



Congreso de los Diputados

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA Y OTRAS COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, ARTÍCULO 122 DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA Y OTRAS COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1.- OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DEMANDADO

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones al Congreso de los Diputados, en el ámbito de Telefonía Fija y Móvil, tanto en sede parlamentaria como fuera de ella, transmisión de datos y mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

1.1.- DESCRIPCIÓN DEL ESTADO ACTUAL Y PROPUESTA DE MEJORAS

El Congreso de los Diputados dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones que le proporciona unas facilidades y calidad del servicio que, como mínimo, desea conservar.

1.1.1.- Servicios de Red Privada Virtual

El Congreso de los Diputados dispone de una Red Privada Virtual (en adelante RPV), tanto a nivel de funcionalidad (marcación abreviada) como de facturación.

El licitador deberá mantener la actual RPV que integre tanto el parque móvil del Congreso de los Diputados como las extensiones fijas dependientes de las centralitas conectadas a la red del adjudicatario mediante los enlaces necesarios.

Serán consideradas llamadas internas de la RPV:

- Las comunicaciones entre móviles del Congreso de los Diputados.
- Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija dependientes de centrales que cuenten con



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

infraestructura del adjudicatario (enlaces) y usuarios móviles del Congreso.

Para llamadas entre móviles internos y de fijo a móvil y viceversa, el adjudicatario considerará las llamadas como llamadas internas cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

1.1.2.- Plan Privado de Numeración

El Congreso de los Diputados dispone de un Plan Privado de Numeración que posibilita establecer comunicaciones internas móvil-móvil, móvil-fijo y fijo-móvil haciendo uso de la marcación abreviada definida.

El Plan Privado de Numeración, que el licitador debe mantener, respetará las siguientes directrices:

- Un teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será de 4 cifras.

La red identificará los números del Plan privado de numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional. Se valorará que el Plan Privado de Numeración pueda funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 ó similar.

Se valorará la posibilidad de creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos del Congreso, permitiendo la existencia de extensiones de distinta longitud en los distintos niveles estructurales.

Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, las Empresas licitantes podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestos a llevar a cabo.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

1.1.3.- Funcionalidades de marcación y presentación de número llamante

Marcación:

- Los números externos a la RPV actualmente se pueden marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
- Los números internos se pueden marcar con el número abreviado (4 cifras) o el público. En ambos casos la tarificación se considerará interna.
- En el caso de grupos cerrados de usuarios, las llamadas entre usuarios de un mismo grupo podrán ser realizadas a través de la marcación abreviada asociada a dicho grupo, y las llamadas entre distintos grupos de usuarios se realizarán anteponiendo un código de grupo.

Presentación del número llamante:

- Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará con las 4 cifras del número abreviado.
- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.
- En el caso de crearse grupos cerrados de usuarios, entre usuarios del mismo grupo se presentará la marcación abreviada interna á ese grupo. Si la llamada procediera de un usuario de otro grupo, se presentará la marcación abreviada del grupo precedida del código identificativo de dicho grupo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual. Se tendrá en cuenta lo establecido en la ley 32/2003 en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

1.1.4.- Portabilidad

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

1.1.5.- Categorización de usuarios

El licitador contemplará en su oferta la categorización de los usuarios de la RPV de Telefonía móvil y de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV móvil en función de la tipología de llamadas que puedan realizar. La categorización se realizará en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destinos alcanzables).

A continuación se presenta una categorización orientativa de las necesidades:

Categorización de los usuarios de la RPV Móvil:

Se establecen tres perfiles:

PERFIL 1	Se podrán efectuar llamadas con destino a cualquier móvil de la RPV o cualquier extensión fija integrada en la RPV móvil.
PERFIL 2	Se podrán efectuar llamadas con destino a cualquier móvil RPV o cualquier extensión fija integrada en la RPV móvil, así como llamadas de ámbito nacional a cualquier teléfono móvil y fijo extensiones fijas no incluidas en la RPV.
PERFIL 3	SIN RESTRICCIONES. Se podrán efectuar todos los tipos de llamadas sin ningún tipo de restricción.

Cualquiera de los anteriores perfiles, puede integrarse a su vez en las siguientes tarifas diferenciadas según usuarios:



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

TARIFA BÁSICA	PLANA	La línea móvil permite realizar llamadas nacionales.
TARIFA BÁSICA + DATOS	PLANA	La línea móvil permite realizar llamadas nacionales, internacionales y acceso a datos.
TARIFA VIP	PLANA	SIN RESTRICCIONES. La línea móvil permite realizar llamadas nacionales, internacionales y acceso a datos. Está asociado a terminales/usuarios VIP.

Categorización de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV Móvil:

A	INTERNA. Se podrán efectuar llamadas con destino a cualquier móvil de la RPV.
B	NACIONAL. Serán alcanzables todos los destinos móviles de la RPV móvil, así como cualquier móvil nacional.

El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas por medio de los cuales se realizará la categorización de usuarios. Las tareas de categorización serán realizadas por el adjudicatario de acuerdo con las solicitudes realizadas por el Congreso.

El licitador detallará en su oferta las facilidades de gestión del servicio que posibiliten la implementación de políticas de control de gasto adicionales a la categorización de usuarios demandada como pueden ser: control del coste de la llamada, restricciones de llamadas entrantes/salientes según destinos, horarios y listas, etcétera.

El licitador contemplará en su oferta el acceso a los sistemas de categorización para consulta o modificación por parte del personal autorizado perteneciente a las distintas unidades organizativas del Congreso. Se valorará que las ofertas contemplen la posibilidad de acceso al sistema de categorización mediante navegador web.

