

EXPEDIENTE N.º: SP19-00037

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES (TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL, DATOS Y ACCESO A INTERNET) PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. SITUACIÓN ACTUAL	3
2.1. SEDES Y CENTROS DE TRABAJO	3
2.2. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA	4
2.3. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	5
2.4. SERVICIO DE DATOS	6
2.5. SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	7
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO	8
3.1. SERVICIO DE VOZ	8
3.2. SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS	14
4. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES: FIJA, MÓVIL, DATOS E INTERNET	18
4.1. GESTIÓN DE RED	18
4.2. SOPORTE Y MANTENIMIENTO	18
4.3. SUMINISTROS Y NUEVOS SERVICIOS	20
4.4. FACTURACIÓN	21
5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO	21
6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS	23
6.1. INTERLOCUCIÓN CON MADRID DESTINO	23
6.2. PERIODO DE TRANSICIÓN	23
7. PENALIDADES	23
8. RESPONSABILIDAD	23
9. RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL	24
10. CLÁUSULAS SOCIALES	24

EXPEDIENTE N.º: SP19-00037

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES (TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL, DATOS Y ACCESO A INTERNET) PARA MADRID DESTINO CULTURA TURISMO Y NEGOCIO S.A, A ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

La sociedad mercantil municipal Madrid Destino Cultura Turismo Negocio, S.A., (en adelante, “Madrid Destino”) tiene, entre otros objetivos, la gestión de programas y actividades culturales, formativas y artísticas, la organización, apoyo y difusión de las mismas, la prestación de todos los servicios e infraestructuras integrantes o complementarios de estos programas y actividades, la gestión de cualesquiera centros, espacios, recintos, dependencias y/o servicios culturales, cuya gestión le fuera encomendada temporal o indefinidamente, o cuyo uso le fuera cedido por el Ayuntamiento de Madrid, incluida la contratación y ejecución de las obras, instalaciones, servicios y suministros para los mismos, la gestión de las políticas municipales de promoción e información turística de la Ciudad de Madrid, la proyección de su imagen a nivel nacional e internacional y la gestión y explotación de los derechos de propiedad intelectual derivados de las obras susceptibles de generar tales derechos resultantes de las anteriores actividades, así como la prestación por cuenta propia o ajena de todo tipo de servicios relacionados con la organización, dirección, producción y administración de eventos, ya sean deportivos, exposiciones, congresos, convenciones, seminarios, ferias, y cualquier otro evento de naturaleza similar.

El objeto del contrato es la prestación de un servicio integral de voz y datos para todas las dependencias que constituyen Madrid Destino, poniendo a disposición una Red Corporativa que preste servicio a todas sus sedes y centros de trabajo, asegurando un alto nivel de calidad en las comunicaciones de voz/datos para todos los empleados en el entorno corporativo con independencia de su ubicación, así como la conectividad total con las redes públicas externas.

La Red Corporativa deberá integrar de manera óptima la telefonía fija y móvil, de modo que Madrid Destino obtenga el máximo beneficio de ambas soluciones simplificando al máximo su gestión.

El servicio ofertado debe incluir el soporte y mantenimiento de la Red Corporativa, así como las renovaciones de equipamiento que se consideran oportunas para un mejor soporte de la solución.

Se garantizará una única salida a internet, centralizada en el CPD principal de Madrid Destino.

Igualmente se deberá garantizar el servicio de acceso a internet por ADSL o fibra óptica dedicada en aquellas ubicaciones que no cuenten con conexión a dicho CPD o que por seguridad deban emplear una red diferenciada.

El adjudicatario será responsable de la gestión y el mantenimiento general de la infraestructura ya instalada y de cualquier nueva implantación, así como del suministro de todo el equipamiento necesario para el despliegue de nuevos elementos, tanto a nivel de hardware como de software, y de la puesta al servicio de estos.

La presentación de propuestas implica la aceptación sin reservas por parte del licitador y en todo caso del adjudicatario, de las condiciones establecidas en los Pliegos que rigen la presente contratación.

2. SITUACIÓN ACTUAL

Se describe a continuación la situación actual de los servicios de comunicaciones de Madrid Destino. Esta descripción proporciona el punto de partida de las infraestructuras y servicios que debe proporcionar y/o mantener el adjudicatario en su totalidad.

2.1. Sedes y Centros de trabajo

Se proporciona el siguiente listado de sedes a modo de referencia inicial:

Sedes y Centros de trabajo	Dirección
LUZÓN	CALLE DE SEÑORES DE LUZÓN 10
CASA DE LA PANADERÍA	PLAZA MAYOR 27
CASA DE CAMPO	CASA DE CAMPO DE MADRID
CAJA MÁGICA	CAMINO PERALES, 23
PALACIO DE CIBELES	CALLE MONTALBAN, 1
TEATRO FERNAN GOMEZ	PLAZA DE COLÓN
TEATRO ESPAÑOL	CALLE PRÍNCIPE, 25
TEATRO CIRCO PRICE	RONDA DE ATOCHA, 35
MATADERO	PASEO DE LA CHOPERA, 14
CONDE DUQUE	CALLE CONDE DUQUE, 9 - 11
MEDIALAB PRADO	CALLE ALAMEDA, 15
ESCUELA DE TAURAMAQUIA	VENTA DEL BATAN, 162
DAIOZ Y VELARDE	CALLE ALBERCHE 14
QUINTA DE LOS MOLINOS	JUAN IGNACIO LUCA DE TENA, 20

En el supuesto de que, durante la ejecución de la presente contratación, no se precise la prestación del Servicio en alguno de los centros relacionados, se reducirá de la facturación la parte correspondiente.

Igualmente, en el caso de tener que incorporar una sede nueva se deberá calcular y reajustar la facturación de manera acorde.

2.2. Servicio de telefonía fija

2.2.1 Infraestructura actual

Se dispone de un servicio de telefonía en la nube externalizado basado en la tecnología Centrex IP.

También se dispone en propiedad de 396 teléfonos IP modelo Cisco 504G y 12 teléfonos IP modelo Cisco 525G2 con expansión de teclado.

El acceso a la red pública de telefonía fija se da a través de acceso NGN.

2.2.2 Gestión del Servicio

En la actualidad el servicio de gestión de la plataforma de voz lo suministra el mismo operador que proporciona el caudal de la red de datos. La empresa adjudicataria deberá aportar personal con el conocimiento técnico necesario para poder realizar la coordinación de mantenimiento, la gestión de incidencias, el trámite de solicitudes hacia la RTC para el suministro de nuevos servicios o el reporte y resolución de fallos con los existentes.

