



CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MOVIL, COMUNICACIONES DE BANDA ANCHA Y RED PRIVADA VIRTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

Abril 2014



CAPITULO 1.- CONSIDERACIONES GENERALES

1.1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato son los Telefonía y Comunicaciones de Banda Ancha y Red Privada Virtual del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA que se describen a continuación, con el alcance y conforme a las condiciones técnicas que se especifican en el presente Pliego, las cuales tienen la consideración de coberturas/requisitos mínimos.

Dichos servicios comprenden los de:

- Telefonía Fija (voz IP) y Red de Datos.
- Telefonía móvil (voz y datos).

1.2.- CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda obligado a tratar los datos de carácter personal con la finalidad exclusiva de la realización de las prestaciones objeto del contrato.

En consecuencia, los citados datos no podrán ser objeto de ningún tratamiento destinado a fines distintos a la prestación del contrato.

Todos los datos facilitados, en cualquier tipo de soporte, se encontrarán protegidos, con estricta aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y demás legislación que sea de aplicación, reservándose el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA la facultad de inspección de su cumplimiento.

Asimismo, el adjudicatario quedará obligado a aplicar a los datos personales las medidas de seguridad, del nivel que corresponda, en aplicación de lo establecido en la precitada Ley y en cualquier otra normativa que resulte de aplicación.

Una vez realizada la prestación del contrato el adjudicatario devolverá al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA los soportes donde se hallen recogidos los datos proporcionados por él durante la ejecución del mismo.



La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre toda la información, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Cualquier tratamiento de datos que no se ajuste a lo dispuesto en este Pliego será causa específica de resolución contractual.

El adjudicatario deberá declarar expresamente que conoce quedar obligado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, Protección de Datos de Carácter Personal y demás legislación que sea de aplicación en esta materia y se comprometen explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

El adjudicatario se compromete a no dar información ni datos proporcionados por el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA para cualquier otro uso no previsto en los Pliegos que rigen este contrato. En particular, no proporcionará sin autorización expresa escrita del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA copia de los documentos o datos a terceras personas.

1.3.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL PRESENTE PLIEGO

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la puesta en servicio y explotación de todos los elementos constituyentes de la red para garantizar su plena operatividad, debiendo mantenerse las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su período de vigencia.

Los servicios a contratar se presentan en un único lote e incluyen servicios con telefonía fija, móvil, datos y acceso a Internet.

En la actualidad, todos estos servicios se ofrecen sobre una infraestructura heterogénea tanto en tecnologías como en gestión. El AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA pretende mantener los servicios actuales, evolucionando hacia una homogeneización de las tecnologías subyacentes y la gestión de los servicios. Por este motivo, se tendrá especial consideración aquellas ofertas que faciliten la consecución de dicho objetivo mediante ofertas técnicas integradas, que permitan al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA disponer de un servicio de telecomunicaciones convergentes



basado en las necesidades de sus usuarios, independientemente de su ubicación geográfica.

El adjudicatario deberá prestar todos los servicios que se disponen en la actualidad y los que se contemplen en este Pliego.

En ningún caso la solución que se proponga supondrá una reducción de las funcionalidades y facilidades que ofrecen actualmente los servicios en explotación.

Durante el período de validez del contrato, el adjudicatario se comprometerá a proveer los nuevos servicios que el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA demande, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios existentes en la actualidad.

Para la prestación de los servicios solicitados no se establecen lotes diferenciados con objeto de obtener eficiencias; racionalizar los costes de Operación, Administración y Mantenimiento, integrando los proyectos abordados tradicionalmente desde ópticas separadas a una visión más amplia de servicio Multimedia Convergente de Banda Ancha, mediante la cual el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA pueda disponer de una oferta que le suponga un ahorro de costes en servicios y una eficiencia en costes internos de la propia Administración en la medida en que la gestión de distintos contratos se simplifica: seguimiento, coordinación, contratación, facturación y por tanto requiere de menos recursos internos del propio AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Asimismo, los servicios solicitados están orientados a atender las necesidades actuales y futuras del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA independientemente de su ubicación y de las tecnologías necesarias para las comunicaciones.

1.4.- EXTENSIÓN TERRITORIAL

La extensión territorial de la prestación, se distribuye por todo el ámbito de la geografía del municipio de Villajoyosa.

