



SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES (TELEFONIA FIJA, MOVIL, DATOS E INTERNET) DESTINADO A LOS CENTROS GESTIONADOS POR LA FUNDACIÓ CV VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA.

EXPEDIENTE 70042/2024/79

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es establecer, a través de un procedimiento abierto simplificado las condiciones técnicas y funcionales necesarias que regirán la contratación de los servicios de telecomunicaciones de telefonía fija y móvil, datos e internet de la Fundació CV València Clima i Energia, que precisa para el correcto desempeño de sus funciones.

El servicio se prestará en la Oficina administrativa de València Clima i Energia situada en la calle Joan Verdeguer, 16 Edificio Las Naves (altillo) de València, Observatori del Canvi Climàtic situado en la calle Doctor Lluç, 60 de València y en la Oficinas de l'Energia ubicadas en la ciudad de Valencia, Oficina de l'Energia Aiora: calle José M^a Haro 9 y 11, Oficina de l'Energia Parque Oeste: chalet Parque del Oeste C/ Enguera S/n y Oficina de l'Energia Torrefiel: locales comerciales 11, 12 y 13 del Mercado de Torrefiel C/ San Domènec Savio, 77

La finalidad del contrato es equipar, modernizar y operar el sistema de telefonía fija, móvil, datos e internet en el ámbito de las necesidades operacionales en materia de telecomunicaciones de València Clima i Energia. Para ello el operador deberá previamente analizar y conocer las condiciones, estado y necesidades actuales del servicio, de tal manera que puedan garantizar las máximas prestaciones tecnológicas posibles que cubran nuestras necesidades y que estén dentro del presupuesto máximo de licitación establecido.

Se considera también objeto prioritario de este contrato aportar las mejores soluciones tecnológicas compatibles con la tecnología de redes exteriores existentes en el municipio de València y que sean conectables a las dependencias de València Clima i Energia durante el periodo de vigencia del contrato.

Será objeto y finalidad preferente del contrato cumplir como mínimo con las prestaciones y funcionalidades de cualquier naturaleza que, en materia de comunicaciones fijo, móvil, datos e internet está prestando el operador actual en València Clima i Energia, así como cubrir aquellas deficiencias que pudieran detectarse y se consideren imprescindibles para la prestación de un servicio de calidad en el contexto tecnológico existente durante la vigencia del contrato.

Por tanto, es finalidad de esta licitación que se garantice una alta disponibilidad de servicios de comunicación en las mejores condiciones económicas, ofertando aplicaciones y la infraestructura necesaria que repercuta en la prestación de los servicios a la ciudadanía y al propio personal de València Clima i Energia para el desempeño de sus funciones públicas.

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

Telefonía fija: contempla la prestación de los servicios de telefonía fija basada en telefonía móvil, incluyéndolos servicios de tráfico, acceso, suministros y mantenimiento de los elementos constituyentes de la red de voz fija. Contempla la prestación de los servicios de interconexión telefónica y datos entre las distintas sedes.

Telefonía móvil: contempla la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, tanto de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



voz como de datos.

Internet: fibra óptica simétrica (mismo ancho de banda de subida y bajada) con IP fija para la transferencia de datos que garantice una conexión segura, estable y de máximo rendimiento.

Centralita virtual: Se considera centralita en la nube o centralita virtual a un sistema de telefonía que opera a través de la infraestructura de internet, gestiona las llamadas y dirige la comunicación hacia su destino final ya sea telefonía fija, móvil o extensión virtual.

2.- SITUACIÓN ACTUAL DE VALÈNCIA CLIMA Y ENERGIA.

La descripción del servicio actual en funcionamiento contenida en este punto se hace a modo orientativo, de manera que pueda constituir una base de referencia para la implementación del servicio, siendo obligación de la entidad licitadora realizar un estudio de comprobación de los servicios e instalaciones de forma previa a la licitación, recabando cuantos datos sean necesarios, de manera que puedan conformar un servicio que cubra como mínimo las prestaciones actuales e incluya aquellos aspectos tecnológicos y funcionalidades que consideren necesarias para la prestación del servicio en el contexto tecnológico actualizado según las tendencias actuales para la gestión de servicios de telefonía corporativa y de acuerdo con el valor económico del contrato.

Los equipos y servicios prestacionales descritos constituyen igualmente una referencia orientativa que se ha de tomar como base para implementar el servicio objeto del contrato, no siendo preceptivo suministrar los modelos descritos, sino equipos y servicios de características y prestaciones análogas o superiores a las descritas, que sean capaces de mantener el mismo nivel prestacional actual, actualizadas a las mejoras tecnológicas y normativas en función de la evolución del mercado, la tecnología o a la normativa, buscando siempre la solución tecnológica más favorable para València Clima i Energia dentro de las especificaciones del presente pliego.

VOZ MOVIL/FIJO		
LÍNEA MOVIL	LÍNEA FIJA ASOCIADA	SERVICIO
OFICINA VCE. C/ JOAN VERDEGER, 16 EDIFICIO LAS NAVES (NAVE 2 -ALTILLO) VALÈNCIA		
657340388	961061588	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES. LINEA MULTISIM
657805472	961061587	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES. LINEA MULTISIM
645088710	960046502	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
OBSERVATORI CANVI CLIMÀTIC. C/ DR. LLUCH, 60, VALÈNCIA		
657816692	961061591	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
655885776	961059102	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
OFICINA DE L'ENERGIA AIORA. JOSÉ M^a HARO 9 Y 11 VALÈNCIA		
657815577	961061582	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
OFICINA DE L'ENERGIA. PARQUE DEL OESTE. CHALET PARQUE DEL OESTE C/ ENGUERA S/N		
657815025	961061584	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
OFICINA DE L'ENERGIA. TORREFIEL LOCALES COMERCIALES 11, 12 Y 13. C/ SAN DOMENEC SAVIO 77		
657815571	961061586	TARIFA PLANA FIJOS/MOVILES NACIONALES
TELEFONIA Y DATOS MOVILES		
LÍNEA MOVIL	SERVICIO	
651738532	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
662570258	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
662570259	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
692249325	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
651803778	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
665377517	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
651803186	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	
605534932	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA	