2.2.3 Volumetría anual estimada

El presente escenario de tráfico no vincula a consumir la totalidad de los minutos establecidos en el mismo. Este escenario será utilizado exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto base de licitación según las tarifas propuestas por el licitador:

LLAMADAS DESDE FIJO	LLAMADAS	MINUTOS
LLAMADAS A MÓVILES	12.755	11.065
LLAMADAS A NUMERACIONES 800/900	1.587	5.284
LLAMADAS A NUMERACIONES 901	652	2.034
LLAMADAS A NUMERACIONES 902	2.585	8.144
LLAMADAS A Sº DE INFORMACIÓN Y EMERGENCIA	474	1.814
LLAMADAS AL SERVICIO CONTESTADOR	435	225
LLAMADAS INTERNACIONALES	1.020	5.034
LLAMADAS INTERPROVINCIALES	3.018	9.785
LLAMADAS METROPOLITANAS	48.846	140.782
SERVICIOS DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y TARIFICACIÓN ADICIONAL	77	322

2.3. Servicio de telefonía móvil

2.3.1 Infraestructura

Madrid destino cuenta con servicio de Telefonía Móvil Corporativa de manera que las líneas móviles se comportan como extensiones móviles de la red de voz. Esto permite que exista un plan de numeración corto asignado a estos terminales que hace posible su marcación desde cualquier extensión de la centralita y la marcación directa desde los móviles a cualquier extensión, de manera tal que estas llamadas se ven como llamadas internas.

Madrid Destino cuenta con un grupo de 280 líneas móviles, usando tecnologías GSM, GPRS o UMTS, con las siguientes tipologías de tarifas:

TIPO DE TARIFA INTERNET	N.º LINEAS
TARIFA INTERNET 10GB	9
TARIFA INTERNET 4GB	12
TARIFA INTERNET 2GB	85
TARIFA INTERNET 1GB	98
TARIFA INTERNET 500MB	38
SIN TARIFA DE DATOS	38

2.3.2 Gestión del servicio

En la actualidad el servicio de gestión lo suministra el mismo operador que proporciona los servicios de telefonía fija y datos. La empresa adjudicataria deberá aportar personal con el conocimiento técnico necesario para poder realizar la coordinación del mantenimiento y la gestión de incidencias y el trámite de solicitudes hacia la RTC para el suministro de nuevos servicios o el reporte y resolución de fallos con los existentes.

2.3.3 Volumetría anual estimada

El presente escenario de tráfico no vincula a consumir la totalidad de los minutos establecidos en el mismo. Este escenario será utilizado exclusivamente a efectos del cálculo del presupuesto base de licitación según las tarifas propuestas por el licitador:

LLAMADAS DESDE MOVIL	LLAMADAS	MINUTOS
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	17.305	45.545
RESTO TRÁFICO NACIONAL	194	1.194
RECIBIDAS INTINERANCIA	121	603
NACIONAL	170.425	429.845
INTERNO CORPORATIVO	71.584	190.087
INTERNACIONAL	1.026	3.252
EN ITINERANCIA	1.296	1.262
VIDEOLLAMADA	90	135

LLAMADAS A 902	850	3.203
LLAMADAS A 901	151	571
LLAMADAS INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	183	824

BONOS DATOS ROAMING	NUMERO
BONO DATOS MUNDIAL 2014 1 GB	62
BONO DATOS MUNDIAL 500 MB CORP	98
BONO DATOS MUNDIAL 150 MB CORP	5

A continuación, se detallan otro tipo de cuotas que deberían estar incluidas en la oferta del licitador:

TIPO DE MENSAJES	NUMERO
MULTIMEDIA	171
INTERNACIONALES	282
CORTOS	5.960

Por defecto y salvo comunicación expresa de Madrid Destino, no se permite para ninguna de las líneas móviles contratadas ninguno de los siguientes servicios:

- Roaming de voz y datos
- Accesos a contenidos
- Sms de tarificación adicional
- Servicios de tarificación adicional
- Cualquier otro servicio que genere pagos a través de la línea móvil

2.4 Servicio de Datos

Se dispone de una red de datos privada a través de red MPLS que proporciona conexiones seguras a través de accesos de fibra óptica con diferentes velocidades y caudales.

La solución de Red Privada Corporativa de Datos permite conectar todas las sedes de Madrid Destino entre sí y de forma totalmente privada y estanca al resto de clientes del Adjudicatario. Dicha solución se proporciona mediante una Red Privada Virtual sobre infraestructura de Red IP/MPLS del operador, de acuerdo con el estándar RFC2547bis.

Todas las sedes cuentan con un servicio redundante mediante conexión móvil de al menos la mitad de la velocidad de la línea principal para garantizar las comunicaciones ante caídas de la red MPLS.

La solución actual es la siguiente:

Sedes	Principal	Redundante
LUZÓN	100 Mbps	Móvil
CASA DE LA PANADERÍA	100 Mbps	Móvil
CASA DE CAMPO	100 Mbps	Móvil
PALACIO DE CONGRESOS	100 Mbps	Móvil
CAJA MÁGICA	100 Mbps	Móvil
PALACIO DE CIBELES	100 Mbps	Móvil
TEATRO FERNAN GOMEZ	100 Mbps	Móvil
TEATRO ESPAÑOL	100 Mbps	Móvil
TEATRO CIRCO PRICE	100 Mbps	Móvil
MATADERO	100 Mbps	Móvil
MEDIALAB PRADO	100 Mbps	Móvil
CONDE DUQUE (Oficinas principales)	900 Mbps	Fibra 900 Mbps
CONDE DUQUE (Oficinas gestión)	100 Mbps	Móvil
DAIOZ Y VELARDE	ACCESO VPN-IP	Móvil
ESCUELA TAUROMAQUIA	ACCESO VPN-IP	Móvil
QUINTA DE LOS MOLINOS	ACCESO VPN-IP	Móvil

La electrónica de red en propiedad de Madrid Destino es la siguiente:

- 25 x Cisco 2960
- 21 x Cisco 2960X
- 2 x Cisco 2950
- 4 x Cisco 3560
- 2 x Cisco 3750X
- 5 x Hp 1920

Si durante la ejecución del contrato Madrid Destino adquiere equipamiento nuevo, éste también será objeto de mantenimiento sin coste añadido para Madrid Destino.

2.5. Servicio de Acceso a Internet

En la actualidad Madrid Destino dispone de un acceso a Internet con las siguientes características:

- Acceso a Internet simétrico de 900Mbps en sede de Conde Duque para dar servicio a todas las sedes de Madrid Destino.
- 30 ADSL de navegación situadas por los diferentes centros de Madrid Destino.
- 25 FTTH de navegación situadas por los diferentes centros de Madrid Destino.
- 55 RTB líneas situadas por los diferentes centros de Madrid Destino.
- 20 RDSI (15 primarios / 5 básicos) líneas situadas por los diferentes centros de Madrid Destino
- Acceso a Internet simétrico de 100Mbps situado en la sede de Matadero.
- Acceso a Internet simétrico de 50Mbps situado en la sede de Daoiz y Velarde.

- Acceso a Internet simétrico de 100Mbs situado en la sede de Daoiz y Velarde.
- Acceso a Internet simétrico de 300Mbs situado en la sede de Medialab.
- Acceso a Internet de 600Mbs situado en la sede de Cibeles.

