



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA Y OTRAS COMUNICACIONES EN EL CONGRESO DE LOS DIPUTADOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ÍNDICE

1.- OBJETO.....	4
1.1.- Descripción de las instalaciones y alcance del servicio.	4
1.1.1.- Servicios de Red Privada Virtual.....	4
1.1.2.- Plan Privado de Numeración.....	5
1.1.3.- Funcionalidades de marcación y presentación de número llamante.....	6
1.1.4.- Portabilidad	7
1.1.5.- Categorización de usuarios.....	7
1.1.6.- Propuesta de Mejoras	8
1.1.7.- Gestión de Seguridad	10
2.- SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.....	10
2.1.- Requisitos globales	10
2.2.- Cobertura móvil.....	11
2.3.- Servicios incluidos.....	11
2.4.- Servicios adicionales.....	13
2.5.- Servicios de mensajes	14



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

2.6.- Servicios de datos.....	15
2.7.- Provisión de terminales móviles.....	15
2.7.1.- Terminales móviles	16
2.7.2.- Período de renovación de terminales móviles.....	19
2.7.3.- Terminales móviles de reserva	19
2.8.- Asistencia técnica	20
2.8.1.- Mantenimiento de terminales	21
2.9.- Conexión a la red móvil de los edificios del Congreso de los Diputados.....	23
2.10.- Personal.....	24
3.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.....	24
3.1.- Requisitos globales	24
3.2.- Servicios a ofertar	26
3.2.1.- Servicio de telefonía fija corporativa:	26
3.2.2.- Servicio de telefonía fija- ADSL:.....	27
3.3.- Mantenimiento de centralitas y red fija.....	28
3.3.1.- Mantenimiento de Centralitas.....	28
3.3.2.- Mantenimiento de la Red Fija.....	29
3.4.- Fase de implantación	32
3.5.- Recursos, referencias y experiencia del adjudicatario	33
3.6.- Personal.....	33
3.7.- Plan de calidad.....	34



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

3.8.- Gestión y operación de los servicios	34
4.- Gestión administrativa del servicio.....	36
4.1.- Gestión de información	36
4.2.- Gestión de facturación	36
4.3.- Gestión del servicio.....	38
4.3.1.- Tramitaciones administrativas.....	38
4.3.2.- Activación / desactivación de servicios	39
4.3.3.- Configuraciones de RPV	40
4.3.- Pruebas de las herramientas de gestión.....	40
4.4.- Programa de trabajo.	41
4.5.- Desarrollo de los servicios.	41



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

1.- OBJETO.

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 de las instalaciones y alcance del servicio.

El Congreso de los Diputados dispone de una plataforma de comunicaciones que comprende las siguientes características:

1.1.1.- Servicios de Red Privada Virtual

La RPV integra tanto el parque de extensiones de la red móvil del Congreso de los Diputados como las extensiones fijas dependientes de las centralitas conectadas a la red de telefonía móvil mediante los enlaces necesarios.

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

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



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Para llamadas entre móviles internos y de fijo a móvil y viceversa, siempre que 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 (PPN) en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional. Se valorará que el PPN pueda funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 ó similar.

El sistema deberá contemplar la 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 a 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.
- Las llamadas entre teléfonos corporativos (ya sean estos fijos o móviles) son tratadas siempre como llamadas internas.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en sus artículos 21 y 47, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

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 sin coste adicional alguno.

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, de acuerdo con los siguientes perfiles:

Categorización de los usuarios de la RPV Móvil:

PERFIL 1	Tarifa plana de voz, sms, mms y datos, nacional e internacional, sin restricciones.
PERFIL 2	Tarifa plana de voz, sms, mms y datos, nacional sin restricciones, e internacional con un límite de minutos y de tráfico de datos.

Categorización de los usuarios de extensiones:

A	INTERNA. Se podrán efectuar llamadas con destino a otras extensiones fijas así como a móviles de la RPV.
----------	--



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

B	EXTERNA. Serán alcanzables todos los destinos fijos nacionales e internacionales, móviles nacionales, así como móviles de la RPV móvil.
----------	---

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 gastos 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 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 todo caso las mejoras deberán estar orientadas a la reducción de los tráficos, tanto de voz como de datos, en países no comunitarios que conllevan consumo roaming. A este respecto las empresas licitadoras



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

podrán incluir en su oferta técnica el tanto por ciento de descuento en el precio de instalación de nuevas centralitas que sustituya a las actuales (Ibercom MD-110 Digital versión 12) y Avaya Tenovis Central Telefónica 55, incorporando tecnología IP que posibilite la implantación de Arquitectura SIP/DECT o equivalente.

Las citadas mejoras descritas en la oferta técnica serán valoradas únicamente en el apartado correspondiente a “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 3 meses.