València Clima i Energia. C/ Joan Verdeguer, 16 (Nave 2) 46024-Valencia canviclimatic@canviclimatic.org G98220833

Página 2 | 17

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS TELECOMUNICACIONES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



685451056	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
695096258	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
657507948	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
657500414	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
655743551	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
635988976	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
656701541	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
657306019	NACIONAL- ROAMING-DATOS TARIFA INFINITA
INTERNET/DATOS	
FIBRA OFICINA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA	FTTH 300/300. CONEXIÓN INTERNET FAST
FIBRA OBSERVATORI DEL CANVI CLIMÀTIC	FTTH 300/300. CONEXIÓN INTERNET FAST
FIBRA OFICINA DE L'ENERGIA AIORA	FTTH 300/300. CONEXIÓN INTERNET FAST
FIBRA OFICINA DE L'ENERGIA P. OESTE	FTTH 300/300. SEDE MOVIL
FIBRA OFICINA DE L'ENERGIA TORRFIEL	FTTH 300/300. SEDE MOVIL

Equipos actualmente en funcionamiento en València Clima y Energia:

MOVIL/FIJO		
LINEA MOVIL	LINEA FIJA ASOCIADA	TIPO DE TERMINAL
657340388	961061587	ALCATEL 3080
657805472	961061588	ALCATEL 3080
645088710	960046502	ALCATEL 3080
657816692	961061591	ALCATEL 3080
655885776	961059102	ALCATEL 3080
657815577	961061582	ALCATEL 3080
657815025	961061584	ALCATEL 3080
657815571	961061586	ALCATEL 3080
TELEFONIA MÓVIL		
LINEA MÓVIL	TIPO DE TERMINAL	
651738532	SAMSUNG Galaxy A21s	
662570258	SAMSUNG Galaxy A21s	
662570259	SAMSUNG Galaxy A21s	
692249325	SAMSUNG Galaxy A21s	
651803778	SAMSUNG Galaxy A21s	
665377517	SAMSUNG Galaxy A21s	
651803186	SAMSUNG Galaxy A32 5G	
605534932	SAMSUNG Galaxy A33 5G	
685451056	SAMSUNG Galaxy A33 5G	
695096258	SAMSUNG Galaxy A32 5G	
657507948	SAMSUNG Galaxy A23 5G	
657500414	SAMSUNG Galaxy A23 5G	
655743551	SAMSUNG Galaxy A15 5G	
635988976	SAMSUNG Galaxy A15 5G	
656701541	LG K30 (LM-X320EMW)	
6577306019	LG K30 (LM-X320EMW)	

El servicio incluye el mantenimiento de todos los elementos, incluyendo el equipamiento material y los sistemas operacionales que en su conjunto se necesiten para la prestación del servicio.

No obstante, al margen de las descripciones sobre el sistema actual contenidas en este pliego, será responsabilidad del licitador revisar las instalaciones para confirmar su concordancia con la realidad, de manera que oferte un servicio acorde con las prestaciones actuales con vistas a su futura adaptación tecnológica.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



3.- ÀMBITO Y ALCANCE

Tomando como partida la situación actual de València Clima i Energia, en el presente contrato se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios de comunicaciones de voz, acceso a datos de los dispositivos móviles e internet, así como a configuración y puesta en funcionamiento de una centralita virtual, garantizando su plena operatividad y funcionamiento durante la vigencia del contrato.

La configuración de la red propuesta por el licitador deberá estar basada, preferentemente, sobre tecnología móvil por ser la actualmente implantada, aunque VCE podrá aceptar soluciones tecnológicas diferentes a la actualmente existente siempre que garantice, como mínimo, el nivel actual de servicio y sin que, en ningún caso, su implantación o mantenimiento pueda suponer coste adicional al propuesto.

El adjudicatario/a deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento y elementos accesorios necesarios para la correcta prestación del servicio durante la vigencia del contrato, corriendo por su cuenta todos los trabajos o suministros de configuración, renovación y actualización de sistemas o dispositivos que puedan resultar necesarios para el correcto funcionamiento del servicio. así mismo, el adjudicatario se hará cargo de los gastos derivados de los trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios, medios de transmisión, interfaces, y cualquier otro elemento necesario para la continuación del funcionamiento de los servicios de telecomunicaciones actualmente en uso. Incluye, asimismo, el servicio de atención a los usuarios para la atención de consultas e incidencias de uso.

El adjudicatario deberá prever (en su caso), la asunción de los procedimientos de relación con los actuales prestadores del servicio, comprometiendo además a minimizar el impacto que pudiese resultar consecuencia de la sustitución progresiva de los actuales servicios de telecomunicaciones.

En el caso que se produjera un cambio de proveedor a la finalización de este contrato, el operador saliente se debe comprometer a mantener las tarifas y cuotas que se estuvieran aplicando, con el nuevo adjudicatario durante el periodo de transición.

Durante el periodo de vigencia del contrato, y en base a razones tecnológicas o de conveniencia, podrán ser acordadas por ambas partes aquellas actuaciones que supongan una optimización y racionalización del servicio prestado, sin que pueda suponer en ningún caso la modificación objeto del presente pliego.

Durante la duración del contrato, el adjudicatario se comprometerá a proveer los servicios demandados en cualquier punto que València Clima i Energia solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios existentes en la actualidad.

Cualquier tipo de obligación de permanencia finalizará a la conclusión o resolución del contrato.

La solución propuesta por la empresa adjudicataria deberá estar formada por elementos de última generación.

Es responsabilidad del adjudicatario/a el mantenimiento de toda la documentación relativa al presente contrato (numeración, grupos de llamadas, desvíos, líneas, terminales etc.). En cualquier momento, y a petición de VCE, deberá facilitar cualquier tipo de información que sea

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



requerida.