Madrid Destino dispone de varios puntos de información turística repartidos por todo Madrid, todos estos puntos tienen una línea de fibra de 100 MB simétricos, una IP fija y están comunicados mediante un circuito VPN entre ellos. La relación de los puntos de información (PIT) es la siguiente:

PIT PLAZA MAYOR	PLAZA MAYOR, 27
PIT CENTROCENTRO	PLAZA DE CIBELES,1
PIT PLAZA DE CALLAO	PLAZA DE CALLAO
PIT ATOCHA	CALLE SANTA ISABEL, 52
PIT ESTADIO SANTIAGO BERNABEU	PASEO DE LA CASTELLANA, 138
PIT RECOLETOS – COLON	PASEO DE RECOLETOS,23
PIT PASEO DEL PRADO	PLAZA DE NEPTUNO
AEROPUERTO ADOLFO SUAREZ - MADRID BARAJAS	SALAS 10 LLEGADAS- ZONA RECOGIDA DE EQUIPAJES
AEROPUERTO ADOLFO SUAREZ - MADRID BARAJAS	LLEGADAS ENTRE SALAS 5 Y 6
PIT TURISTA EXTRANJERO (SATE)RE	LEGANITOS, 19.
PIT FARO DE MONCLOA	AV. ARCO DE VICTORIA, 2

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

El alcance de los servicios de contratación derivada de este procedimiento de contratación es proporcionar a Madrid Destino los servicios de voz fija y móvil, tráfico de datos e Internet.

3.1. Servicio de Voz

La solución propuesta debe proporcionar una arquitectura de red de comunicaciones de última tecnología que dé servicio a todas las sedes y cumpla los siguientes requerimientos básicos:

- Mantenimiento y mejora del plan de numeración corta integrado en red virtual privada de voz, expuesta en este pliego.
- Se deben considerar como llamadas internas las que se establezcan entre extensiones corporativas, con independencia de la red elegida (fijo a fijo, fijo a móvil, móvil a móvil) por lo que no deberán imputar coste alguno.
- Servicio de buzones de voz.
- Servicio de mensajería de texto.
- Control de consumos por cada usuario y tarificación detallada.
- Identificación de número llamante, desvío de llamadas, llamada en espera.
- Posibilidad de establecer distintos grados de restricciones de llamadas, por cada usuario.
- Posibilidad de establecer límites de consumo en cada usuario.
- Garantías de cobertura GSM/GPRS/3G suministrada tanto en exterior a nivel nacional como en el interior de los edificios de Madrid Destino.

La propuesta deberá incluir un plan para la integración de la red de telefonía fija con la telefonía móvil corporativa, manteniendo o mejorando las actuales prestaciones y suministrando las soluciones técnicas favorables, que supongan una mejora en este servicio, como son la reducción de costes en la optimización de los recursos.

El adjudicatario deberá suministrar la información detallada del plan ofrecido.

Todas las actuaciones de configuración, instalación de hardware o software, o cualquier otra tarea necesaria para la integración de la solución será responsabilidad del adjudicatario.

3.1.1 Servicio de telefonía fija

3.1.1.1 Requerimientos del servicio

El sistema de comunicaciones de voz fija deberá converger para todos los usuarios de Madrid Destino y usar un servicio de telefonía con tecnología de centralita en la nube.

La solución ofertada deberá cumplir las siguientes características:

- El acceso desde las sedes a las redes públicas de telefonía se realizará mediante líneas RTB, BRI, PRI o accesos primarios virtuales. Se propondrá el mantenimiento de todos los accesos descritos en la topología de red actual.
- La marcación entre las distintas sedes se deberá realizar internamente mediante numeración abreviada, independientemente de su ubicación geográfica y del equipamiento existente en cada dependencia, para lo cual se mantendrá el plan actual de numeración privado entre extensiones. El plan de numeración privado interno contempla posiciones tanto fijas como móviles.
- Se podrá limitar a nivel de extensión y de forma centralizada los permisos para la realización de llamadas externas (metropolitanas, nacionales, móviles, etc.).

El adjudicatario deberá asumir dentro del contrato todos los servicios contratados actualmente sobre las líneas objeto del contrato, y deberá hacer las gestiones necesarias para dar de baja dichos servicios en el operador que actualmente los ofrece, todo ello sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos.

3.1.1.2 Plan de numeración pública

Se garantizará la conservación de la numeración pública actualmente asignada, llevándose a cabo sin coste adicional y a cargo del adjudicatario la adecuada portabilidad numérica.

La numeración asignada a cada una de las extensiones deberá ser accesible directamente desde el exterior, mediante la marcación del número completo para aquellos casos en los que ya se disponga de esta funcionalidad.

El adjudicatario deberá integrar todas las líneas de las sedes de Madrid Destino. También deberán estar integradas en dicho Plan de Numeración las líneas Móviles.

3.1.1.3 Especificaciones técnicas

Se contempla la prestación preferentemente mediante accesos directos y por medio terrestre del servicio telefónico a usuarios finales incluyendo, entre otros, los servicios de acceso a red pública, así como el mantenimiento de todos los equipos asociados suministrados por el adjudicatario.

El ofertante justificará, en el proyecto que presente, que dispone de una red ya implantada y preparada para dar servicio a la totalidad de dependencias de Madrid Destino con accesos analógicos, digitales, servicios portadores y suplementarios, red inteligente, etc. con el fin de garantizar los compromisos de calidad ofrecidos y el de proveer nuevos servicios en cualquier punto que Madrid Destino solicite.

El ofertante deberá explicar con detalle las características y funcionalidades de los servicios descritos, indicando la fecha de disponibilidad y la planificación de cobertura total en las ubicaciones.

Toda la red de telefonía fija se comportará como una única red corporativa de voz (incluyendo extensiones fijas y móviles) para ello el licitador describirá que tecnología y elementos componen la solución planteada sobre la actual red de datos de Madrid Destino.

3.1.1.4 Mantenimiento del servicio

El mantenimiento integral del servicio siempre correrá a cargo del adjudicatario.

En el caso de que el adjudicatario decida usar una centralita que sea compatible con los 408 terminales telefónicos Cisco, actualmente propiedad de Madrid Destino, deberá hacerse cargo del mantenimiento de estos.

En el caso de que se decida por una solución que no sea compatible con los terminales propiedad de Madrid Destino, el adjudicatario deberá hacerse cargo del suministro de 408 nuevos terminales de las mismas características que los actuales. En este caso el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino los recursos in situ necesario para ayudar con la gestión del cambio.

El adjudicatario deberá suministrar a Madrid Destino los terminales que esta necesite para su sustitución en caso de avería. Dichos terminales serán similares o superior en funcionalidad y gama a los existentes.

Todos los terminales que se suministren ya sean por sustitución o por remplazo de los actuales pasaran a ser propiedad de Madrid Destino.

3.1.1.5 Servicio mensajes de bienvenida centralita

Se requiere la configuración y el mantenimiento de los diferentes mensajes de bienvenida y el redireccionamiento de las llamadas entrantes requerido para cada uno de los números de cabecera de la centralita. El servicio tendrá que permitir que coexistan varios números de cabecera sobre los que aplicar dicho servicio.