Dicha categorización de usuarios, deberá realizarse por la persona o personas autorizadas por el Congreso de los Diputados, y mediante el



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

procedimiento que se determine (verbal, fax, o comunicación electrónica)

1.1.6.- Propuesta de Mejoras

La empresa licitadora podrá incluir en su oferta mejoras o servicios de valor añadido que excedan los servicios y facilidades requeridos en estos pliegos.

En su caso, la empresa licitadora incluirá en un capítulo titulado “Mejoras” aquellas que propongan, al margen de que hayan podido ser explicadas o incluidas también en el apartado “Oferta técnica”.

En todo caso, las citadas mejoras, descritas en la oferta técnica, serán valoradas únicamente en el apartado “mejoras” de la oferta técnica.

Para cada mejora deberá indicarse al menos:

- Desarrollo de la misma,
- Valoración económica, si bien no se facturará aparte, ya que se ofertará un precio cerrado para el conjunto del servicio. En el caso de que se trate de una mejora permanente en el tiempo, se indicará su valoración anual.
- Plazo de implantación, que será como máximo de 6 meses.

Las mejoras ofertadas tendrán carácter de obligación, por lo que la empresa licitadora deberá comprobar y garantizar la viabilidad de su implementación, de tal forma que incluya todos los elementos de hardware, software, actualización de versiones u otros necesarios, para lo que podrá solicitar al Congreso información adicional sobre los sistemas actuales.

Aquellas mejoras que el Congreso haya valorado para la adjudicación como positivas y no sean finalmente implementadas por el adjudicatario serán abonadas por éste a la Cámara con un recargo de 100% en concepto de incumplimiento de la oferta, salvo que el Congreso deseche su implementación.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

En el caso de retraso para la implementación de las mejoras con respecto del plazo ofertado se aplicará una penalización del 1% por cada día natural de retraso.

Las mejoras se valorarán en cuanto a la adjudicación en función de su coste económico y su interés real para el Congreso de los Diputados.

1.1.7.- Gestión de Seguridad

La Infraestructura y los servicios prestados, al igual que en la actualidad, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones. El Congreso, en su caso, podrá exigir a las empresas adjudicatarias las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el oferente describirá en su oferta, de forma detallada:

. Las medidas a aplicar para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente, además, a no dar a la información y datos proporcionados por esta Cámara cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que viajen por su red.

. Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.

2.- SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

2.1.- REQUISITOS GLOBALES

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua,



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

2.2.- COBERTURA MÓVIL

Los citadores deberán facilitar la cobertura móvil en todo el territorio nacional. Esta cobertura deberá acreditarse mediante la presentación, en su propuesta técnica, de los siguientes documentos:

- . Cobertura radioeléctrica actual GSM, GPRS y UMTS
- . Mapa de cobertura en formato electrónico que permita la lectura en detalle del Congreso de los Diputados.
- . Relación de compañías que prestan el servicio de cobertura y ámbito de actuación.

El Congreso podrá solicitar a cada empresa licitadora la entrega de un teléfono móvil con servicio para realizar pruebas reales de cobertura.

Serán excluidas las empresas que no presenten una cobertura que permita operar con teléfono móvil en todo el territorio nacional.

Aquellas empresas que no aporten una cobertura móvil adecuada (entendiéndose por tal la imposibilidad de establecer comunicación y conversar con otra persona a través del terminal móvil), en base a las pruebas realizadas tendrán una penalización en el apartado "servicio demandado" dentro de la valoración de la oferta técnica.

2.3.- SERVICIO INCLUIDOS

Incluirá al menos los siguientes servicios:

- . Comunicaciones móviles de voz.
- . Mensajes SMS/MMS.
- . Roaming internacional. La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Roaming formalizados con operadores de otros países. Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.
- . Servicios portadores (transmisión de datos)
- . Teleservicios



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- . Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc.
- . Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil,
- . Llamadas al exterior, nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional etc.
- . Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- . Restricción de llamadas según horario
- . Buzón de voz.
- . Servicio de Llamadas Perdidas.
- . Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la red privada virtual más usados.
- . Facilidades generales de tratamiento de llamadas: identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea llamante, llamada en espera, desvíos de llamadas, etcétera.
- . Control de consumo por extensión y facturación detallada (sin especificar el número de destino).
- . Definición de límites de consumo.
- . Definición y creación de Grupos de Usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).
- . Provisión de una segunda tarjeta SIM/Microsim con la misma numeración que la línea principal con la finalidad de poder emplearla en un segundo terminal.

2.4.- SERVICIOS ADICIONALES

Se valorarán los siguientes servicios adicionales:

- Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integradas en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada de ambos números.
- Agregación de un segundo teléfono, fijo o móvil perteneciente al Congreso, a la línea de telefonía móvil, de forma que las llamadas dirigidas a la línea puedan recibirse en ambos destinos.
- Posibilidad de definición de perfiles.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- Posibilidad de establecer, manejar y consultar la información de consumo por centros de coste independientes.
- Posibilidad de tratar y analizar la información de consumo en formato electrónico para poder realizar estudios e informes de la evolución de consumo.

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés.

Al final del apartado “servicios de telefonía móvil”, el empresario deberá incluir de manera esquemática y sin ningún tipo de descripción, un listado con los servicios ofrecidos dividido en:

- Servicios básicos (que como mínimo deben ser los servicios básicos exigidos en este pliego).
- Servicios adicionales sin coste.
- Servicios adicionales con coste, debiendo especificarse el coste por unidad, quedando el mismo invariable durante toda la vigencia del contrato.

2.5.- SERVICIOS DE MENSAJES

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir enviar mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores Web.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes a direcciones de correo asociadas a los terminales móviles. Se podrá aplicar a este servicio el Plan Privado de Numeración.

Los mensajes pueden ser, a título de ejemplo, la convocatoria de una reunión con su orden del día.