1.5.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Además de las obligaciones legales aplicables y de las que surgen de la aplicación de los Pliegos que rigen este contrato, el contratista estará obligado a:



a) Asumir todos los gastos derivados de los trabajos de obra civil necesarios para la instalación de los diferentes servicios en cualquiera de los centros de trabajo.

b) Garantizar la confidencialidad e integridad de todos los datos correspondientes al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, así como cumplir con los requisitos establecidos, en la legislación vigente en materia de seguridad y protección de datos.

c) Proteger todas las redes y servicios prestados contra cualquier tipo de acceso no autorizado y/o fuga de información. En su caso, se podrán exigir a las empresas adjudicatarias las responsabilidades a que haya lugar por los posibles incidentes de seguridad que les afecten.

d) Proporcionar una aplicación informática para la gestión, control y seguimiento de los servicios objeto del contrato, que, como mínimo, facilite la siguiente información:

- La estructura de la facturación por distintos centros de coste.

- Generación de informes para el seguimiento del consumo real, que incluya al menos los siguientes datos:

- Identificación del circuito (no administrativo., no telefónico, NRI, o similar).
- Número de abonado/extensión corporativa.
- Ubicación física (centro, domicilio, etc.).
- Características del circuito o servicio, (línea analógica, acceso básico RDSI, acceso primario RDSI, línea individual, de enlace, etc.).
- Gastos fijos asociados (cuotas mensuales fijas).
- Otros gastos variables (altas, traslados, modificaciones, etc.), con indicación expresa del concepto a que se refieren.
- Gasto por alquiler de equipos si los hubiera.
- Resumen y detalle del tráfico cursado.

e) Prestar los servicios objeto de este contrato mediante la instalación de medios de acceso directos dedicados, no compartido con otros usuarios y propiedad del adjudicatario. La criticidad de la actividad del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA requiere la mayor disponibilidad de los servicios de telecomunicaciones, así como la mayor rapidez en la resolución de incidencias y provisión de servicios.



f) Proporcionar un modelo de atención personalizado, destinado a la atención y soporte técnico a usuarios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA con las siguientes características:

- Estará formado por personal altamente cualificado.
- Dilatada experiencia en la atención personalizada a empresas en materia de Telecomunicaciones, y en especial a Grandes Clientes de la Administración Pública.
- Servicio de atención basado en la interlocución e interacción humana y cercana con recursos in situ en la provincia de Alicante del responsable comercial, ingeniero preventa, y responsable de atención técnica.
- Horario de atención comercial laboral mediante la ventanilla única del responsable comercial y respaldado por el servicio de atención al cliente para dar una cobertura 24x7.
- Servicio de llamada telefónica gratuito y con respuesta inmediata por parte de los interlocutores que el operador pone a disposición de AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

g) Facilitar al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA aplicaciones de gestión de solicitudes e incidencias con el fin de agilizar su tramitación y hacer un seguimiento de su estado. Para ello dispondrá un portal web donde se acceda a la información y se realicen las gestiones importantes para los servicios de voz, datos y móviles, que entre otros permitirá:

- Consultas de Planta
- Peticiones de Servicio
- Seguimiento de Peticiones
- Extracción de datos de Planta
- Elaboración de Informes
- Gestión de los usuarios del servicio.
- Gestión de la configuración del servicio: Altas y Bajas de líneas, bloqueos de tarjetas SIM, Definición y Creación de perfiles y grupos, control y modificación de perfiles, obtención de estadísticas... Acceso de usuarios específicos.
- Gestión de Terminales y Tarjetas.
- Consultas de Catálogos actualizados de terminales.
- Pedidos.
- Formación Actualizada.

1.5.1. Responsable Comercial

El adjudicatario debe nombrar un Responsable Comercial como interlocutor principal con el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA,



encargado de todas las tareas relacionadas con la actividad comercial, cuyas funciones principales serán:

- Conformará el nexo principal de unión entre AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA y adjudicatario, realizando todas las tareas de interlocución con las unidades de preventa y con las áreas técnicas.
- Coordinador de las unidades técnicas del adjudicatario y responsable último del correcto desarrollo de los trabajos encomendados a éstas. Interlocutor con las áreas administrativas, igualmente desplazadas o localizadas en las dependencias del adjudicatario, y responsable final de la correcta adecuación de los trabajos realizados a los requerimientos recogidos en el contrato. Responsable último del servicio prestado al usuario y el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

1.5.2. Responsable de la Atención Técnica

El adjudicatario deberá asignar un responsable técnico, como coordinador de todas las áreas técnicas. Sus tareas fundamentales serán las siguientes:

- Interlocutor ante AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA de todas las actuaciones relacionadas con las instalaciones y ejecución de los diversos proyectos en curso o futuros con AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, como son alta de nuevos servicios, traslados, ampliaciones, etc.