A la conclusió del contracte, totes les sedes hauran d'estar connectades i amb funcionalitat completa per al servei de telefonia i dades en tots els llocs de treball segons les condicions exposades en els pliegos.

Dada la finalitat del contracte, que el coste resultant del mateix no sea simplement el menor possible, sinó que fonamentalment repercuta en serveis a la ciutadania i al propi personal de VCE, l'abast del disseny del servei haurà de:

- Garantizar una alta disponibilitat de los servicios de comunicaci3n en las mejores condiciones econ3micas.
- Incluir aplicaciones e infraestructuras de servicios m3viles y fijos orientados a los empleados de VCE y a los ciudadanos.
- Incluir aplicaciones e infraestructura de servicios m3viles y fijos orientados a garantizar la fiabilidad, seguridad y disponibilidad de las bases e infraestructuras de datos de VCE.
- El servicio a prestar deber1 disponer de las m1ximas funcionalidades permitidas por la actualizaci3n tecnol3gica compatibles con el presupuesto m1ximo de licitaci3n.
- Gesti3n e integraci3n de llamadas y nuevos servicios, ahorro de costes e implantaci3n y mejora de las comunicaciones.
- En todo momento, se buscar1 la convergencia de los servicios de voz y datos, tanto en m3viles como en fijos. Todo ello relacionado con las aplicaciones inform1ticas. Se persigue una integraci3n total de redes y servicios, permitiendo a los usuarios un manejo transparente de estas tecnolog1as.
- Poner en marcha la centralita virtual para la gesti3n de las llamadas as1 como la formaci3n necesaria a los usuarios de las mismas.
- Deber1 atenderse necesidades actuales y previsibles futuras, en funci3n de la evoluci3n tecnol3gica, siempre guardando la convergencia de todos los servicios y con garant1as totales del mejor funcionamiento posible.

4.- DESCRIPCI3N DEL SERVICIO.

4.1.- CONDICIONES GENERALES

Ser1 necesario establecer un calendario para el inicio y duraci3n de proceso de implantaci3n del servicio completo. Este calendario se establecer1 entre el responsable del contrato nombrado por VCE y el responsable nombrado por la empresa adjudicataria. En dicho calendario se establecer1, a su vez, las consideraciones necesarias para tener en cuenta a fin de minimizar el impacto del proceso diario de prestaci3n de los servicios de datos y voz de VCE, en todas sus dependencias.

Los trabajos se realizar1n de forma que alteren lo menos posible el servicio, preferiblemente sin producir cortes del mismo. Siempre y cuando sea estrictamente necesario, la interrupci3n del servicio se realizar1 preferiblemente en horario nocturno, previa autorizaci3n por parte del responsable del contrato.

La totalidad del servicio deber1 estar plenamente operativa en un plazo de un mes desde la firma del contrato.

Todas las actividades que se realicen durante el periodo de implantaci3n deber1n estar sometidas a un riguroso procedimiento de documentaci3n.

Signat electr3nicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	N1m. s1rie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCI3 GER1NCIA 'VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



El adjudicatario mantendrá un servicio accesible desde internet para el acceso de los datos de tarificación correspondiente al periodo de facturación en curso, en que se podrá visualizar los datos de cada una de las líneas de VCE.

València Clima y Energia podrá modificar durante la vigencia del contrato los puntos de servicio contratados en los distintos periodos en función de sus necesidades cuando las circunstancias así lo aconsejen y se trate de cambios considerados necesarios para el buen funcionamiento administrativo de las diferentes sedes gestionadas por VCE.

Las altas o bajas que, en su caso se produzcan durante la vigencia del contrato se incluirán en el servicio correspondiente y se registrarán por las mismas condiciones del contrato.

Al menos se proveerán los siguientes servicios:

- Servicio de voz y red privada virtual (manteniendo la numeración interna actual): Tráfico telefónico móvil-fijo y móvil-móvil de todo tipo, tanto en líneas corporativas como externas. En el caso de llamadas entre líneas corporativas, fijas o móviles, la llamada se podrá realizar mediante la marcación de un numero abreviado (4 dígitos).
- Interconexión entre las cinco sedes actuales gestionadas por València Clima i Energia con el fin de que todas las llamadas que se produzcan entre terminales fijos y móviles de VCE, tengan la consideración, a efectos de coste de llamadas internas.
- Tráfico de datos en movilidad mediante tecnología 5G.
- Prestación de servicio de mensajería, entre terminales móviles como entre móviles y dispositivos conectados a internet.
- El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida hasta las diferentes sedes de VCE para la prestación del servicio aquí definido.
- El licitador deberá poner al servicio de VCE todas las facilidades adicionales que vaya incorporando a su catálogo de servicios.
- El adjudicatario deberá facilitar a VCE información detallada de la facturación de todos los servicios en formato electrónico y dotará a VCE de la herramienta informática necesaria para realizar consultas. Dicha facturación deberá contener como mínimo los siguientes datos: número de línea, ubicación, extensión, número de llamadas o volumen de datos consumido, número de minutos, importe llamadas, importe de otros conceptos detallándolo.
- Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertada, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si esta implica la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., corriendo por cuenta de la misma los gastos de reparación y/o sustitución.
- Corresponderá al adjudicatario, la configuración de la totalidad de líneas y servicios a que hace referencia el pliego, siguiendo las directrices del personal de VCE, tanto en el momento de la implantación inicial como con posterioridad durante toda la vigencia del contrato.
- El número de líneas de voz y datos contratados no suponen una obligación por parte de València Clima i Energia, de manera que este número puede verse aumentado o disminuido en función de lo que demanden las necesidades en cada momento. En cualquier caso, ninguna baja de línea o servicio supondrá penalización alguna para VCE.
- La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico por sí misma a VCE, con el fin de garantizar la correcta y optima realización de las fases de implantación y operación, así como su posterior mantenimiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



- El servicio deberá ser gestionado al 100% por un único operador (incluyendo mantenimiento preventivo y correctivo), que será el único interlocutor con VCE. En el caso de que alguno de los servicios solicitados en el presente pliego y debido a cuestiones cobertura geográfica, no pueda ser realizado por el adjudicatario, este deberá subcontratar dichos servicios a la empresa que el adjudicatario elija, encargándose de todas las gestiones administrativas con dicha entidad cumpliendo siempre los niveles de servicio ofrecido en la oferta.