3.1.1.6 Mantenimiento del servicio Música en espera

Se requiere el mantenimiento del servicio “Música en espera” digitalizada con motivo de poder gestionar los cambios que se requieran durante la vigencia del contrato.

3.1.1.7 Información y gestión

El adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino información suficiente para el conocimiento del estado del servicio, fundamentalmente informes periódicos de uso.

3.1.1.8 Facilidades asociadas a las extensiones

El servicio de Telefonía Fija Corporativa debe incluir, sin costes adicionales, las siguientes facilidades asociadas a las extensiones:

- Transferencia de llamadas activas entre líneas corporativas.
- Posibilidad de activación función jefe-secretario/a
- Posibilidad de creación de grupos de salto entre líneas corporativas.
- Posibilidad de creación de grupos de captura.

3.1.2 Servicio de telefonía móvil

3.1.2.1 Requerimientos del servicio

El objeto es dotar a los usuarios de Madrid Destino de un servicio de telefonía móvil, de manera que constituyan una extensión móvil de la Red Corporativa de Voz, integrando en el mismo Plan de Numeración Privado las extensiones fijas y móviles.

Asimismo, se considera la posibilidad de dotar a aquellos usuarios que lo necesiten de servicios de transmisión de datos en movilidad.

Se debe contemplar el tráfico con destino una extensión móvil de la Red Privada de Voz Corporativa de Madrid Destino como si fuera una extensión más de dicha red y tratar las llamadas de extensión móvil a extensión fija como llamadas entre extensiones móviles internas.

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

Los servicios de comunicaciones móviles ofertados deben tener, de forma general, las siguientes características:

- Ofrecer servicios finales de telefonía móvil y, adicionalmente, servicios de valor añadido (mensajería de voz, envío y recepción de mensajes cortos o SMS, envío y recepción de mensajes multimedia o MMS, etc.)
- Proveer un plan de numeración privado integrado en el Servicio de Telefonía Fija.
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas.
- Garantizar un nivel adecuado de servicios telefónicos básicos que permita su integración, de cara al usuario, con el Servicio de Telefonía Fija. El Servicio de Telefonía Móvil estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente, la posibilidad de tarificación mediante agrupaciones, y la monitorización del Servicio de Telefonía Móvil Corporativa.

3.1.2.2 Cobertura puntos

El adjudicatario deberá ofrecer los mapas de cobertura con tecnologías GSM, GPRS y UMTS actualizados en la Comunidad de Madrid, especialmente en el municipio de Madrid. El adjudicatario debe garantizar la cobertura completa para todos sus servicios en los diferentes centros de Madrid Destino.

3.1.2.3 Servicios corporativos de voz

Se requiere un servicio de Telefonía Móvil Corporativa que ofrezca 280 líneas, de manera que se comporten como extensiones móviles de la red de voz. El adjudicatario de este servicio deberá mantener integradas las extensiones fijas correspondientes al Servicio de Telefonía Fija con las líneas móviles mediante el número de enlaces que considere necesario, cumpliendo los mínimos que se establecen en este pliego, y garantizando un mínimo de 20% de capacidad libre en todo momento.

3.1.2.4 Plan de numeración

El Plan de numeración de la Red Corporativa de Voz de Madrid Destino mantiene extensiones fijas con una numeración abreviada para las extensiones fijas y para las móviles. A efectos de facturación, se considera indiferente la marcación a una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la red pública.

El adjudicatario debe mantener la numeración de todas las líneas móviles existentes en Madrid Destino y la de sus respectivas extensiones móviles corporativas.

Si el adjudicatario requiere hacer una migración de la numeración de telefonía móvil que incluya cambio de tarjeta SIM se hará una única migración total. Para dicha migración el adjudicatario pondrá a disposición de Madrid Destino los recursos in situ necesario para ayudar con la gestión del cambio.

3.1.2.5 Integración red corporativa voz fija

Tal y como se ha descrito con anterioridad, los servicios de voz fijos y móviles deberán constituir una única red corporativa de voz. Será responsabilidad del adjudicatario proveer el número de enlaces de voz necesarios para el servicio de Telefonía Móvil Corporativa.

3.1.2.6 Interconexión con otras redes

El adjudicatario de este Servicio de Comunicaciones deberá proveer los enlaces o canales necesarios para cursar el tráfico con destino móvil, tanto corporativo como externos a Madrid Destino. El adjudicatario deberá proponer los cambios necesarios para mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del contrato. Todas las actuaciones, tanto hardware como software, a realizar en Madrid Destino serán coordinadas por personal de Madrid Destino y ejecutadas por el adjudicatario de este concurso.

3.1.2.7 Marcación y presentación de número

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

3.1.2.8 Restricciones por línea

El Servicio de Telefonía Móvil deberá ofrecer la posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de diferentes facilidades:

- Destino de llamada: Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- Roaming: Se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio de la Unión Europea.
- Listas Negras: Se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Listas Blancas: Se debe ofrecer la capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Horario: Se debe posibilitar la activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.
- Consumo: Se debe permitir el establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas.
- Todas las líneas por defecto deberán tener un perfil nacional y todos los demás servicios desactivados salvo que se pida lo contrario por el personal de Madrid Destino.

3.1.2.9 Facilidades asociadas a las extensiones

El servicio de Telefonía Móvil Corporativa debe incluir facilidades asociadas a las extensiones móviles:

- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles corporativas.
- Aviso de disponibilidad cuando una línea móvil corporativa deja de estar ocupado.
- Grupo de salto entre líneas móviles corporativas.

3.1.2.10 Facilidades asociadas a las tarjetas SIM

Se considera necesario el mantenimiento de los servicios asociados a tarjetas SIM especiales. Entre estas facilidades adicionales se encuentran:

- Tarjetas con capacidad de incluir un número personal además del número asignado por Madrid Destino al usuario afectado.
- Tarjetas con capacidad de compartir una línea misma móvil, con la posibilidad de aviso de llamada entrante simultánea a las diferentes tarjetas SIM.

3.1.2.11 Acceso a Internet

Madrid Destino requiere el acceso a Internet usando tecnologías GSM, GPRS o UMTS para 242 líneas que basan su consumo en tarifas planas.

El adjudicador deberá como mínimo permitir la asignación de los siguientes tipos de tarifas de datos (consumo mensual): 3Gb, 5Gb y 12 Gb.

El acceso a Internet debe facilitarse tanto en cobertura nacional como en itinerancia en el extranjero, aunque en este último caso la itinerancia por defecto estará desactivada para la totalidad de líneas móviles y se activará bajo petición, teniendo que ofertar el adjudicatario el bono de datos que mejor se ajuste según el destino y periodo requerido para la itinerancia.