1.5.3. Ingeniero Preventa

El adjudicatario deberá asignar un Ingeniero Preventa que será el responsable del diseño técnico de las soluciones propuestas. Sus tareas fundamentales serán las siguientes:

- Definir la solución técnica, conforme a los requerimientos indicados por AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.
- Interlocución principal con proveedores de equipamiento y servicios, para definir los requerimientos de diseño de la solución de comunicaciones ofertada a AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.
- Asistir a cuantas reuniones sean requeridas por el Responsable Comercial con AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, con el objeto de realizar toma de datos de requerimientos técnicos, asesoramiento técnico de comunicaciones, toma de datos de



configuración lógica para la implantación de los servicios de comunicaciones.

1.5.4. Atención Telefónica

Además del soporte especializado con interlocutores dedicados, el Operador adjudicatario deberá poner a disposición del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA un servicio de atención telefónica personalizada. Este servicio debe estar operativo de forma gratuita 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año, y su nivel de atención garantiza que en el 95% de los casos sus llamadas serán atendidas en menos de 20 segundos.

1.6.- AUTORIZACIONES, PERMISOS, LICENCIAS

El adjudicatario deberá, en su caso, solicitar y obtener cualquier permiso, autorización o licencia necesarios para el correcto desarrollo de los servicios objeto de este contrato, en los términos establecidos por la legislación estatal, autonómica o local vigente; sin que el hecho de ser adjudicatario de este contrato otorgue ningún tipo de beneficio o exención.

1.7.- VARIANTES O ALTERNATIVAS

No se admiten variantes o alternativas al objeto de este contrato.

1.8.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

1.8.1. Criterios valorables mediante un juicio de valor (40 puntos)

1.8.1.A. Mejoras (10 puntos)

Se valorará en cada uno de los servicios los siguientes puntos:

Servicio de Telefonía Fija:

- Calidad y tecnología de la centralita ofertada.
- Calidad y tecnología de los terminales IP.
- Portabilidad de las líneas analógica de fax a cuentas de faxmail.

Servicio de Red de Datos:

- Cantidad, calidad y tecnología de las líneas de datos.
- Servicio de servidor virtual en la nube propiedad del adjudicatario e integrado en la red privada virtual como si de otra sede periférica se tratara.



Servicio de Telefonía Móvil:

- Cantidad, calidad y tecnología de los dispositivos móviles.
- Cantidad, calidad y tecnología de las líneas de datos para los dispositivos móviles.

1.8.1.B. Oferta técnica (30 puntos)

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios, debiendo ajustarse al formato siguiente:

1.8.1.B.1. Resumen

Consistirá en un resumen de la oferta, indicando de forma esquemática una serie de puntos:

- Presentación del operador u operadores, si se trata de una forma conjunta.
- Descripción de la empresa licitadora y descripción de los objetivos para la oferta presentada.
- Diagramas descriptivos de la solución y de la infraestructura planteada.
- Resumen del sistema de gestión, facilidades e operación y mantenimiento que se han plasmado en la oferta presentada.
- Resumen del sistema de gestión, facilidades de operación y mantenimiento ofertados.
- Resumen de los parámetros de calidad y compromisos propuestos.

1.8.1.B.2. Organización del proyecto y personal técnico

Descripción de los equipos de trabajo que se crearán para el desarrollo del proyecto en sus diversas fases, además de la definición del personal que estará involucrado junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno de ellos.

1.8.1.B.3. Solución técnica propuesta

Se describirá de forma detallada la arquitectura resultante, así como la tecnología empleada si se incluyen nuevos elementos en el sistema por parte de la empresa adjudicataria del servicio. Además se especificarán las configuraciones resultantes de terminales, líneas, enlaces, y de cualquier otro elemento presente en el sistema.



Para la redacción de este apartado se tendrá en cuenta lo solicitado para cada servicio subyacente de telefonía fija, móvil y datos, además de las mejoras relacionadas para cada uno de los apartados, si es el caso.

Dado que el objeto del pliego incluye servicios de telefonía fija y móvil, se considera fundamental la oferta de servicios y funcionalidades convergentes que integren al máximo ambas, respetando la actual arquitectura que dispone el Ayuntamiento de Villajoyosa.