4.1.- SERVICIO GLOBAL DE VOZ

4.1.1 Infraestructura de red

El licitador deberá disponer de una infraestructura y tecnología robusta y adecuada que permita el tráfico de las comunicaciones de voz de los usuarios de VCE desde/hacia el exterior y de forma interna entre ellos.

La tecnología de red deberá estar probada y cumplir con los estándares y normativas nacionales e internacionales existentes en la materia y mantener, como mínimo, los niveles de servicio existentes en VCE.

El adjudicatario será el responsable de dimensionar de manera adecuada los puntos de salida a fin de permitir un correcto funcionamiento en todas las circunstancias. Así, deberá garantizar una cobertura de telefonía completa en todos los centros gestionados por VCE.

4.1.2.- Grupo de usuarios

Dentro de la red de voz, podrán definirse grupo de usuarios en función de las necesidades que puedan ser planteadas y que puedan cambiar a lo largo de la ejecución del contrato.

- Grupos de captura: se deberá permitir la agrupación de usuarios en grupos cerrados a fin de facilitar la gestión de llamadas entrantes, ofreciendo la posibilidad de contestar las llamadas dirigidas a otro miembro del mismo grupo que no pueda atender en ese momento su terminal. La captura de llamadas solo podrá realizarse entre los usuarios a ese mismo grupo de captura.

4.1.3.- Clasificación de llamadas

- Llamadas internas: con destino a cualquier terminal perteneciente a la red privada de numeración.
- Llamadas nacionales: con destino a cualquier número fijo (local, provincial, nacional).
- Llamadas a móviles: con destino a cualquier número móvil dentro del ámbito nacional, independientemente del operador al que este asignado dicho número.
- Llamadas internacionales: con destino a cualquier número de teléfono, fijo o móvil, ubicado en el extranjero
- Números de tarificación adicional o especial: con tarifas de facturación distintas al estándar debido a que han sido diseñadas para el abono directo de determinados servicios: 803, 806, 807, 901, 905, 907, etc. Quedan excluidos de este listado los números gratuitos de emergencia (112), atención en caso de violencia doméstica (016), los números de tarificación gratuita (900), información del Ayuntamiento de Valencia (010) y de la Generalitat Valenciana (012).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



4.1.4.- Servicios comunes de voz (móvil/fijo).

El adjudicatario garantizará para todas las líneas de comunicaciones de voz la existencia de los servicios que se enumeran a continuación sin coste:

- Identificación de llamadas: deberá permitir la visualización del número de teléfono llamante, siempre y cuando este lo autorice
- Llamadas en espera: el servicio deberá ofrecer la posibilidad de recibir un aviso, mediante señales acústicas o visuales, de nueva llamada, identificando al nuevo llamante durante el transcurso de una conversación, debiendo permitir al usuario optar entre la retención o interrupción de la llamada actual para atender la nueva llamada o bien el rechazo de la llamada entrante. Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.
- Aviso de llamadas recibidas: el servicio dará información al usuario sobre las llamadas recibidas mientras el terminal haya estado comunicando, apagado o fuera de cobertura o no han podido ser atendidas. Consistirá en un mensaje de texto con el detalle de las llamadas perdidas que contendrá la identificación del llamante, así como la fecha y hora de la llamada. Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.
- Restricción de identidad de usuario llamante: este servicio permitirá la ocultación, a voluntad del usuario, de los datos identificativos propios (número de teléfono llamante), de forma que no puedan ser visualizados en la pantalla del terminal de receptor de sus llamadas. Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal para todas las llamadas o bien para una llamada concreta.
- Desvío de llamadas (usuario): el servicio permitirá el desvío, con carácter automático a un número previamente especificado, de las llamadas dirigidas a los terminales de usuarios en función del estado en que se encuentre dicho terminal a voluntad del usuario. Podrá realizarse desvío de llamadas en el caso que el usuario no conteste al teléfono, este comunique o este apagado o fuera de cobertura. Este servicio podrá ser activado o desactivado a través del menú del propio terminal.
- Retención de llamadas: permitirá la retención de una llamada activa para poder iniciar o atender otra diferente. Deberá permitir el pase de una llamada a otra sin perder el vínculo de comunicación con ambos interlocutores.
- Contestador automático: este servicio permitirá la atención de llamadas, aunque no puedan ser atendidas. Deberá ofrecer al usuario llamante la posibilidad de dejar un mensaje, mediante un sistema de bienvenida personalizable por el usuario de la entidad. La existencia de nuevos mensajes en el buzón de voz deberá ser puesta en conocimiento del usuario de la entidad mediante el envío de un mensaje corto a su terminal con identificación del número de mensaje guardado. Las llamadas recibidas deberán ser almacenadas por el proveedor del servicio, ofreciendo las adecuadas medidas de seguridad que garanticen la confidencialidad. Este servicio podrá ser activado y desactivado por los usuarios desde el propio terminal. Por defecto estará desactivada en todos los terminales.
- Altavoz /manos libres: permitirá atender la llamada a través del altavoz de la terminal o a través de auriculares.
- Límites de consumo: el adjudicatario deberá establecer un coste máximo por línea, de tal forma que por parte de VCE se pueda fijar un límite de gasto para evitar posibles costes inesperados en la factura mensual.
- Otros servicios: en función de los gastos tecnológicos y de futuras necesidades podrían incorporarse nuevos servicios asociados a la telefonía a lo largo de la

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



ejecución del contrato.

4.2.- SERVICIO TELEFONIA FIJA

Se consideran servicios de telefonía fija los que se han de desarrollar en aquellos puestos donde sea necesario realizar comunicaciones de voz desde ubicaciones estáticas.