Servicios adicionales gratuitos que deberán facilitarse:

Envío masivo de mensajes:

- Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte del Congreso de los Diputados a los números de la RPV, dejando registro y constancia de la emisión de los



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

mismos. Se podrá establecer una conexión IP con el servicio de mensajes del proveedor a través de una conexión dedicada.

- El licitador mantendrá el servicio actual de gestión necesario para el envío masivo de mensajes y su registro MENTEX, aportando los medios humanos para el buen funcionamiento según las necesidades de la Cámara.

Mensajería Multimedia:

- El operador ofrecerá el envío de mensajes multimedia, que deberán estar incluidos dentro de la tarifa plana de los teléfonos móviles. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales, y comprobar su recepción.
- El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.
- Cuando los teléfonos móviles destino no tengan capacidad de MMS, los usuarios de estos teléfonos recibirán una notificación por mensaje de texto informándoles de que han recibido un mensaje multimedia que pueden recuperar en una dirección determinada de Internet.

Servicios adicionales con coste a ofertar por la empresa:

- Sistema de gestión para el envío masivo de mensajes (MENTEX o equivalente) por parte de la Dirección de Comisiones del Congreso de los Diputados, para la realización del envío masivo de convocatorias a las reuniones de las diferentes Comisiones. Dentro de este servicio se valorará positivamente la presentación de una propuesta con tarifa plana para el envío de los mensajes.
- Un segundo sistema de gestión para el envío masivo de mensajes (MENTEX o equivalente) por parte de determinados usuarios.

2.6.- SERVICIOS DE DATOS



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El servicio de telefonía móvil deberá incluir dentro de los diferentes servicios el de transmisión de datos, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet.
- Acceso al correo electrónico.

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GSM y GPRS, produciéndose su migración a servicios de tercera generación, UMTS, cuando sea solicitado por parte del Congreso de los Diputados.

2.7.- PROVISIÓN DE TERMINALES MÓVILES

El licitador proporcionará la dotación de terminales, así como su mantenimiento, correspondiente a las líneas de telefonía móvil activas.

La estimación del número de líneas de telefonía móvil dependiendo del tipo de tarifa asociada al terminal es la siguiente:

400 líneas incluidas en la Tarifa Básica + Datos (VIP).

150 líneas incluidas en la Tarifa Básica + Datos.

50 líneas incluidas en la Tarifa Básica.

El licitador detallará las condiciones relativas a los terminales móviles, y en particular:

- Plan para el equipamiento gratuito inicial para la renovación de terminales (modalidad, modelos de terminales ofertados, plazo para solicitar los móviles, etc).
- Condiciones para terminales asociados a altas de nuevas líneas durante la vida del servicio (modalidad, modelos de terminales ofertados, etc.).
- Plan de renovación del parque de terminales por obsolescencia tecnológica.
- El licitador especificará los siguientes aspectos de los terminales móviles ofertados: Características generales: marca y modelo, dimensiones del terminal, peso, etc. Batería: autonomía en



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- llamadas, autonomía en stand-by y tiempo de recarga. Tecnología: GSM, GPRS, WAP, UMTS.
- Características de telefonía: aviso de llamada en espera, llamada múltiple, identificación de llamada, rechazo de identificación, indicación de gasto de llamada, etc.
 - Otras aplicaciones: grabación de voz, GPS, MP3, radio, cámara fotográfica, cámara de video, agenda electrónica, etc.
 - Fotografía del terminal.
 - Adaptación de terminales al momento tecnológico.
 - Se valorará adicionalmente el suministro de terminales con funcionalidad PDA y cualquier otra vigente según la tecnología.
 - El sistema deberá ser compatible con la red WiFi instalada en el complejo de edificios del Congreso de los Diputados y deberá permitir su interconexión automática, tanto para reducir costes a la operadora como para incrementar la velocidad de transmisión de datos al usuario.

2.7.1.- Terminales móviles

La modalidad de utilización de los móviles será la de propiedad. En cada alta, se especificará el terminal solicitado y se entregará un terminal sin coste asociado con un período de renovación según se indica en el apartado siguiente.

Los servicios técnicos del Congreso determinarán a la empresa adjudicataria la configuración estándar con la cual deberán entregar los terminales solicitados. Esta configuración estándar podrá renovarse periódicamente.

Se establecen los siguientes tipos de terminales:

- . Terminal asociado a Tarifa Plana Básica.
- . Terminal asociado a Tarifa Plana Básica + Datos
- . Terminal asociado a Tarifa Plana Básica + Datos (VIP)



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Las características de cada terminal serán las siguientes:

. Terminal asociado a Tarifa Plana Básica:

- . GSM 4band y 3G
- . Cámara de fotos.
- . Bluetooth
- . Tarjeta duo (línea particular + línea de empresa en la misma tarjeta).
- . Accesorios adicionales: 2º cargador (10% de los casos), SIM adicional (5%), cargador de coche (5%), manos libres de coche (10%), batería adicional (5%).

La empresa licitadora propondrá 4 modelos en su oferta.

. Terminal asociado a Tarifa Plana Básica + Datos:

Características adicionales sobre el modelo Estándar:

- . Sistema operativo, alguno de los siguientes: Windows Mobiles, Symbian, RIM, Android o similar.
- . E-mail y navegador HTML
- . Wifi, 3G , UMTS/HSDPA/HSUPA (850, 900, 1.900, 2.100 MHz) y Bluetooth
- . Java
- . Memoria mayor o igual de 8 GB
- . Accesorios adicionales al Estándar: 2º cargador, cargador de coche, SIM adicional (25%), manos libres de cohe (5%) y puntero adicional (si requiere).

La empresa licitadora propondrá 2 modelos en su oferta.