1.8.1.B.4. Plan de implantación

Se entregará un plan de implantación que garantice la operatividad permanente de los sistemas actuales, si se introduce algún elemento más en el sistema, ofertado por el adjudicatario del servicio para la mejora y mantenimiento de la infraestructura actual, y que se pretende conservar.

1.8.1.B.5. Plan de migración

Los licitadores deberán incluir un plan de migración de servicios.

En cuanto al impacto en los actuales servicios, y cuando exista cambio de operador, los licitadores deberán especificar en sus propuestas el procedimiento de portabilidad numérica, respetando las condiciones del pliego en cuanto a numeración, e identificación de la misma tanto entrante como saliente.

1.8.1.B.6. Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento

Las ofertas deberán incluir un Plan de Gestión, Operación y Mantenimiento, donde se definan las actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento del servicio. El plan deberá incluir:

- Supervisión de todos los servicios
- Mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo por evolución tecnológica, motivos de seguridad, nuevos requisitos, etc.
- Procedimiento de gestión de incidencias

Se tendrá en cuenta el grado de detalle en los Planes de Gestión, Operación y Mantenimiento.

Todos estos servicios se realizarán desde un centro de gestión disponible 24 horas al día, todos los días del año.



Con el fin de controlar el equipamiento, al inicio de la prestación del servicio el adjudicatario aportará una relación exhaustiva del equipamiento existente en cada centro. Esta relación servirá de base para la prestación del mantenimiento y será actualizada reflejando las modificaciones realizadas a lo largo de la prestación del servicio.

1.8.1.B.7. Plan de Calidad

El licitador deberá indicar su compromiso de calidad para todos los servicios relacionados con ese pliego.

Este plan deberá definir de forma clara, los parámetros de los servicios de telefonía fija y móvil, de forma que se realice un análisis sobre ellos y se garantice la calidad en el servicio final.

El incumplimiento reiterado y grave de posniveles de calidad del servicio acordado con el adjudicatario, se considerará incumplimiento grave contractual del operador, y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento de Villajoyosa.

El periodo de medición de los parámetros de calidad del servicio será de 1 mes, y si hubiera penalizaciones por incumplimiento de estos parámetros, se aplicarán a la factura del mes donde se produzca este incumplimiento.

1.8.1.B.8. Plan de emergencia

El licitador deberá presentar este plan de actuación junto con su oferta, donde en el caso de que se produzca un desastre o incidencia grave en los servicios ofertados, incluyendo como mínimo:

- Plan de mantenimiento operativo de líneas y equipamientos de emergencia, detallando líneas y extensiones
- Metodología de actuación en caso de avería
- Teléfonos de contacto para la tramitación, seguimiento y resolución de la incidencia.

1.8.1.B.9 Plan de seguridad y confidencialidad de la información

Se entregará un plan de seguridad y confidencialidad de la información, debiendo cumplir el operador en todo momento la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal.

8.1.B.10. Referencias de la empresa licitadora

La empresa licitadora, deberá disponer de los recursos humanos adecuados para prestar apoyo y soporte técnico al Ayuntamiento de



Villajoyosa con el fin de garantizar la óptima realización de las distintas fases que componen la puesta en marcha y mantenimiento del servicio.

Se deberán incluir referencias y experiencias recientes en proyectos en entidades de similares características a la del objeto de este pliego, junto con algún documento que acredite de forma oficial dicha experiencia.

1.8.2. Criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas: Oferta económica (60 puntos)

Las ofertas de los licitadores se puntuarán siguiendo la siguiente fórmula:

$$P = A * \arctan\left(\frac{B * (P_{\max} - P_{of})}{P_{\max}}\right)$$

Donde A tiene un valor de 39,888, y donde B tiene un valor de 15.

P Puntuación de la oferta a puntuar anual.

P_{\max} Precio de licitación anual

P_{of} Precio de la oferta anual

Los licitadores presentarán su oferta económica teniendo en cuenta las estructuras y las volumetrías de consumo incluidos en el anexo. Además podrán incluir cuantos descuentos, planes, etc. consideren necesarios.

CAPITULO 2.- CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y RED DE DATOS

Los servicios de telefonía fija objeto de licitación incluyen el tráfico, accesos y mantenimiento de todas las infraestructuras de centralitas tanto en propiedad como en alquiler que dan servicio de telefonía a los usuarios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, que son objeto de definición el apartado 2.1 de este pliego.