3.2 Servicio de transmisión de datos

3.2.1 Red privada corporativa de datos

3.2.1.1 Requerimientos del servicio

Se requiere una solución de Red Privada Corporativa de Datos, que permita conectar todas las sedes de Madrid Destino entre sí y de forma totalmente privada y estanca al resto de clientes del Adjudicatario. Dicha solución deberá proporcionarse mediante una Red Privada Virtual sobre infraestructura de Red IP/MPLS del operador, de acuerdo con el estándar RFC2547bis. Además, las especificaciones mínimas de los accesos de cada sede serán las indicadas en la siguiente tabla:

Sedes	Principal
LUZÓN	100 Mbps
CASA DE LA PANADERÍA	100 Mbps
CASA DE CAMPO	100 Mbps
CAJA MÁGICA	100 Mbps
PALACIO DE CIBELES	100 Mbps
TEATRO FERNAN GOMEZ	100 Mbps
TEATRO ESPAÑOL	100 Mbps
TEATRO CIRCO PRICE	100 Mbps
MATADERO	100 Mbps
MEDIALAB PRADO	100 Mbps
CONDE DUQUE (Oficinas principales)	900 Mbps
CONDE DUQUE (Oficinas gestión)	100 Mbps
QUINTA DE LOS MOLINOS	ACCESO VPN-IP ADSL 50MB
DAIOZ Y VELARDE	ACCESO VPN-IP ADSL 100MB
ESCUELA TAUROMAQUIA	ACCESO VPN-IP ADSL 50MB

Todas las sedes, salvo la de Conde Duque (oficinas principales), deberán contar con un sistema de respaldo de distinto medio y una velocidad de al menos 50% con respecto a la línea principal. En el caso de Conde Duque (oficinas principales) el sistema de respaldo tendrá que tener la misma velocidad que el medio principal.

En el caso de que se produzca un traslado del CPD principal actualmente situado en la sede de Conde Duque a otra de sus sedes, el adjudicatario deberá de gestionar todo lo necesario para trasladar los equipos necesario para proveer la salida a internet desde este nuevo CPD. A partir de ese momento la sede a donde se haya realizado el traslado deberá de pasar a tener un acceso principal y un respaldo de 900 MB simétricos.

El licitador proporcionará en su oferta la relación de tipologías de sede que contempla en su solución, especificando para cada una de ellas:

- Tecnología y velocidad del acceso principal.
- Caudal máximo que se puede cursar por el acceso principal, por clase de servicio.
- Modelo de equipo asociado al acceso principal.
- Tecnología y velocidad del acceso de respaldo.
- Caudal máximo que se puede cursar por el acceso de respaldo, por clase de servicio.
- Modelo de equipo asociado al acceso de respaldo.

Con el fin de dotar al servicio de la máxima seguridad, los accesos a la red del adjudicatario se efectuarán mediante líneas dedicadas al efecto.

El servicio de Red Privada Virtual de Datos cubrirá todas las necesidades actuales, incluyendo las líneas necesarias para interconectar las distintas sedes con los anchos de banda exigidos, todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, la instalación y configuración de todas las infraestructuras, y finalmente la gestión, administración y mantenimiento de toda la Red durante la vigencia del contrato.

Las redes de datos de las sedes se deberán dimensionar para dar soporte para la comunicación de voz IP, ofreciendo al tráfico destinado a este propósito de una calidad de servicio superior a la de datos.

A tal efecto, se debe permitir el tratamiento diferenciado del tráfico de datos de Madrid Destino mediante clases de servicio. Se debe poder contar al menos con tres clases de servicio distintas, para el tráfico de voz o multimedia, el tráfico de aplicaciones consideradas como críticas por Madrid Destino y el tráfico del resto de aplicaciones y acceso a Internet.

Para Madrid Destino es importante la garantía de evolución de la arquitectura de red propuesta, así como su capacidad para soportar los nuevos servicios y aplicaciones que Madrid Destino pueda implementar en un futuro. Por esto mismo se requiere que la solución que se proponga, salvo en las sedes que tengan accesos VPN-ADSL IP, sea compatible con la creación de redes definidas por software (SDN) y la virtualización de funciones de red (NFV).

La solución final deberá de ofrecer como mínimo los siguientes servicios:

- Configuración y gestión de la WAN por políticas independientemente de la parte física.
- Redes Virtuales por aplicación totalmente separadas sobre la misma infraestructura WAN.
- Gestión automática de enlaces agnósticos a las tecnologías de acceso.
- Monitorización continua de redes y usuarios (huella digital) desde un panel único.
- Portal Web de Cliente para solicitar o incluso ejecutar configuraciones sobre la red.
- Generación de informes de red personalizados.

3.2.1.2 Conexiones Redes Wifi

Se requieren de una línea de 300Mb simétricos, independiente de las líneas de datos principal, en las siguientes sedes:

- Matadero
- Daoiz y Velarde
- Medialab
- Quinta de los Molinos
- Teatro Circo Price
- Teatro Fernan Gomez
- Teatro Español

Se requieren de una línea de 600Mb, independiente de las líneas de datos principal, en las siguientes sedes:

- Palacio de Cibeles

El propósito de estas líneas es dotar a estos centros de una conexión de Wifi independiente utilizando la infraestructura dedicada de los mismos.

Las líneas situadas en los centros de Teatro Circo Price, Teatro Fernan Gomez y Teatro Español no deberán darse de alta hasta el 01/04/2020.

3.2.1.3 Cableado fibra Teatro Circo Price

Actualmente la sede de Teatro Circo Price tiene la entrada de línea en el CDP en C/ Sebastian el Cano, desde allí se comunica con un cable de fibra FX de 100 Mbs de 80 metros al CPD situado en el edificio de la calle Ronda de Atocha, teniendo conversores de medios en los dos extremos.

Sera objeto del contrato la sustitución de esta infraestructura por una fibra monomodo de 1000 Mb con nuevos conversores de medio.

3.2.1.4 Otras líneas

Adicionalmente, el adjudicatario deberá de mantener todas las líneas RTB, ADSL y FTTB que actualmente usa Madrid Destino, manteniendo un inventario actualizado de planta. Cualquier alto o baja de estas líneas deberá reflejarse en la facturación del servicio.

3.2.1.5 Electrónica de red

Es objeto del presente concurso el mantenimiento y la gestión de parte de la electrónica de red actualmente disponible para Madrid Destino descrita en el Apartado 2.4. del presente pliego.

El adjudicatario deberá hacerse cargo de la gestión y administración de toda la infraestructura de red (incluida la gestión de las garantías vigentes). El adjudicatario, previa autorización de Madrid Destino, podrá sustituir los equipos que crea oportuno por otros de características similares o superiores siempre que los costes derivados se encuentren incluidos en la oferta económica inicial.

3.2.2 Acceso a Internet

Se requiere una solución de acceso a Internet centralizada en el CPD principal de Madrid Destino. El resto de sedes remotas cursarán su tráfico de Internet con dicha salida a través de la Red Privada Corporativa de Datos descrita en el apartado 2.4.