. Terminal asociado a Tarifa Plana Básica + Datos (VIP):

Los terminales deberán ser Smartphone con la tecnología más moderna, tipo iPhone o similar

Los parámetros técnicos mínimos de los smartphone serán los siguientes:



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Redes móviles e inalámbricas

- UMTS/HSDPA/HSUPA (850, 900, 1.900, 2.100 MHz)
- GSM/EDGE (850, 900, 1.800, 1.900 MHz)
- Wi-Fi 802.11b/g/n (802.11n solo a 2,4 GHz)
- Bluetooth 2.1 + EDR Cámara, fotos y vídeo
- Grabación de vídeo en HD (720p) a un Mínimo de 30 fotogramas por segundo con sonido
- Cámara fotográfica de 5 megapíxeles
- Fotos de calidad VGA y vídeo de desde 30 fotogramas por segundo con la cámara frontal
- Enfoque por toque para fotos y vídeos
- Geoetiquetado de fotos y vídeos

Pantalla

- Pantalla Retina (o similar)
- Panorámica Multi-Touch de 3,5 pulgadas (en diagonal)
- Resolución de 960 por 640 píxeles a 326 p/p
- Relación de contraste de 800:1 (típica)
- Cubierta oleófuga resistente a huellas dactilares en las partes frontal y trasera
- Compatible con la presentación simultánea de múltiples idiomas y grupos de caracteres

Localización geográfica

- GPS asistido
- Brújula digital
- Wi-Fi
- Telefonía móvil

Reproducción de audio

- Respuesta de frecuencia: entre 20 y 20.000 Hz
- Formatos de audio compatibles: AAC (de 8 a 320 Kb/s), AAC protegido (del iTunes Store), HE-AAC, MP3 (de 8 a 320 Kb/s), MP3 VBR, Audible (formatos 2, 3 y 4, Audible Enhanced, AAX y AAX+), AIFF y WAV



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- Límite de volumen configurable por el usuario

Reproducción de vídeo

Formatos de vídeo compatibles: vídeo H.264 desde 720p, 30 fotogramas por segundo, perfil Main de nivel 3.1 con sonido AAC-LC de mínimo 160 Kb/s a 48 kHz y estéreo en los formatos de archivo .m4v, .mp4 y .mov; vídeo MPEG-4 desde 2,5 Mb/s, 640 por 480 píxeles, 30 fotogramas por segundo, perfil Simple con sonido AAC-LC desde 160 Kb/s a 48 kHz y estéreo en los formatos de archivo .m4v, .mp4 y .mov; Motion JPEG (M-JPEG) desde 35 Mb/s, 1.280 por 720 píxeles, 30 fotogramas por segundo, sonido en ulaw y estéreo PCM en el formato .avi.

Capacidad

- Unidad flash de 16 o 32 GB

La empresa licitadora propondrá 2 modelos en su oferta.

2.7.2.- Período de renovación de terminales móviles

Será obligatoria la renovación de todo el parque de terminales móviles del Congreso de los Diputados. Dicha renovación se hará efectiva a lo largo del contrato y siempre a solicitud del Congreso de los Diputados.

Por cada alta de línea nueva del Congreso, el adjudicatario dará a elegir, de entre los modelos de la categoría, un nuevo terminal sin coste para la Cámara.

El Congreso seleccionará de entre los modelos ofertados, formando el catálogo de terminales móviles de la Cámara. El operador renovará su oferta de móviles cada 3 meses.

Los servicios técnicos del Congreso almacenarán los terminales retirados para entregarlos por lotes al operador para su gestión como residuo. El operador entregará anualmente al Congreso el certificado de la gestión a través de gestor autorizado.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

La empresa licitadora indicará en su oferta el método para entrega, alta, renovación, retirada y todos los aspectos que considere oportunos relacionados con esta dinámica.

2.7.3.- Terminales móviles de reserva

Con objeto de prestar un rápido servicio a los usuarios/as (nuevas altas), los servicios técnicos de la Cámara deberán disponer en todo momento de terminales móviles de reserva, así como accesorios necesarios para optimizar la prestación del servicio. Para esto, el licitador deberá poner a disposición del Congreso de los Diputados, y en la sede de éste, un número suficiente de terminales en cesión, que se establecerá por parte del Congreso de los Diputados, con la finalidad de disponer inmediatamente de un terminal de sustitución durante el tiempo de la reparación. Dichos terminales deberán ser de las mismas características a los que en ese momento existan en el Congreso de los Diputados:

- Terminales de las tres categorías (al menos un 10%),
- Tarjetas SIM (SIM de alta, SIM de sustitución, SIM dual de alta, SIM dual de sustitución) (al menos un 15%),
- Accesorios: baterías, cargadores, cargadores para vehículos (al menos un 10%).

2.8.- ASISTENCIA TÉCNICA

Los equipos implicados en la ejecución del contrato deben contar con los medios que permitan su restablecimiento lo más rápidamente posible, en caso de avería que impida la prestación del servicio o bien lo degrade considerablemente. El procedimiento de recuperación y restablecimiento del servicio con las características indicadas, debe estar documentado, actualizado y disponible para el Servicio de Informática.

Asimismo, el adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento y gestión de **garantías**, en su caso, de todos los dispositivos que integran la solución. A tales efectos, el adjudicatario facilitará los medios para la comunicación de



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

cualquier tipo de incidencias relacionadas con la infraestructura de la solución (teléfono, web, etc.)

El licitador ofrecerá un **servicio de garantía extendida y mantenimiento** de los terminales durante la vigencia del contrato. Este servicio contribuye a la garantía de que el Congreso de los Diputados contará con un parque de terminales móviles plenamente operativo, actualizado y capacitado para la utilización de los servicios de valor añadido en movilidad de forma permanente.