Así mismo, se incluye en este apartado la red que permite la transmisión de datos entre las sedes del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

2.1.- SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

El servicio de telefonía fija incluye los accesos a redes públicas, tráfico generado desde la red del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA,



el mantenimiento las nuevas centralitas IP (Físicas o Virtuales) y el de toda la red de soporte a la telefonía de los usuarios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

El precio a ofertar por los licitadores, incluirá toda clase de cuotas, consumos, terminales IP, permisos, licencias, obra civil y cualquier otro gasto necesario para la correcta prestación de los servicios objeto de este pliego, sin que haya posibilidad de regularizaciones posteriores por estos conceptos.

2.1.1.- SITUACIÓN ACTUAL

La planta actual para los servicios de telefonía fija así como las volumetrías de tráfico anuales está formada por los siguientes servicios que se detallan en los anexos al presente Pliego.

Servicios de telefonía fija:

- Líneas de acceso primario RDSI
- Líneas de acceso básico RDSI
- Líneas analógicas
- Líneas ADSL
- Plataforma de ToIp.

El AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA dispone de integración total de servicios de telefonía entre centros de trabajo.

Centros de trabajo:

Los centros de trabajo son los edificios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA que forman parte de la Red Corporativa de Telefonía. La Red Corporativa de Telefonía está formada por infraestructura de centralitas modelo BP 250 de Ericsson basadas en arquitectura de telefonía IP (ToiP) y aportando servicios telefónicos homogéneos a usuarios distribuidos en los centros de trabajo conectadas entre sí mediante una red IP con calidad de servicio.

Las centralitas de la Red Corporativa de Telefonía son propiedad del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA y el mantenimiento está a cargo del actual operador. Estas centralitas se encuentran ubicadas en las siguientes dependencias:

Sede Principal de la c/ Mayor.

Sede de Urbanismo en la c/ Cristobal Galiana.

Sede del Centro Social en la c/ Huit de maig.



Sede de la Casa de la Cultura en la c/ Barranquet.

Se ha evolucionado desde un sistema analógico/digital disperso a una Red de centros totalmente integrada con una plataforma común de ToiP. La Red Corporativa de Telefonía es una red redundada en servidores, gateways y accesos centrales, configurada en alta disponibilidad y que permite cursar tráfico externo tanto por los enlaces disponibles, enrutando el tráfico fijo-móvil por el enlace corporativos móviles existentes.

La conectividad entre los sistemas telefónicos que integran la Red Corporativa de Telefonía se realiza mediante conexiones IP, empleando líneas de interconexión de los centros de trabajo y que garantizan la prioridad del tráfico de voz.

La numeración interna de la Red integra también los móviles corporativos.

En lo que respecta al tráfico off-net, se incluye en el anexo al Pliego los volúmenes anuales a considerar por los licitadores desglosadas por ámbitos de comunicación.

Los licitadores tendrán que tener en cuenta en su propuesta que el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSOSA estima un crecimiento del 30% anual del tráfico y planta durante la vigencia del contrato sin coste adicional para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSOSA.

2.1.2.- REQUERIMIENTOS DE LOS SERVICIOS A OFERTAR

El Ayuntamiento de Villajoyosa, con objeto de mejorar sus infraestructuras de comunicaciones, promueve una mejora sustantiva de su red de telefonía fija con el fin de adecuarse a la situación actual de las tecnologías de la información. Para ello, en este procedimiento se solicita a los participantes la aportación de soluciones que se consideren oportunas para llegar a alcanzar el objetivo previsto de una red convergente basada en protocolos IP.

El sistema de telefonía IP que se solicita debe constituir el núcleo central del sistema de comunicaciones de voz corporativo del Ayuntamiento de Villajoyosa y debe permitir la convergencia con otros sistemas de comunicaciones, en especial con el de comunicaciones móviles, compartiendo con él diversas funcionalidades como la numeración interna o grupo cerrado de usuarios.

El sistema de telefonía fija ofertado estará soportado por una solución basada en tecnología IP que será proporcionado desde una



infraestructura tecnológica cuya arquitectura estará compuesta, al menos, por los siguientes componentes:

- Servidor de Telefonía IP.
- Gateways para enlaces externos.
- Gateways o adaptadores para terminales analógicos (líneas de faxes).
- Sistemas de Gestión, Supervisión y Monitorización.

Los licitadores describirán en sus ofertas la arquitectura propuesta que garantice los niveles de calidad y disponibilidad requeridos en este pliego.

La infraestructura de telefonía IP deberá poder integrarse con cualquier operador de telefonía fija o móvil, así como soportar la integración de dispositivos de diferentes fabricantes. Entre otros, deberá soportarse, al menos, el protocolo SIP.