Indicar que en la actualidad la telefonía fija está basada sobre tecnología móvil, en que cada línea móvil tiene asociado una línea fija tal como se indica en el cuadro explicativo del punto 2.

El despliegue del servicio deberá cubrir todos los puntos y servicios que VCE tiene actualmente en producción. En ningún caso se contempla un escenario con recorte de funcionalidades.

Será requisito indispensable mantener la numeración de líneas de VCE, no suponiendo coste alguno suplementario para VCE la migración de los números actuales.

Deberá incluir todo tráfico de voz (tanto interno como externo con destino metropolitano, provincial, nacional, internacional y a móvil), mantenimientos, enlaces, terminales telefónicos, sistemas de respaldo etc., sin costes adicionales, contabilizándose dentro de una partida de gastos fijos, siendo el mismo importe durante la duración del contrato.

Incluirá las interconexiones necesarias con el servicio de comunicaciones móviles. También incluirá el mantenimiento de las infraestructuras desplegadas para dar el servicio, tales como terminales, enlaces a la red pública, configuraciones, parametrizaciones de la centralita virtual etc.

Deberá incluir todos los elementos físicos y tecnológicos, así como todos los servicios necesarios para dar cumplimiento al objeto o las especificaciones del contrato sin que esto suponga un coste extra para VCE.

Existirá un servicio de Operadora Automática para la recepción de llamadas en el punto central, así como la configuración de Música en Espera donde sea necesario. Se deberá configurar un procedimiento en el que cualquier usuario nacional o no, independientemente del operador que tenga contratado, al llamar a VCE, sea atendido por una operadora automática con locución de bienvenida personalizable que le ofrezca alcanzar el sistema de extensión fija o móvil sin pasar por otro sistema si conoce la extensión. Si no conoce la extensión deberá desviar la llamada para que pueda ser atendida por aquellas personas que designe VCE.

Los servicios deberán comprender todo el tráfico metropolitano, provincial, interprovincial, internacional, a móviles, servicio inteligente (800,900), información Ayuntamiento de València (010), información Generalitat Valenciana (012) y llamadas a grupos cerrados.

El licitador garantizará la compatibilidad de todos los elementos funcionales. El sistema debe permitir la ampliación de líneas y extensiones telefónicas.

Deberá incluir el tráfico de voz externo especificado en minutos, sin costes adicionales, contabilizándose dentro de una partida de gastos fijos, siendo durante la duración del contrato siempre un mismo importe.

El servicio mínimo que se solicita incluye:

- Líneas móviles con cuota de modulo fijo en móvil:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228

Id. Document: bohW Yq4M 9/I/ KAUB Yrcr bJnZ cIc=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



- 3 línies destinades a la sede de VCE
- 2 línies destinada al Observatori del Canvi Climàtic
- 1 línia destinades a la Oficina de l'Energía de Aiora
- 1 línia destinada a la Oficina de l'Energía de Parque Oeste
- 1 línia destinada a la Oficina de l'Energía de Torrefiel
- - Terminales de última generación de gama media/alta con doble tarjeta.

4.3.- SERVICIO DATOS/ACCESO A INTERNET

El servicio de datos deberá estar soportado por un equipamiento de características y prestaciones tecnológicas tales que permita conectar con la red de datos de forma estable y segura, debe garantizar la evolución tecnológica durante todo el contrato y deberá estar dimensionado adecuadamente a las necesidades de VCE.

La empresa adjudicataria deberá disponer de un servicio de comunicaciones de datos suficientemente privado a nivel nacional e internacional, a través de una red de comunicaciones existente y totalmente operativa, que pueda adaptarse rápidamente y de forma flexible a los cambios tecnológicos que se produzcan en Internet durante el periodo de vigencia del contrato.

Todo el suministro de componentes tanto físicos como lógicos necesarios para implementar el acceso a internet y la comunicación de datos descrita será a cargo del adjudicatario, siendo el responsable de suministrarlo, instalarlo, gestionarlo y mantenerlo sin coste económico añadido al objeto del presente contrato.

El acceso a internet a todas las sedes de VCE se realizará, al menos, de manera que proporcionen los servicios y velocidades de transferencia que actualmente están en producción.

Se contabilizará dentro de una partida de gastos fijos, siendo el mismo importe durante la duración del contrato para las cinco sedes.

El servicio mínimo que se solicita incluye:

- Acceso corporativo a internet con fibra óptica en las cinco sedes de VCE:
 - 5 línies de conexión a Internet simétrica mínima FTTH 300/300 en cada una de las sedes
 - IP estática

4.4.- TELEFONIA MOVIL Y TRASMISIÓN DE DATOS MOVILES

Se consideran servicios de telecomunicaciones de telefonía móvil los que precisen para su funcionamiento redes de telefonía móvil para la conexión de dispositivos que no son estáticos. Se incluyen en este punto las línies de telefonía móvil con servicio de voz, mensajería y transmisión de datos y acceso a internet, que dan soporte a las terminales móviles de distintas gamas.

El servicio deberá cubrir todas las línies que VCE actualmente tiene en funcionamiento, en ningún caso se contempla el recorte de las funcionalidades actualmente existentes.

Deberá incluir el tráfico de voz externo especificado en minutos y volumen de transmisión de datos, sin costes adicionales, contabilizándose dentro de una partida de gastos fijos, siendo siempre el mismo importe durante todo el contrato.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



El servicio mínimo que se solicita incluye:

- Diecinueve líneas de telefonía móvil.
- Acceso de datos mínimo de 12 Gb.
- Roaming
- Terminales de última generación de gama alta con doble tarjeta.

En el caso de desplazamiento de los/as trabajadores/as de VCE a países de fuera de la UE en el que no esté incluido la tarifa de roaming se pondrá en conocimiento a la empresa adjudicataria y propondrá la solución más ventajosa, realizando las gestiones oportunas para que continúe el servicio de voz y datos móviles con normalidad durante el periodo indicado.