Las mejoras ofertadas tendrán carácter obligatorio, 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.

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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

1.1.7.- Gestión de Seguridad

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones. El Congreso, en su caso, podrá exigir a la empresa adjudicataria 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, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

2.2.- Cobertura móvil

Los licitadores deberán garantizar 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 LTE, UMTS, GSM y GPRS.
- 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, a la vista de las pruebas que se realicen, no aporten una cobertura móvil adecuada (entendiéndose por tal la imposibilidad de establecer comunicación y conversar con otra persona a través del terminal móvil), tendrán una penalización en el apartado "Red de cobertura" dentro de la valoración de la oferta técnica.

2.3.- Servicios 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.

- Servicios portadores (transmisión de datos).
- Teleservicios.
- 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, en especial para llamadas internacionales.
- 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 varias tarjetas SIM/Microsim sin coste alguno con independencia del número de tarjetas por número, con la misma numeración que la línea principal con la finalidad de poder emplearla en dispositivos adicionales.
- Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integradas en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada de ambos números.

- Agregación de una segunda línea, fija 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.

2.4.- Servicios adicionales

Además, las ofertas podrán incluir, entre otros, los siguientes servicios adicionales:

- Posibilidad de definición de perfiles.
- 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.

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.

Los licitadores podrán ofertar, como servicios adicionales, todos aquellos que consideren útiles, para mejorar la red fija, tanto de la telefonía convencional como del Gabinete Telegráfico, así como todos aquellos elementos que puedan posibilitar una reducción del Roaming internacional. Estas propuestas tendrán carácter meramente informativo, no estando el Congreso de los Diputados en ningún caso obligado a llevarlas a cabo.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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 de mensajes 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 mismos. Se podrá establecer una conexión IP con el servicio de mensajes del proveedor a través de una conexión dedicada.
- El licitador mantendrá los servicios actuales de gestión necesarios para el envío masivo de mensajes y su registro MENTEX (Gabinete Telegráfico y Dirección de Comisiones), 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,



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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.

2.6.- Servicios de datos

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 3G, UMTS, GSM y GPRS produciéndose su migración a servicios de cuarta generación, LTE, cuando sea solicitado por parte del Congreso de los Diputados.

En cuanto a Internet móvil se facilitarán 20 módems USB con sus respectivas líneas de datos mediante una tarifa plana de 5GB mensuales y 5 módems USB de 10GB mensuales, al menos tres de las líneas posibilitarán el roaming de datos internacional.

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:

- 425 líneas incluidas en el perfil 1.
- 225 líneas incluidas en el perfil 2.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

- Plan para la renovación gratuita 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 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 parlamentario y deberá permitir su interconexión automática, mediante certificado de usuario, 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



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

indica en el apartado siguiente. Al final de la vigencia del contrato los móviles propiedad del Congreso deberán quedar liberados.

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 al perfil 1.
- Terminal asociado al perfil 2.

Con objeto de disponer de un parque lo más homogéneo posible se valorará especialmente que los terminales sean de la misma marca y en todo caso deberán funcionar con la misma versión de sistema operativo.

Las características de cada terminal serán las siguientes:

- Terminal asociado al perfil 1 (smartphone):

Los terminales deberán ser Smartphone de última generación

Los parámetros técnicos mínimos de los smartphone serán los siguientes:

- Procesador de 4 núcleos
- Memoria RAM de 1 GB
- Memoria de almacenamiento interna de 32 GB
- Conexión de datos 2G, 3G, 4G
- Wi-Fi 802.11b/g/n
- Bluetooth 4.0
- Cámara fotográfica de 8 megapíxeles
- Fotos de calidad VGA y vídeo de desde 30 fotogramas por segundo con la cámara frontal



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- Enfoque por toque para fotos y vídeos
- Geoetiquetado de fotos y vídeos
- Pantalla:
 - HD o similar
 - Panorámica Multi-Touch de 3,5 pulgadas (en diagonal)
 - Resolución de 960 por 640 píxeles a 326 ppp
 - 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
- GPS Glonass
- Administrable por MDM Citrix XenMobile

La empresa licitadora propondrá 3 modelos en su oferta.

La empresa adjudicataria deberá asumir el 100% de los crecimientos de líneas, entregando con cada alta nueva de línea un terminal móvil.

– Terminal asociado al perfil 2 (Smartphone básico):

Los parámetros técnicos mínimos de los smartphone gama media serán los siguientes:

- Procesador de 2 núcleos
- Memoria RAM de 1 GB
- Memoria de almacenamiento interna de 8 GB
- Conexión de datos 2G, 3G, 4G
- Wi-Fi 802.11b/g/n
- Bluetooth 4.0
- Cámara fotográfica de 5 megapíxeles
- Pantalla de 3,5 pulgadas (en diagonal)
- GPS Glonass
- Administrable por MDM Citrix XenMobile



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

La empresa licitadora propondrá 4 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.