Se requiere en la salida principal la siguiente solución de acceso a Internet:

- Doble acceso de fibra óptica (principal y respaldo) con prestaciones suficientes para cursar el tráfico requerido.
- Doble router (principal y respaldo) con prestaciones suficientes para cursar el tráfico requerido.
- Velocidad de mínimo 900 MB simétricos con backup de 900 MB Simétricos.
- 15 IPs públicas. Que deberán registrarse en el sistema autónomo a nombre de Madrid Destino para evitar futuras pérdidas.

3.3 Sistema de recuperación ante desastres

Será objeto de valoración la implantación de un sistema de recuperación ante desastres que garantice una alta disponibilidad del servicio de correo electrónico.

A continuación, se detallan las especificaciones técnicas del servicio de correo electrónico alojado en el CPD de Madrid Destino:

El servicio lo compone dos máquinas virtuales alojadas en servidores Fujitsu RX S8 con Windows 2012 R2, bajo la tecnología Hyper-V y haciendo uso de Exchange Server 2013, con las siguientes características:

- Servidor 1: 200 Gb de disco, 8 Gb de RAM, 2 procesadores. Rol de transporte perimetral.
- Servidores 2: 3,5 Tb de discos, 36 Gb de RAM, 8 procesadores. Rol de buzones y acceso a clientes.

Los licitadores deberán aportar el correspondiente proyecto técnico detallando la solución propuesta.

4. CONSIDERACIONES GENERALES DE LA RED DE TELECOMUNICACIONES: FIJA, MÓVIL, DATOS E INTERNET

4.1. Gestión de red

El adjudicatario será responsable de la gestión total de la infraestructura de la red de voz corporativa.

Se espera que el ofertante realice y mantenga un inventario completo de toda la infraestructura, tanto de recursos locales como de líneas de operador presentes en cada dependencia, y establezca los criterios pertinentes con base en esta información y en las necesidades de los usuarios para proponer y llevar a cabo los cambios adecuados tendentes a mejorar la prestación de los servicios de voz, teniendo en consideración que cualquier cambio en este sentido no debería implicar en ningún caso la disminución de las funcionalidades de los sistemas presentes.

Si la propuesta implica reconfiguraciones o ampliaciones del equipamiento actual el adjudicatario deberá asumir todas las tareas pertinentes para la implantación de los cambios y deberá derivar los costes generados de los mismos de la propuesta económica inicial.

4.2 Soporte y mantenimiento

Será responsabilidad del adjudicatario la administración y gestión de la red que soportará el servicio ofertado, garantizando los niveles de disponibilidad y llevando a cabo las tareas de mantenimiento relativas a su funcionamiento y operación. En este punto el operador deberá garantizar una disponibilidad de la red de no menos al 99,98% en horario laboral. En caso de intervenciones sobre la red éstas deberán ser llevadas a cabo en horarios de bajo tráfico a fin

de afectar mínimamente la prestación del servicio. Por lo tanto, se tendrán que establecer los procedimientos a llevar a cabo en estos casos, así como en los casos de intervenciones para solución de problemas que han implicado cortes del servicio.

Se requiere que la propuesta de solución suministre un esquema de gestión, soporte y mantenimiento de la red de voz/datos que contemple todas las tareas concernientes al soporte de la plataforma que suministra el servicio y por lo tanto que garantice el mantenimiento completo de la centralita, gestionando cuando sea pertinente las actualizaciones de versiones de los equipos, la instalación de los parches de software suministrados por el fabricante (como solución a incidencias o mejoras de funcionamiento), el suministro y cambio del equipamiento averiado (ya sea a nivel de centralita como de los terminales telefónicos fijos, routers, terminales móviles, etc.), el soporte a incidencias debidas a fallos generales del sistema o errores de la plataforma, como reprogramaciones o cambios a nivel de configuración y provisión de nuevos puntos.

El adjudicatario deberá ofrecer garantías sobre la disponibilidad y operatividad de la red y sobre el mantenimiento y soporte de incidencias de la solución suministrada, en particular del mantenimiento del parque corporativo para que esté actualizado permanentemente y capacitado para aprovechar servicios de valor añadido sobre la red.

El adjudicatario, desde sus instalaciones, debe gestionar la red de Madrid Destino, aportando tanto el sistema de monitorización y gestión de la red como el personal necesario para ofrecer la supervisión y dar soporte técnico.

El adjudicatario deberá establecer no solo los procedimientos a seguir para las intervenciones en actuaciones correctivas, sino que también deberá incluir un plan completo de tareas a realizar a nivel preventivo para el mantenimiento del sistema y cuyo resultado deberá documentarse adecuadamente y ser entregado de manera periódica para su seguimiento y evaluación. De aquí se desprende que el operador tendrá que ejecutar tres tipos de mantenimiento: preventivo, correctivo y adaptativo.

El adjudicatario deberá facilitar a Madrid Destino un mapa de red especificando al detalle toda la topología de red al detalle y la contraseña de todos los dispositivos.

4.2.1. Mantenimiento preventivo

Dentro del mantenimiento preventivo considerará las actuaciones necesarias para la actualización de licencias de software y versiones de firmwares indispensables para el sostenimiento de una solución estable y actualizada. Este mantenimiento debe estimar igualmente la realización de copias de seguridad periódicas de las configuraciones, la supervisión y seguimiento de alarmas, el análisis de informes de gestión y generación de informes regulares de resultados.

4.2.2. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo deberá contemplar la reposición de cualquier parte del equipamiento que presente fallo dentro del tiempo de garantía sin que ello implique costes adicionales para Madrid Destino. Esto mismo tendrá que aplicarse para la actualización de

versiones que corrijan errores del software de aplicación de cualquiera de los sistemas instalados. Y a su vez la implementación de un procedimiento adecuado para la restauración del servicio cuando éste ha sido afectado.

De igual manera el adjudicatario deberá garantizar la reposición por daño o pérdida de cualquier parte del equipamiento, así como la reparación en tiempos razonables de los terminales móviles y teléfonos fijos, que lo demanden. En este punto se establece la necesidad de que el adjudicatario mantenga un stock de terminales en cesión para suministro inmediato en caso de necesidad por parte de Madrid Destino en periodos de reparación o cualquier caso especial que así lo requiriese.

El adjudicatario deberá establecer los mecanismos de gestión de incidencias que impliquen tanto fallos generales de la plataforma del servicio, como el registro, trámite y solución de incidencias puntuales de usuarios o grupos de usuarios. Estos mecanismos deberán garantizar tiempos mínimos de respuesta ante incidencias y de acuerdo con la naturaleza de las mismas establecer el orden de prioridad en la atención y respuesta.

4.2.3. Mantenimiento adaptativo

Mantenimiento adaptativo que comprenderá todas las acciones a llevar a cabo en aras de mejorar u optimizar la operatividad del sistema implantado, dentro de lo cual se deberá considerar cualquier cambio de configuración de lo actualmente establecido y que sea imprescindible desarrollar.