4.4.1.- Acceso de datos desde el terminal móvil.

Se proveerá a las 19 terminales móviles, los servicios de transmisión de datos precisos para permitir el acceso a internet de dichos terminales. Todos deberán de contar con acceso a internet.

El número de acceso de datos desde terminales puede experimentar variaciones (altas y bajas) durante la vigencia del contrato, debiéndose garantizar por el adjudicatario la capacidad y disponibilidad de terminales adecuados.

El acceso a la red deberá estar basado en tecnología de última generación, debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre esta se produzca. Si por causa de un cambio tecnológico, fuera preciso actualizar el parque de terminales, dicha actualización será por cuenta del adjudicatario, no pudiendo acarrear costes adicionales a VCE.

El uso de los servicios de acceso a datos desde terminales móviles deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o tarifa plana de datos.

4.5.- CENTRALITA EN LA NUBE.

En València Clima i Energia se ha instaurado en los últimos años la posibilidad que sus empleados teletrabajen por lo que se estima necesario ampliar los servicios ya contratados con una centralita virtual ya que facilitará la conexión entre el personal, los diferentes centros de trabajo y la ciudadanía.

Se considera centralita en la nube o centralita virtual a un sistema de telefonía que opera a través de la infraestructura de internet, gestiona las llamadas y dirige la comunicación hacia su destino final ya sea telefonía fija, móvil o extensión virtual.

4.5.1.- Servicios y ventajas de la centralita en la nube:

- Centralita profesional en la nube: todas las funcionalidades específicas de una centralita para gestionar de forma eficiente las comunicaciones internas y externas de VCE.
- Comunicaciones unificadas seguras: servicio convergente fijo-móvil y servicios de colaboración integrados directamente en la red.
- Movilidad de usuarios: funcionalidades y opciones específicas para empleados en movilidad, en tele-trabajo o en sedes remotas.
- Fax virtual: servicio de recepción y envío de fax en formato correo electrónico. Esta funcionalidad permite, por un lado, eliminar los faxes actuales (mediante adaptadores

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



ATA), integrándolos en el servicio de Digital Centrex y, por el otro, el envío de fax de forma sencilla y ágil a través de herramientas web.

- Grabación de llamadas: servicio de grabación de llamadas entrantes y salientes compatible con cualquier tipo de puesto.
- Operadora Automática: con funciones de Interactive Voice Response (IVR).
- Gestión de colas de llamadas (ACD): con diferentes opciones de encolado y Grupos de Salto de llamadas.

4.5.2.- Funcionalidades de la centralita: el servicio debe ofrecer como mínimo las siguientes funcionalidades.

- Plan privado de numeración:** Todos los puestos fijos y/o de movilidad de la centralita en cloud formarán parte del mismo plan privado de numeración, contado todos los puestos con una numeración corta entre 3 y 6 dígitos personalizable. Además de numeración larga fija y/o móvil según el tipo de puesto y servicios adicionales asociados.
- Portal web de gestión:** Todos los usuarios del servicio dispondrán de un portal web donde pueden visualizar y auto-gestionar la configuración básica de las funcionalidades de centralitas asociadas a su perfil. Para acceder al portal web deberá entrar en la URL proporcionada por el adjudicatario e introducir las credenciales proporcionadas tras la activación del servicio.
- Buzón de voz:** El buzón de voz permitirá a los usuarios grabar mensajes de las personas que llaman y cuyas llamadas nos son atendidas dentro de un número específico de timbres, llamadas que reciben una condición de ocupado, o en llamadas recibidas cuando el usuario del servicio no es alcanzable. El buzón de voz será común para todos los usuarios del servicio, tanto para los puestos fijos como los puestos de movilidad.
- Transferencia de llamadas:** se podrá transferir la llamada que se esté atendiendo a cualquiera de las extensiones asociadas al Servicio o a cualquier número externo
- Llamada en espera:** avisará de una segunda llamada entrante mediante un tono corto. De esta manera siempre se está informado de todas las llamadas que entran. Esta opción se debe poder activar y desactivar en el portal de usuario o a través de códigos cortos.
- Desvío de llamadas:** se podrá desviar las llamadas recibidas a otra numeración. Debe permitir diferenciar el tipo de desvío en función del estado del destinatario. Cada una de las opciones debe tener un código corto de activación y de desactivación desde el teléfono.
- Llamada a 3:** Es un servicio que permitirá conectar hasta tres interlocutores y establecer una conversación de forma simultánea.
- Ocultación en llamadas salientes:** Se podrá ocultar la identidad del que realiza la llamada. Esta opción se puede activar vía portal web o a través de códigos cortos en el teléfono.
- Devolución de llamadas:** El servicio de devolución de llamada permitirá a un usuario devolver la llamada al número de la última llamada entrante. El sistema almacenará el número de la última llamada.
- Remarcado de llamada:** El servicio de remarcado permitirá a un usuario volver a llamar al último número marcado sin tener que introducir nuevamente el número, a través de un código corto. El sistema almacenará el último número llamado.
- Restricción de llamadas salientes:** Esta funcionalidad permitirá definir a nivel de usuario la tipología de llamadas salientes permitidas, pudiéndose restringir llamadas

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



locales, nacionales, internacionales, 90x, 80x, numeración Premium, transferencias y/o desvío entre otras.

- l) **Grupo de salto:** Permitirá establecer grupos de salto de llamadas entrantes con distintas políticas de distribución de llamadas.
- m) **Operadora automática:** que servirá como recepcionista automática, proporcionando un mensaje personalizado a las llamadas entrantes, con la posibilidad de transferir la llamada si conoce la extensión o conexión a destinos configurables (por ejemplo: diferentes departamentos, Observatori, Oficina Energia, etc)

El adjudicatario una vez estudiada la infraestructura de VCE:

1. Deberá poner en marcha la centralita virtual acorde con las necesidades de la Fundación e interconexionando todas las sedes y/o terminales.
2. Coordinará la puesta en funcionamiento con las aplicaciones necesarias en los ordenadores indicados por VCE.
3. Formará en el uso de la centralita al personal indicado por VCE.
4. Solucionara los posibles problemas que puedan surgir en la puesta de funcionamiento de la centralita, incluyendo un servicio de atención telefónica 24/7.