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.

Al inicio de la prórroga se realizará una renovación tecnológica de los terminales si procede.

2.7.3.- Terminales móviles de reserva

Con objeto de prestar un rápido servicio a los usuarios (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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

Para esto, el licitador deberá poner a disposición del Congreso de los Diputados, y en la sede de éste, al menos el siguiente stock:

- Terminales móviles para los dos perfiles de las dos 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: cargadores de la marca y auriculares, entre otros (al menos un 15%).

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 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluye:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento de los productos software.
- Mantenimiento de la configuración. Validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

Gestión técnica.

Será responsabilidad del 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 del 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 que en todo caso cubra las necesidades en función de la actividad parlamentaria, 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.

El 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

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. Será un servicio diseñado para el ahorro ya que seleccionará en cada llamada la ruta óptima que permita minimizar los costes de comunicación.

La adjudicataria incluirá un Acceso Primario de backup de acceso a la Red Móvil con los siguientes componentes:

- Acceso Primario a su Red Móvil.
- Adecuación del hardware de la centralita para la conexión de este nuevo enlace.
- Reprogramación de la ruta hacia la Red Móvil de la adjudicataria para su funcionamiento como backup.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

El adjudicatario analizará el tráfico cursado por los accesos primarios de conexión a su Red Móvil, comprobando además el correcto funcionamiento del acceso primario ofertado como backup.

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 con la adecuada coordinación del Congreso.

2.10.- Personal

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, de 9 a 14.30 horas y de 16 a 18.30 horas de martes a jueves y los lunes y viernes de 9 a 14.30 horas, días laborables, pudiendo ocasionalmente solicitarse su prestación en jornada festiva sin coste alguno. En todo caso, este servicio se extenderá para cubrir la actividad parlamentaria.

Cuando el Congreso de los Diputados solicite, por necesidades del servicio, este personal permanente contará con personal de refuerzo.

3.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

3.1.- Requisitos globales



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en sus artículos 21 y 47, 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.

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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- 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 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



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

Se valorará la posibilidad de mantenimiento de las ofertas de servicios integrados.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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.

El adjudicatario está obligado a la verificación del comportamiento operativo de la plataforma, realizando las actualizaciones preventivas de los componentes de la plataforma

El adjudicatario deberá realizar un informe mensual de seguimiento incluyendo todas las actuaciones de mantenimiento, preventivo o correctivo que se hayan realizado:

- Incidencias atendidas y su estado
- Incidencias aún abiertas y justificación de su estado
- Incidencias elevadas a soporte de nivel superior de cada uno de los productos involucrados (sw de base o MenTeS)
- Actividades de mantenimiento preventivo realizadas
- Resumen del estado de la plataforma.

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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

Se deberá incluir, sin coste adicional, el Mantenimiento del sistema operativo de base de la centralita IBERCOM (o la que la sustituya) así como el mantenimiento preventivo y correctivo del hardware 6 y del software de la centralita instalada en el Gabinete Telegráfico del Congreso de los Diputados modelo Avaya Tenovis Telefónica Integral 55.

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 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



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

Mantenimiento adaptativo



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

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.

El servicio de mantenimiento asociado a la red fija, incluirá un técnico especializado en las dependencias del Congreso debidamente uniformado, cuyo horario será el descrito con carácter ordinario más arriba, así como el extraordinario cuando la actividad de la Cámara así lo exija. El servicio de mantenimiento se prestará de modo que los tiempos de respuesta sean como máximo (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 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 servicio de mantenimiento deberá emitir, con carácter mensual, un informe sobre las actuaciones



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

realizadas, el análisis de las causas y las propuestas de mejora. Asimismo, con carácter anual, emitirá un informe sobre el mantenimiento realizado durante el año.

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.

El adjudicatario deberá tener un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas al día por 7 días a la semana.

3.7.- Plan de calidad

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.- Gestión y operación de los servicios



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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 pliego, 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.

4.2.- 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.

Se incorporará un control de consumo por extensión y facturación detallada (sin especificar el número de destino).



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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

- 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 tarificables 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

4.3.- 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.

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.

4.3.1.- 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

- 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.

4.3.2.- Activación / desactivación de servicios

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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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.

4.3.3.- 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.
- 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.



Congreso de los Diputados

DEPARTAMENTO DE INFRAESTRUCTURA
E INSTALACIONES

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 responsable del contrato 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.- Desarrollo de los servicios.

El responsable del contrato podrá 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.