El licitador proporcionará la asistencia técnica necesaria para la gestión de los interfaces entre las aplicaciones del Congreso y el sistema de envíos de mensajes, en colaboración con el Centro de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, tanto durante la fase de estudio como durante la implantación y posterior explotación.

2.8.1.- Mantenimiento de terminales

La empresa adjudicataria prestará mantenimiento a todo riesgo de los terminales móviles (incluidos accesorios).

La empresa licitadora presentará en su oferta el protocolo de mantenimiento de terminales y su compromiso de plazo de reparación o sustitución.

Gestión técnica.

Será responsabilidad de cada adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación serán por cuenta de cada adjudicatario.

Asistencia técnica a usuarios.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica veinticuatro horas por siete días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

El licitador asignará recursos específicamente dedicados al Congreso de los Diputados de lunes a viernes, en horario laboral, para la prestación de este servicio. Fuera de este horario, el adjudicatario atenderá a los usuarios del Congreso desde su Centro de Atención a Empresas, para lo cual deberá crear un perfil específico para el Congreso que permita solucionar las incidencias al usuario de la línea aún siendo el Congreso el titular de la misma.

Operación y mantenimiento del servicio.

Cada adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red que afecten al servicio contratado al menos con ocho días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una franja horaria acordada con el Congreso de los Diputados y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados previamente por la Cámara.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

2.9.- CONEXIÓN A LA RED MÓVIL DE LOS EDIFICIOS DEL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

Las instalaciones del Congreso de los Diputados que han de ser dotadas con acceso a la RPV son las siguientes:

- Centralita Ibercom MD-110 Digital versión 12.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- 5 Sistemas con centro frontal.
- 30 Canales por sistema.
- 150 Enlaces que funcionan de forma aleatoria.
- 2256 Extensiones.

Enlaces de acceso para PBX (Centralitas)

El adjudicatario proveerá los enlaces necesarios para que las sedes del Congreso efectúen llamadas por su red.

El adjudicatario proporcionará información periódica del estado de carga de cada uno de los enlaces con el fin de realizar su seguimiento y adecuado dimensionamiento.

Estos enlaces demandados cursarán tanto las llamadas a móviles internos (corporativos) como a móviles externos.

Todas aquellas actuaciones necesarias sobre las centrales (reprogramación, intervenciones hardware o software) con el fin de cursar llamadas con destino a terminales móviles a través de enlaces directos o extensiones móviles, serán realizadas por el operador de la central designado por el Congreso, quedando fuera del ámbito del concurso el equipamiento de las sedes (Centrales, tarjetas de conexión, terminales fijos). Estas actuaciones serán realizadas de acuerdo a las necesidades del adjudicatario del presente lote con la adecuada coordinación del Congreso.

2.10.- PERSONAL CON DEDICACIÓN EXCLUSIVA AL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS PARA ATENCIÓN DE LA TELEFONÍA MÓVIL

El licitador deberá destinar personal para trabajar permanentemente en los edificios del Congreso de los Diputados, con el fin de resolver todas las incidencias y cuestiones que puedan surgir en relación con los terminales. Dicho servicio se prestará en horario ordinario y días laborables, pudiendo ocasionalmente solicitarse su prestación en jornada festiva sin coste alguno. En todo caso, este servicio deberá cubrir la actividad parlamentaria.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El servicio de mantenimiento, incluirá un técnico especializado en las dependencias del Congreso. El servicio de mantenimiento, los días en que no haya actividad parlamentaria, se deberán cumplir en un plazo máximo estipulado en tiempos de respuesta (3 horas para avisos urgentes, 12 horas para avisos normales). Si el material no puede ser reparado, el adjudicatario podrá optar por dejar el material de sustitución o adquirir uno nuevo con similares características.

La resolución de cualquier incidencia relacionada con la infraestructura de la solución dará lugar a la confección de un parte de intervención. En este parte se detallarán toda la lista de trabajos, así como los recambios empleados. El Congreso recibirá siempre una copia de dicho parte. El servicio incluirá mantenimiento preventivo.

3.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

3.1.- REQUISITOS GLOBALES

En la actualidad hay instalados en los edificios del Congreso de los Diputados un total de 5 accesos primarios RDSI y 1 acceso primario para móviles, con un total de 2100 DDI's.

El Congreso tiene contratadas, fuera de los edificios parlamentarios, en diferentes puntos de la geografía española, líneas ADSL en pago compartido con las líneas básicas particulares cuya titularidad pertenece a los Parlamentarios. Este servicio se facturará para el número de líneas realmente en servicio en cada momento.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija actual.

Se tendrá en cuenta lo establecido en la ley 32/2003 en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición del Congreso de los Diputados el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otro operador en las condiciones recogidas en la ley.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

La empresa adjudicataria prestará el servicio de telefonía fija al menos en los siguientes conceptos:

- . Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, multiconferencia, desvío, llamada al descolgar, marcación abreviada, rellamada, buzón de voz, etc.
- . Servicio RDSI, incluyendo al menos marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, portabilidad de terminales, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.
- . Red inteligente sobre la que se pondrá a disposición vía web información detallada sobre tráfico y ocupación de sistemas.
- . Servicio de red corporativa, incluyendo al menos transferencia de llamadas, marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, portabilidad de terminales, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, superación de desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.

La empresa licitadora detallará en su oferta los servicios ofrecidos.

3.2.- SERVICIOS A OFERTAR

El servicio de telefonía fija y accesos para la transmisión de datos deberán adoptar soluciones que no supongan un recorte de funcionalidades en los sistemas actualmente en funcionamiento.

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar al Congreso de los Diputados, durante el período del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicación expresa de su situación (propiedad del Congreso, cedido, etc.). Además, se encargará de la actualización de los datos relativos a los números de teléfonos fijos utilizando una aplicación del Congreso.