5.- TERMINALES.

El adjudicatario quedará obligado a facilitar, como parte de la prestación del servicio, los terminales de voz o dispositivos de conexión a la red necesarios para el buen funcionamiento del sistema. Esta obligación se extiende a renovar totalmente el parque de terminales ya existente, en función de las necesidades de VCE.

A estos efectos el licitador ofrecerá varios modelos por tipo de terminal y de dispositivo, con arreglo a las especificaciones técnicas detalladas más adelante.

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de la gama solicitada, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo VCE proponer otros modelos dentro de la misma gama por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma continuada es previsible la modificación del catálogo de adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catalogo será facilitado a VCE cada vez que sea modificado o deberá ser renovado al menos cada doce meses.

Los terminales de servicio de voz móvil y datos como las terminales con teléfono móvil con fijo asociado suministrados serán todos de gama media/alta: terminales tribanda (900/1800/1900), 5G, bluetooth, wifi, memoria interna de alta capacidad, posibilidad de sincronización de agenda/contactos con el ordenador de escritorio, navegación web, pantalla multifunción y/o táctil, teclado qwerty, soluciones de correo en movilidad, SO (iOS, Androi, Windows, Mobile, Symbiam, o similar) otras prestaciones (GPS integrado, radio, cámara de alta resolución con flash. Móviles con doble tarjeta.

Los terminales destinados a cada uno de los puestos desde ubicaciones estáticas tendrán las mismas características que las terminales móviles.

El adjudicatario presentará una gama de modelos de terminales, acompañados de las características y funcionales correspondientes, VCE tendrá la capacidad de seleccionar, dentro

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



del catálogo de terminales, los que desee tener disponibles.

Debido a causas organizativas o de adaptación a nuevas tecnologías, VCE podrá solicitar cambio o variación tanto en el número de terminales asignados a cada gama como en las características de los mismos.

El adjudicatario será responsable de la recogida de aquellos terminales que no vayan a ser utilizados, de acuerdo con la legislación vigente en materia de recogida de residuos de material informático.

La sustitución de las tarjetas SIM por extravío, robo o avería no tendrá ningún coste para VCE.

6.- PORTABILIDAD.

El adjudicatario deberá garantizar la conservación de todos los números públicos que estén actualmente en uso por parte de València Clima i Energia, asumiendo él mismo todos los costes de la actuación, de los elementos de la red y de los sistemas que en su caso fueran necesarios.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de València Clima i Energia el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacía, como desde otro operador en las condiciones previstas en la ley.

El adjudicatario podrá proponer un plan de optimización y racionalización de líneas respecto a la situación actual, sin que en ningún caso el servicio pueda verse afectado.

7.- CALIDAD DEL SERVICIO.

El servicio que se demanda deberá estar operativo las 24 horas al día los 7 días de la semana. La adjudicataria mantendrá un servicio de atención personalizado para València Clima i Energia, contando con ello con un número móvil y correo electrónico de la persona de contacto, así como un numero general que tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por la persona que designe VCE.

7.1.- RESPONSABLE CONTRATO POR PARTE DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá proporcionar un modelo de atención personalizado, destinado a la atención y soporte técnico a los usuarios de VCE, con las siguientes características:

- Estará formado por personal altamente cualificado.
- Basado en la interlocución o interacción humana y cercana, con atención presencial del responsable comercial, ingeniero preventa o responsable de atención técnica.
- Horario de atención comercial laboral mediante ventanilla única del responsable comercial y respaldado por un Centro de Atención a Empresas para dar cobertura de atención 24 horas/7 días.
- Servicio de llamada telefónica gratuita y respuesta inmediata por parte del interlocutor que el operador pone a disposición de VCE.

Independientemente del Centro de Atención a Empresas, se asignará por parte del adjudicatario un único interlocutor válido entre ella y la persona que designe València Clima i Energia, para cualquier consulta relaciona con la ejecución del contrato, permitiendo así una comunicación

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228

Id. Document: b0HW Yq4M 9/I/ KAUB Yrcr bJnZ clc=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



bidireccional fluida y constante con la empresa adjudicataria.

Personal adscrito al servicio:

- **Responsable comercial:** el adjudicatario nombrará un responsable comercial como interlocutor principal, con residencia en la provincia de València, encargado de todas las tareas relacionadas con la actividad comercial, cuyas funciones principales serán:
 - Será la persona con nexo principal de unión entre VCE y el adjudicatario, realizando todas las tareas de interlocución con las unidades preventa u con las áreas técnicas.
 - Será el responsable final de todos los proyectos que se generen a lo largo de la prestación del servicio.
 - Será el interlocutor general con todas las unidades técnicas y responsable único del correcto desarrollo de todos los trabajos que se les encomienden.
 - Será el interlocutor general de todas las áreas administrativas y responsable último de la correcta adecuación entre los trabajos realizados y los requerimientos recogidos en el contrato.
 - Asistirá, como representante del adjudicatario, a las reuniones de seguimiento de la implantación de los servicios propuestos por VCE.
- **Responsable de Atención técnica:** el adjudicatario debe nombrar un responsable técnico encargado de todas las tareas relacionadas con las instalaciones y ejecución de los proyectos durante la vigencia del contrato.
- **Ingeniero preventa:** el adjudicatario designará un ingeniero preventa que será el responsable del diseño técnico de las soluciones propuestas. Sus funciones principales serán las siguientes:
 - Diseñar la solución técnica de comunicaciones a VCE.
 - Asesorar en el diseño de las comunicaciones a VCE.
 - Interlocutor principal en las áreas técnicas del adjudicatario.
 - Interlocutor principal con proveedores de equipamientos y servicios, para definir los requerimientos de diseño de la solución de las comunicaciones ofertadas.
 - Asistir a cuantas reuniones sean requeridas por el responsable comercial con el objeto a realizar la toma de datos de requerimientos técnicos, asesoramiento técnico de comunicaciones, toma de datos de configuración lógica para la implantación de los servicios de comunicaciones.