El adjudicatario propondrá un único canal de comunicación para el trámite de las distintas peticiones que se puedan presentar como son:

- Modificaciones de servicio, altas, bajas y traslados.
- Reporte y solución de incidencias, averías y problemas en general.
- Recepción y diligenciamiento de consultas técnicas y/o comerciales.

4.3. Suministros y nuevos servicios

De manera completaría a los servicios ya solicitados, puede que durante el transcurso del contrato surjan nuevas necesidades, tanto de suministro como servicios, relacionado con el objeto del contrato:

- Nueva sede en circuito MPLS con caudal de 100 MB (todo el equipamiento necesario para la puesta en marcha incluido).
- Nueva sede FTTH Origen ADSL 100 MB
- Nueva línea RTB
- Nueva línea ADSL (varias velocidades)
- Nueva línea FTTH (varias velocidades)
- Nuevo circuito RDSI
- Nuevo terminal IP fijo
- Nueva licencia para centralita

- Nueva línea móvil
- Pincho 4G
- Router 4G

En estos casos Madrid Destino realizara la solicitud formal y por escrito de dicha necesidad.

4.4. Facturación

Sin perjuicio de lo establecido en el Apartado 7 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, se requiere que el adjudicatario entregue a Madrid Destino puntualmente y con periodicidad mensual una facturación clara, concisa y que detalle la totalidad de los servicios contratados. Las facturas deberán entregarse en formato electrónico y en papel. Adicionalmente el operador deberá suministrar la herramienta (aplicación) que le permita a Madrid Destino realizar un seguimiento de la facturación mediante la generación de diferentes tipos de informes que posibiliten la estructuración de centros de costes. El adjudicatario deberá asumir todas las tareas concernientes a la puesta al servicio de esta aplicación y a su vez suministrar la formación pertinente al personal a Madrid Destino para su uso y administración.

5. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

Con el objetivo de lograr una alta calidad en la prestación del servicio acorde con la envergadura de la solución y con las necesidades establecidas, los licitadores deberán detallar con claridad los compromisos a asumir y los niveles de servicio que está dispuesto a ofrecer y mantener en el supuesto de resultar adjudicatarios.

Este Acuerdo debe incluirse en el Sobre B (Criterios no valorables en cifras o porcentajes) y tiene la consideración de requerimiento previo a la valoración de la oferta presentada.

Lo anterior implica que si la unidad técnica correspondiente de Madrid Destino, verifica que el Acuerdo de nivel de servicio presentado no cumple con los requerimientos establecidos en el presente Pliego, la oferta será excluida y, en consecuencia, no será valorada.

El Acuerdo de nivel de servicio debe concretar y tener en consideración los siguientes aspectos:

- Un plan de implantación que considere la necesidad de cumplir con los requerimientos de Madrid Destino en cuanto a tiempos, disponibilidad y necesidad de no interrupción prolongada de servicio a los usuarios. Esto implica la descripción de cada una de las tareas a desarrollar para la implantación de la solución, especificando los tiempos de ejecución y los procedimientos a seguir.
- Un plan de pruebas adecuado que contemple todos los escenarios posibles de operatividad y garanticen la puesta al servicio de cualquier plataforma nueva a instalar tanto a nivel de hardware como de software.

- Un plan de mantenimiento de la solución en el que se especifiquen los procedimientos de gestión de incidencias tanto a nivel administrativo como a nivel operativo, los tiempos de respuesta ante fallos, ante solicitudes que impliquen trámites administrativos (modificaciones de líneas, altas, bajas, etc.) y ante solicitudes de mantenimiento general del día a día en el sistema. Se requiere que la propuesta de mantenimiento garantice un soporte 24X7 para la atención a incidencias.

El adjudicatario deberá estructurar su propuesta de acuerdo de nivel de servicios en el que se precisarán los tiempos de respuesta que el adjudicatario se comprometerá a cumplir para garantizar la completa atención a cualquier incidencia relacionada con la red de voz y datos de acuerdo con la naturaleza de las mismas.

Algunos indicadores estándares usados en este sentido pueden ser:

- Tiempo de asignación de incidencias.
- Tiempo máximo de escalado de incidencias.
- Tiempo máximo de resolución de incidencias.
- Tiempo máximo de respuesta a peticiones.
- Tiempo máximo de despliegue de servicios.
- Notificación de alertas, incidencias, peticiones o actuaciones.
- Resolución de comprobaciones, alertas, incidencias, peticiones o actuaciones.

Cabe aclarar que estos serían algunos de los indicadores que pueden ser detallados y especificados pero que el adjudicatario puede incluir los adicionales que a su juicio permitan medir la calidad del servicio. En cualquier caso, los tiempos de resolución de incidencias no superaran los establecidos en la siguiente tabla:

Tipo de incidencia	Tiempo máximo de resolución	Observaciones
Crítica	1 hora	Se consideran muy graves aquellas incidencias que afecten a más del 75% de los usuarios de cualquiera de los servicios objeto del contrato.
Muy grave	3 horas	Se consideran muy graves aquellas incidencias que afecten a más del 50% de los usuarios de cualquiera de los servicios objeto del contrato o las que afecten a los puestos clave de la organización.
Grave	5 horas	Se consideran graves las incidencias que afecten a más del 25% de los usuarios de cualquiera de los servicios.
Leve	24 horas	El resto de las incidencias.

Se deberán considerar como tramitaciones a nivel administrativo solicitudes del tipo: altas y bajas de línea, cambios de número de teléfono, modificación de caudal, cambio de titular, de razón social, de datos bancarios, de detalle en factura, suspensión/rehabilitación por robo o pérdida, reposición por avería en garantía, etc.

Se consideran como tramitaciones a nivel de servicio solicitudes del tipo: activación/desactivación de identificación de línea llamante, desvíos de extensiones, de restricciones, de buzones, de servicios suplementarios y de valor añadido, etc.

Tendrán que ser consideradas también como parte del servicio las consultas y asesorías a nivel comercial que por iniciativa de Madrid Destino permitan la revisión y posibles variaciones en la prestación del servicio, así como en los planes tarifarios ofrecidos.

6. ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

6.1 Interlocución con Madrid Destino

El adjudicatario deberá presentar a Madrid Destino al equipo de personas con responsabilidad directa en la gestión del servicio contratado y en particular a las que se ocupen de las siguientes materias:

- Asesor comercial.
- Asesor técnico.
- Administración y facturación.
- Calidad y atención al cliente.

Asimismo, el adjudicatario deberá designar a un interlocutor general que tenga contacto permanente con el equipo técnico de Madrid Destino y que realice un seguimiento integral del servicio contratado. La persona designada como interlocutor deberá gozar de la categoría profesional necesaria para coordinar los recursos internos de la organización a la que pertenece y asegurar el nivel de servicio comprometido.

6.2 Periodo de transición

El adjudicatario del servicio dispondrá de un periodo máximo de **60 días** naturales para realizar las tareas de transición hacia la solución contratada.

En este sentido, la facturación del adjudicatario comenzará el mismo día en que se encuentre definitivamente implantada la solución requerida y Madrid Destino compruebe la plena operatividad de la misma.