3.2.1.- Servicio de telefonía fija corporativa:

En este punto se hace especial hincapié en el acceso directo a extensión, desde el exterior, y en la posibilidad de poder realizar



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

llamadas desde ubicaciones ajenas a las sedes corporativas del Congreso de los Diputados sin coste para el llamante y sin que dichas llamadas sean atendidas por la operadora.

Dicho servicio debe soportar al menos, los siguientes servicios de red:

- Presentación de identidad
- Ocultación de identidad
- Presentación de identidad llamante
- Ocultación de identidad llamante
- Llamada en espera
- Llamada de consulta
- Conferencia a tres
- Desvío si comunica
- Desvío si no contesta
- Desvío inmediato
- Llamada sin marcar
- Programador de aviso
- Grupo de salto
- Señalización de usuario Clase I
- Portabilidad de terminales
- Subdireccionamiento.

Si la oferta implicase reconfiguración o ampliación de cualquier equipo o sistema en uso por parte del Congreso de los Diputados, el licitante se comprometerá a realizar los trabajos necesarios para lograr la correcta prestación de los servicios, incluyendo los costes derivados de los mismos en la proposición económica.

3.2.2.- Servicio de telefonía fija- ADSL:

Se debe valorar el coste unitario de acceso telefónico y ADSL en diferentes ubicaciones del territorio nacional, hasta un total de 350 líneas facturadas en función del número de líneas efectivamente en servicio en cada momento.

Será requisito imprescindible el mantenimiento de la numeración actual, de las líneas de telefonía objeto de este concurso.

Conforme evolucione la tecnología en el sector, se podrá exigir que todas las comunicaciones se transfieran al sistema de IP. Esta opción



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

deberá ser cuantificada económicamente para que el Congreso adopte, en su caso, la decisión al respecto.

3.3.- MANTENIMIENTO DE CENTRALITAS Y RED FIJA

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.
- Mantenimiento de la red fija de Telefonía desde la toma general:
 - . Mantenimiento preventivo: son todas las actuaciones necesarias, tanto sobre la red, como sobre las centralitas o terminales necesarios para evitar la aparición de futuras averías.
 - . Mantenimiento correctivo: es aquel que se realiza para solucionar una avería una vez que esta ya ha ocurrido.
 - . Mantenimiento adaptativo: será aquel necesario para adaptar los elementos ya existentes a otros elementos futuros que vaya incorporando el Congreso de los Diputados.

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el Nivel de Servicio requerido.

3.3.1.- Mantenimiento de Centralitas

Actualmente existe en el Congreso de los Diputados una centralita Ericsson MD-110, versión 12, preparada para recibir conexión IP. El licitador correrá con el coste de mantenimiento de dicha centralita y de las que existan en la casa, que tienden a su integración en la anterior.

El licitador aportará una solución para la integración del tráfico de telefonía fija con el de telefonía móvil del propio Congreso de los



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Diputados, creando así la Red corporativa de Telecomunicaciones. La ampliación de la infraestructura que se proponga para abordar esta integración será sin ningún coste económico para el Congreso de los Diputados, debiendo ser asumido por el adjudicatario.

Se propondrán las soluciones técnicas oportunas para cursar el tráfico de fijo a móvil de forma independiente mediante el número de primarios que estime conveniente el licitador.

El adjudicatario debe prever la sustitución **sin coste** del parque de centralitas locales o autónomas existentes y su integración en el sistema general o central (Centralita Ericsson MD-110 v.12), así como la actualización de los terminales que puedan quedar obsoletos por tal causa.

3.3.2.- Mantenimiento de la Red Fija

Asimismo, el adjudicatario correrá con los costes de mantenimiento de la red interna del Congreso de los Diputados, debiendo de poner a disposición del mismo una persona para la realización de dichos trabajos de mantenimiento y conducción del sistema.

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el Nivel de Servicio requerido.

Mantenimiento preventivo

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir. El servicio incluirá revisiones continuas y programadas.

Mantenimiento correctivo

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- Detección y comunicación de la incidencia:
En el momento en que algún usuario del Congreso detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.
- Registro de la incidencia:
El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte del Congreso, solicitando esta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.
- Resolución de la incidencia:
A continuación se comunicará, por parte del Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas.
Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia, y si el objeto de la misma (hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.
- Comunicación de la resolución de la incidencia:
Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará al Congreso la resolución de la misma para que sea ésta quien compruebe y valide dicha resolución.
- Cierre de la incidencia:
Una vez la resolución haya sido validada por el Congreso, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

Mantenimiento adaptativo

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como a la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios.

Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como del Congreso.

3.4.- FASE DE IMPLANTACIÓN

El licitador detallará en su oferta el Plan de Actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio.

El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etcétera) para la integración de cada una de las centralitas y planes de numeración a implantar.

Se proporcionará un Plan de Pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

El licitador ofrecerá una descripción del proceso de implantación de las sedes del Congreso así como una cronología de la implantación.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actualmente. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que, en ningún caso, será superior a 4 horas. Se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio existente en un plazo máximo de 24 horas a aplicar en caso de que surjan problemas.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El licitador pondrá a disposición del Congreso información periódica con carácter semestral de la implantación.

3.5.- RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Congreso de los Diputados con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

La comunicación entre el adjudicatario y el Congreso de los Diputados será efectuada a través de una "Ventanilla Única" de contacto accesible.

3.6.- PERSONAL CON DEDICACIÓN EXCLUSIVA AL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS PARA ATENCIÓN DE LA TELEFONÍA FIJA

Existirá un equipo de personal cualificado dedicado al Congreso de los Diputados, compuesto por personal técnico dedicado en exclusividad a mantener y actualizar la red interior de telefonía del Congreso de los Diputados, a fin de mantener la misma en las mejores condiciones de operación y seguridad, así como de adaptar la misma a las necesidades de renovación.

