensuales y se generará una factura global comprensiva de la totalidad de los servicios prestados durante ese periodo.

Junto con esta facturación, se presentará toda la información en la que se especifique de forma detallada los consumos e importes correspondientes a toda la facturación presentada.

12 NORMATIVA DE APLICACIÓN.

- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.





AYUNTAMIENTO DE CASTUERA

ENTIDAD LOCAL Nº 01060362
PLAZA DE ESPAÑA 1, 06420, CASTUERA, BADAJOZ
TFNO. 924772301. FAX: 924760563

-
- Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.
 - Real Decreto 899/2009, de 22 de mayo, por el que se aprueba la carta de derechos del usuario de los servicios de comunicaciones electrónicas.
 - Real Decreto 424/2015, de 15 de abril, por el que se aprueba el reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas.

Resto de normativa aplicable, de desarrollo y aquella que complementa, modifique, derogue o sustituya a la anterior.

En Castuera, a fecha de la firma,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

Fecha y firma al margen