7.2.- RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.

El adjudicatario será el encargado de minimizar los tiempos de indisponibilidad de los servicios demandados mediante la ejecución de medidas preventivas y correctivas sobre los elementos que forman parte del alcance del presente pliego, colaborando con transparencia y eficacia en aquellas materias que le competan en relación con el servicio.

Descripción de las incidencias considerando las siguientes definiciones:

- **Tipo de avería:** Clasificación de las incidencias para la asignación del tiempo de respuesta asociado.
- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la recepción del aviso por parte de VCE y el inicio de las actividades por parte del adjudicatario.
- **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido entre el inicio de las actividades por parte del adjudicatario y la resolución de la incidencia o tarea solicitada.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA'	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



El Tiempo Máximo de Respuesta (TMRP) y el Tiempo Máximo de Resolución (TMRS) de incidencias o solicitudes requeridos por València Klima i Energia son los siguientes:

Tipo de incidencia o Solicitud	Horario de ocurrencia	TMRP	TMRS
Incidencia Grave que impida el funcionamiento global del servicio	Laboral	2 horas	4 horas
	No laboral	6 horas	6 horas
Incidencia Media que afecte a un requisito funcional importante	Laboral	2 horas	6 horas
	No laboral	6 horas	12 horas
Incidencia Leve	Laboral	4 horas	1 día
	No laboral	6 horas	2 días
Alta, Baja o modificación de una extensión móvil	Laboral	2 horas	1 día
	No laboral	4 horas	laborable
Instalación de una estructura nueva (circuito, cableado...)	Laboral	2 horas	20 días
	No laboral	4 horas	laborables

El responsable del contrato de VCE podrá notificar, por teléfono o dirección de correo electrónico habilitado, cualquier tipo de avería o funcionamiento anómalo observado en el Servicio.

Forma parte de los servicios el mantenimiento correctivo y la reparación de los terminales fijos y móviles suministrados. El mantenimiento incluirá la sustitución por avería de un terminal se realizará de forma que cause la menor molestia a los usuarios. La reparación de los terminales averiados se llevará a cabo en los dos días laborales siguientes a la notificación de la avería. La sustitución de terminales por avería no supondrá una actuación por renovación tecnológica. En caso de avería urgente de un terminal, este será sustituido de manera inmediata.

El mantenimiento integral del equipamiento necesario de los servicios contratados será responsabilidad del adjudicatario. El servicio incluirá, en cualquier caso, sin cargo alguno para VCE la corrección y reparación de las averías cuyos gastos correrán a cargo del adjudicatario:

- Supervisión permanente de los equipos.
- Desplazamiento del personal.
- Mano de obra.
- Materiales y componentes requeridos para reparar las averías.
- Sustitución de equipos.
- Y en general, cualquier elemento o acción necesaria para prestar la funcionalidad perdida en el plazo previsto en el presente apartado.

Asimismo, el adjudicatario sustituirá sin coste para VCE aquellos terminales que se pierdan o sean robados (con la pertinente denuncia a la autoridad competente) o irreparables por un modelo igual o similar a los acordados.

La atención a las incidencias podrá llevarse a cabo mediante atención remota o por atención directa en las diferentes sedes de VCE.

7.3.- CAPACIDAD TÉCNICA DE LOS OPERADORES.

- Los licitadores deberán acreditar su capacidad técnica para la gestión de los servicios solicitados. Contaran con la infraestructura de red propia o a través de circuitos de terceros. Esta red tendrá la capacidad suficiente para soportar con alta calidad los servicios requeridos y contará con los medios adecuados para proporcionar un servicio de calidad

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228



robusto y estable.

- Los licitadores deberán formar parte del registro de operadores de telecomunicaciones de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

8.- MARCOS NORMATIVOS RELACIONADOS CON LA PROTECCION DE DATOS PERSONALES, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN E INTEROPERABILIDAD.

El adjudicatario se compromete al cumplimiento de su obligación de secreto respecto a los datos de carácter personal y de su deber de guardado, incluso después de concluida la relación contractual, adoptando las medidas de seguridad que impone la legislación vigente para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso autorizado.

En concreto se comprometen al cumplimiento de los siguientes puntos:

- Cumplimiento de los Marcos Normativos enumerados en este punto y de las actualizaciones que puedan producirse sobre los mismos durante todo el periodo en que la empresa mantenga relación y obligaciones con VCE en relación con el objeto del presente pliego.
 - Esquema Nacional de Seguridad (Real Decreto 3/2010 de 8 de enero (ENS en adelante). Modificado por el Real Decreto 951/2015 de 23 de octubre.
- Esquema Nacional de Interoperabilidad (Real Decreto 4/2010 de 8 de enero y sus normas técnicas de Interoperabilidad.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPAC en adelante)
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público (RJSP en adelante).
- Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos, que sustituye a la actual Ley Orgánica de Protección de Datos y el RD 1720/2007 que la desarrolla.

La documentación generada durante la ejecución será propiedad exclusiva de VCE.

La empresa adjudicataria estará obligada a tratar de forma confidencial y reservada tanto la información recibida y la derivada de la ejecución del contrato, no pudiendo ser objeto de difusión, publicación o utilización para fines distintos a los establecidos en este pliego. Esta obligación estará vigente una vez haya finalizado el contrato o haya sido resuelto. En todo caso el adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 3/2017, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal y garantía de derechos digitales.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
DIRECTOR GERENT - DIRECCIÓ GERÈNCIA VALÈNCIA CLIMA I ENERGIA	CARLOS SANCHEZ CERVERO	27/08/2024	ACCV RSA1 PROFESIONAL ES	71512783697185961389 22223895541877659929 31502228