Además, se deberán incluir por parte de los licitantes referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el pliego.

Se valorará un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas al día por 7 días a la semana.

3.7.- PLAN DE CALIDAD



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, veinticuatro horas por siete días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el Congreso de los Diputados.

El adjudicatario debe comprometerse a mantener los niveles mínimos de servicios que aparecen en el formulario, valorándose positivamente una mejora de estos niveles de servicio.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio deben definirse en función de los siguientes términos:

- . Retrasos y tiempos de espera en el establecimiento de llamada.
- . Porcentaje de llamadas satisfechas.
- . Tiempos de retención de conexión.
- . Errores de tarificación.

Dentro de dicho plan de calidad de servicio deberá incluirse la información referida a indemnizaciones por incumplimiento de los niveles comprometidos.

3.8.- PENALIZACIONES

Se establecerán penalizaciones por el incumplimiento de los parámetros de calidad de servicio comprometido. Dichas penalizaciones se harán efectivas como cantidades a abonar al Congreso en las facturas correspondientes a los distintos meses de vigencia del contrato resultante de este concurso, teniendo en cuenta que si en alguno de los meses la cantidad a abonar por el adjudicatario a causa de estas penalizaciones fuese superior al importe de la factura correspondiente a esa mensualidad, esta penalización se liquidaría en meses sucesivos.

Las cuantías de las penalizaciones en caso de incumplimiento serán las siguientes:

DEMORA



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El contratista está obligado a cumplir el contrato dentro del plazo fijado para la realización del mismo, así como los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva,

Si las obras sufrieren un retraso en su ejecución, y siempre que el mismo no fuere imputable al contratista y éste ofreciera cumplir sus compromisos, se concederá por el órgano de contratación un plazo que será, por lo menos, igual al tiempo perdido, a no ser que el contratista pidiese otro menor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 197.2 de la LCSP, regulándose su petición por lo establecido en el artículo 100 del RGLCAP.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, hubiese incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales sucesivos, la Administración podrá optar, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las siguientes penalidades:

- Una penalidad diaria en la proporción de 0,40 euros por cada mil euros del precio del contrato.
- Cada vez que las penalidades por demora alcancen un múltiplo del 5 por ciento del precio del contrato, el órgano de contratación estará facultado para resolver el contrato o acordar la continuidad de su ejecución con imposición de nuevas penalidades. En este último supuesto, el órgano de contratación concederá la ampliación del plazo que estime necesaria para la terminación del contrato.

Asimismo, la Administración tendrá las mismas prerrogativas cuando la demora en el cumplimiento de los plazos parciales haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

La aplicación y el pago de estas penalidades no excluyen la indemnización a que la Administración pueda tener derecho por daños y perjuicios ocasionados con motivo del retraso imputable al contratista.

Tiempo Entre Fallos
Gestión del Servicio
Gestión de Incidencias

EJECUCIÓN DEFECTUOSA



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

En el caso de cumplimiento defectuoso del contrato se impondrán penalidades en los siguientes términos:

- Si, al tiempo de la recepción, las obras no se encuentran en estado de ser recibidas por causas imputables al contratista.
- Como regla general, su cuantía será del 1% del presupuesto del contrato, salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrá alcanzar hasta un 5% o hasta el máximo legal del 10% respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

En todo caso, la imposición de las penalidades no eximirá al contratista de la obligación que legalmente le incumbe en cuanto a la reparación de los defectos.

Por incumplimiento de los criterios que han servido para la adjudicación del contrato se impondrán al contratista penalidades en los siguientes términos:

- Si, durante la ejecución del contrato o al tiempo de su recepción se aprecia que, por causas imputables al contratista, se ha incumplido alguno o algunos de los compromisos asumidos en su oferta, en especial los relativos al volumen de mano de obra a utilizar en la ejecución del contrato.
- Para considerar que el incumplimiento afecta a un criterio de adjudicación, será preciso que al descontarse un 25 por 100 de la puntuación obtenida por el contratista en el criterio de adjudicación incumplido, resultara que su oferta no habría sido la mejor valorada.
- Como regla general, su cuantía será un 1% del presupuesto del contrato salvo que, motivadamente, el órgano de contratación estime que el incumplimiento es grave o muy grave, en cuyo caso podrán alcanzar hasta un 5% o hasta el máximo legal del 10% respectivamente. La reiteración en el incumplimiento podrá tenerse en cuenta para valorar la gravedad.

En todo caso, el contratista no tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los suministros antes de su entrega e instalación al Congreso de los Diputados, salvo que éste hubiese incurrido en mora al recibirlos.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Plazos de Implantación
Disponibilidad del Servicio

3.9.- GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

La gestión de la red ofertada, en sus aspectos técnico, de facturación y comercial, es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo y mantener un control del gasto en una infraestructura de comunicaciones como la solicitada por el Congreso.

Para asegurar la buena ejecución del contrato tanto el Congreso como la empresa adjudicataria, nombrarán una persona responsable de la ejecución del contrato.

Las funciones de estos responsables serán principalmente vigilar el cumplimiento de las acciones comprometidas en esta oferta, así como coordinar y establecer acciones en cualquier aspecto relacionado con la puesta en marcha y el seguimiento del servicio proporcionado por el adjudicatario.

Cualquiera de las partes (Congreso y empresa adjudicataria) podrá solicitar reuniones con carácter urgente con personal técnico, comercial o directivo para resolver cuestiones específicas sobre el funcionamiento del servicio. De dichas reuniones se levantará acta con los puntos tratados y acuerdos adoptados por parte de la persona responsable designada por el Congreso.

Asimismo cualquier colaboración posterior entre el adjudicatario y el Congreso, tanto para el establecimiento de nuevos servicios que no están contemplados en este concurso, como para la adecuación de los ya implantados como consecuencia de la adjudicación de éste, podría ser organizada y arbitrada desde este grupo de trabajo.