7. PENALIDADES

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de los servicios, de los plazos de ejecución, así como los de los Acuerdos de Nivel de Servicio comprometidos. El incumplimiento por causa imputable al adjudicatario dará lugar a la aplicación de las penalizaciones económicas expresadas en el apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

8. RESPONSABILIDAD

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios directos e indirectos que se causen a terceros y/o al personal de MADRID DESTINO, incluido el lucro cesante y el daño

emergente, como consecuencia de su culpa o negligencia y/o de las personas que, por cuenta de la misma, intervengan en la ejecución material de la presente contratación.

Asimismo, la Sociedad se compromete a satisfacer el importe de todos los desperfectos ocasionados por culpa o negligencia imputable a la misma y/o al personal por cuenta de la misma y/o bajo su responsabilidad, a los espacios o lugares donde el servicio sea prestado.

El licitador que resulte propuesto como adjudicatario deberá presentar a MADRID DESTINO con carácter previo a la adjudicación, las condiciones particulares y el recibo de pago del seguro de responsabilidad señalado en el Apartado 17 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

9. RÉGIMEN JURÍDICO Y CARACTERÍSTICAS DEL PERSONAL

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, la empresa adjudicataria cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a MADRID DESTINO.

El personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, el cual tendrá todos los derechos y obligaciones respecto al citado personal sin que en ningún caso resulte responsable MADRID DESTINO de las obligaciones existentes entre ellos.

El adjudicatario de la prestación cumplirá en todos sus ámbitos con la normativa vigente en materia laboral y de Seguridad Social, incluyendo la normativa sobre prevención de riesgos laborales establecida en el presente Pliego.

A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato, como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato. Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

Si se verificara la defectuosa prestación del Servicio, MADRID DESTINO procederá a imponer la penalización de corresponda, de conformidad con lo establecido en los pliegos que rigen la presente contratación.

Si las deficiencias en la prestación del Servicio fueran reiteradas y/o graves, MADRID DESTINO podrá acordar la resolución del contrato.

El adjudicatario asignará el personal que resulte necesario en cada momento en función de su categoría y especialización, siempre con la experiencia necesaria para desempeñar correctamente las funciones requeridas.

10.- CLÁUSULAS SOCIALES

De conformidad con lo establecido en el Decreto de 19 de enero de 2016 del Delegado de Gobierno de Economía y Hacienda por el que se aprueba la Instrucción 1/2016, relativa a la incorporación de cláusulas sociales en los contratos celebrados por el Ayuntamiento de Madrid, sus organismos autónomos y entidades del sector público municipal, serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, las cláusulas sociales establecidas en el presente Pliego que se relacionan a continuación, sin perjuicio de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades de conformidad con el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.- El adjudicatario estará obligado a que los bienes o servicios objeto del contrato hayan sido producidos o se desarrollen respetando las normas sociolaborales vigentes en España y en la Unión Europea o de la Organización Internacional del Trabajo.

En el cumplimiento del presente contrato se tendrá en cuenta lo establecido en la Convención de Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con diversidad funcional, así como los criterios de accesibilidad universal y de diseño universal o diseño para todas las personas, tal como son definidos estos términos en el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con diversidad funcional y de su inclusión social, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre (en adelante TRLGDPD).

2.- En toda documentación, publicidad, imagen o materiales especiales que, en su caso, deban aportar los licitadores o que sean necesarios para la ejecución del contrato, deberán hacerse un **uso no sexista del lenguaje**, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar con valores de igualdad la presencia equilibrada, la diversidad y la corresponsabilidad.

Corresponderá a la persona Responsable del contrato la comprobación del cumplimiento de esta obligación, a cuyo fin llevará a cabo la revisión de la cartelería y documentación, así como de cualquier otro soporte que garantice en cumplimiento de esta obligación.

3. En materia de seguridad y salud laboral:

La empresa adjudicataria tiene la obligación de adoptar las medidas de seguridad y salud en el trabajo que sean obligatorias para prevenir de manera rigurosa los riesgos que puedan afectar a la vida, integridad y salud de las personas trabajadoras.

Asimismo, deberá acreditar el cumplimiento de las obligaciones siguientes:

- La evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva correspondiente a la actividad contratada.
- La formación e información en materia preventiva a las personas adscritas a la ejecución del contrato.
- El justificante de la entrega de equipos de protección individual que, en su caso sean necesarios.

De conformidad con lo anterior, el adjudicatario está obligado a respetar y cumplir la normativa vigente en materia laboral, de seguridad social, de integración social de minusválidos y de prevención de riesgos laborales, conforme a lo dispuesto en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales y en el Reglamento de los Servicios de Prevención, aprobado por Real Decreto 39/1997, de 17 de enero. Igualmente es de aplicación el Real Decreto 773/1997, 30 de mayo sobre disposiciones mínimas de seguridad y salud relativas a la utilización por los trabajadores de equipos de protección individual, así como el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, de coordinación de actividades empresariales, y toda aquella normativa que sea de aplicación y/o se promulgue durante la vigencia del presente procedimiento de contratación.

4. En materia de empleo

Afiliación y alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato, así como de todas las sucesivas incorporaciones que puedan producirse.

El adjudicatario se compromete a tener asegurados a todos sus trabajadores que realicen el servicio, cubriendo incluso la responsabilidad civil que cualquier accidente pudiera ocasionar, así como dotar a las personas que ejecuten el suministro de todos los medios materiales referido a Seguridad y Salud Laboral que ordena la legislación vigente.

El adjudicatario deberá acreditar, mediante declaración responsable, la afiliación y el alta en la Seguridad Social de las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del contrato. Esta obligación se extenderá a todo el personal subcontratado por la entidad adjudicataria principal, destinado a la ejecución del contrato.

Para la acreditación del cumplimiento de esta obligación, la entidad adjudicataria aportará una declaración responsable al efecto, al inicio del contrato, en la que se señale que las personas trabajadoras destinadas a la ejecución del mismo se encuentran afiliadas y dadas de alta en la Seguridad Social.

En todo caso, el Responsable del contrato y/o en su caso el órgano de contratación podrá solicitar, cuando lo considere oportuno, la aportación de la documentación que acredite el contenido de la declaración responsable.

CONTROL DE EJECUCIÓN DE LAS CLÁUSULAS SOCIALES

El Responsable del contrato de Madrid Destino supervisará el cumplimiento de las obligaciones que en relación a las cláusulas sociales sean impuestas a la empresa adjudicataria en el presente Pliego y en el correspondiente a las Cláusulas Administrativas Particulares, así como las que se deriven de la legislación social y laboral vigente.

Con carácter previo a la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá presentar un informe relativo al cumplimiento de las obligaciones sociales que le fueran exigibles legal o contractualmente.

El incumplimiento de las mismas generará la imposición de penalidades, de conformidad con lo establecido en el Apartado 29 del Anexo I al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

En Madrid, a 8 de mayo de 2019

MADRID DESTINO

Conforme:

El Adjudicatario