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única en la cual canalizar todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio.

De igual forma, el adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única donde centralizar todos los aspectos relativos a gestión técnica del servicio.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para el Congreso en horario de oficina (lunes a viernes de 9:00 a 21:00 horas). Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global de Atención a Empresas.

El Congreso de los Diputados constituirá una ventanilla única en la que centralizará la interlocución con el adjudicatario para la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios.
- Registro y tramitación al adjudicatario de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

4.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

4.1.- Gestión de información

El adjudicatario proporcionará al Congreso la información solicitada en formato electrónico susceptible de utilización por las aplicaciones informáticas del Congreso de los Diputados. El detalle de los datos a suministrar, así como su formato será establecido por el Congreso.

4.1.- Gestión de facturación

El adjudicatario proporcionará las facturas con el detalle solicitado por el Congreso, en formato electrónico susceptible de utilización por las aplicaciones informáticas del Congreso de los Diputados y, si fuera necesario, mediante informes predefinidos. El detalle de los datos a suministrar, así como su formato será establecido por el Congreso.

El licitador detallará las facilidades de facturación proporcionadas, en especial:



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- La posibilidad de estructuración de la facturación según la organización del Congreso.
- Posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

Las facturas deberán emitirse estructuradas por conceptos. Se podrá solicitar, además, que se muestre el detalle para cada línea corporativa, sin que se muestre la información relativa a los números destino. Sólo si el Congreso solicita expresamente y por escrito dicha información, se deberá remitir a la unidad correspondiente.

La información relativa a las facturas debe presentarse en un documento independiente.

El adjudicatario facilitará la factura desglosada, con las características antes descritas, en soporte informático y formato Microsoft Excel.

Todo lo anterior sin perjuicio de la facilidad de detalle de todos los conceptos tarifables asociados a una(s) línea(s) específica(s). Para ello el adjudicatario deberá coordinar con el administrador o mantenedor de la centralita telefónica la configuración de todos los parámetros y elementos necesarios para que esto sea posible. En el plan de pruebas debe incluirse la verificación de esta funcionalidad explícitamente.

El adjudicatario deberá presentar las facturas correspondientes a los diferentes servicios incluidos en el presente Pliego, cumpliendo expresamente el formato que determine el Congreso de los Diputados, pudiendo dicho formato sufrir variaciones, siempre que las mismas se comuniquen a la Empresa con el tiempo suficiente de antelación para ejecutar las mencionadas variaciones por parte del sistema de facturación de la misma.

4.2.- Gestión del servicio

A lo largo de la duración del contrato el Congreso de los Diputados podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará, a petición de la Cámara o por iniciativa propia cuando considere que el cambio solicitado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográficas (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informado periódicamente al Congreso de las novedades de servicios introducidas en su catálogo.

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

El adjudicatario prestará un servicio 24 horas x 7 días para atención de estas peticiones.

4.2.1.- Tramitaciones administrativas

Entre las posibles gestiones a solicitar se encuentran:

- Alta administrativa de línea.
- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.
- Cambio de número de teléfono.
- Cambio de tipo de abono.
- 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.
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa.
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK).
- Mantenimiento de agrupaciones.
- Bajas de línea.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.

4.2.2.- Activación / desactivación de servicios



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas aquellas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

- Ocultación/Identificación de la línea llamante.
- Activación/Desactivación de los desvíos automáticos.
- Activación/Desactivación de restricciones.
- Activación/Desactivación de acceso internacional o roaming.
- Activación/Desactivación de desvíos de llamada.
- Activación/Desactivación del buzón de voz.
- Otras gestiones sobre el buzón de voz.
- Activación/Desactivación del buzón de fax.
- Activación/Desactivación del servicio GPRS.
- Altas/Bajas del número adicional de fax.
- Altas/Bajas del número adicional de datos.
- Altas/Bajas del servicio de tarjetas telemáticas.
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios.
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido.

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.

4.2.3.- Configuraciones de RPV

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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- 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.

4.3.- Pruebas de las herramientas de gestión

La empresa licitadora incluirá en su oferta la documentación explicativa detallada de las herramientas de gestión propuestas.

Además, instalará en la sede del Congreso, en al menos 3 usuarios las aplicaciones de gestión para que puedan ser probadas y valoradas.

La Cámara podrá solicitar a la empresa licitadora una sesión breve o demostración sobre el funcionamiento de las aplicaciones.

4.4.- Programa de trabajo.

El órgano de contratación resolverá sobre el mismo, pudiendo imponer al programa de trabajo presentado la introducción de modificaciones, ampliaciones y el grado de definición que estime necesario para el cumplimiento del contrato.

Cada vez que se modifiquen las condiciones contractuales, el contratista queda obligado a la actualización y puesta al día de este programa.

4.5.- Dirección de los servicios.

Son funciones del órgano de contratación:

a) Exigir la existencia de los medios y organización necesarios para la prestación de los servicios en cada una de sus fases.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- b) Dar las órdenes oportunas para lograr los objetivos del contrato.
- c) Proponer las modificaciones que convenga introducir para el buen desarrollo de los servicios.
- d) Expedir, en su caso, las certificaciones parciales correspondientes a los servicios realizados según los plazos de ejecución y abono que se hayan acordado.
- e) Tramitar cuantas incidencias surjan durante el desarrollo de los servicios.
- f) Convocar cuantas reuniones estime pertinentes para el buen desarrollo de los servicios y su supervisión, a la que estará obligada a asistir la representación de la empresa adjudicataria, asistida de aquellos facultativos, técnicos, letrados o especialistas de la misma que tengan alguna intervención en la ejecución del servicio.