Se mantendrán las líneas individuales que actualmente prestan el servicio de conexión telefónica para las alarmas y los faxes.

Se deberá mantener la red inteligente con indicación de dos líneas 900 con destino a Participación Ciudadana y para la Violencia de Género.

El adjudicatario proveerá la totalidad de los servicios de comunicaciones requeridos en este pliego mediante la instalación de medios de acceso con portador físico de cobre o fibra óptica.

Los licitadores deberán disponer de los servicios de una red propia 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 de nuevos servicios en cualquier punto que el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA lo 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, así como de aquellos servicios no indicados que pudieran ser de interés para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

El adjudicatario podrá implementar innovaciones tecnológicas futuras no contempladas en este Pliego, previa autorización expresa y sin que ello suponga un incremento de coste para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.



El AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA podrá solicitar servicios de forma circunstancial, para atender eventos (premios, actos, jornadas, etc.), sin que suponga un incremento en el importe final del contrato.

Se valorará que el licitador tenga capacidad para proporcionar redundancia de los servicios de voz con soluciones basadas en redes públicas de nueva generación (NGN).

Se mantendrá la numeración actual en todas las dependencias, haciéndose uso de la portabilidad en el caso de cambio de operador. Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en dichos cambios. El adjudicatario se compromete como mínimo a mantener el nivel de servicio y prestaciones actuales, corriendo de su cuenta toda actuación sobre los sistemas de comunicaciones destinadas a cumplir este requisito.

2.1.3.- SERVICIO DE TELEFONÍA CORPORATIVA

La actividad del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOSYOSA precisa una comunicación fluida y constante con los ciudadanos y proveedores, por ello la solución a ofertar por los licitadores deberá cumplir las siguientes características:

- El acceso a las redes públicas se realizará mediante líneas RTB, BRI y PRI e IP nativo.
- Los accesos a esta red se realizarán mediante medios terrestres, en un porcentaje superior del 90% de los casos.
- La marcación dentro de los distintos centros de trabajo, entre todas las extensiones de la Red Corporativa de Telefonía se deberá realizar internamente mediante numeración abreviada a 4 dígitos.
- Se podrá limitar, a nivel de extensión y de forma centralizada, los permisos para la realización de llamadas externas (metropolitanas, nacionales, móviles, etc.), independientemente de ser de centralita o de líneas directas de la red pública.
- Se dotará de numeración pública a todas las extensiones.

El suministro de las comunicaciones de voz incluye todos los accesos a la red pública de telefonía, proporcionados por el operador adjudicatario para cursar el tráfico externo, permitiendo la entrada/salida de las comunicaciones de todos los usuarios en todos



los centros de trabajo, así como las líneas de fax, líneas de emergencia para alarmas, o cualquier otro sistema que resulte necesario y de utilidad para todos los dependencias implicadas en el presente contrato.

El adjudicatario deberá proporcionar, en el plazo de dos meses desde la formalización del contrato, y mantener actualizado durante la vigencia del mismo, un inventario detallado e integral de todos los medios físicos y lógicos que se utilizan para la prestación de este servicio, con indicación expresa de su situación y localización.

2.1.3.1.- CONEXIÓN A LA RED DE OPERADORA

Se proveerán de todos los enlaces de la red de voz con el exterior para cursar todo el tráfico saliente correspondiente a los servicios de telefonía fija, siendo responsabilidad del adjudicatario la provisión y el mantenimiento de los medios de conexión necesarios en los puntos de salida.

El adjudicatario será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de salida de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios en cada una de las sedes del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Los accesos a las redes públicas se podrán realizar mediante cualquiera de los siguientes accesos: RTB, BRI, PRI e IP Nativo, siempre manteniendo la tecnología de las líneas de comunicaciones existentes en las sedes en servicio.

2.1.3.2.- PLAN DE NUMERACIÓN. INTEGRACIÓN CON LA RED CORPORATIVA DE VOZ MÓVIL

El AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA dispone de un Plan de Numeración dentro de su Red Corporativa de Telefonía. El adjudicatario deberá mantener la numeración de todas las líneas móviles del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA y de sus respectivas extensiones móviles corporativas, es decir, tanto la numeración pública como privada. En consecuencia, se garantizará la conservación de la actual numeración asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica, en caso necesario.

El Plan de Numeración debe ser único e integrar tanto las extensiones móviles como las fijas, de forma que se constituya una única Red Corporativa de Telefonía.



Es requerimiento indispensable que el adjudicatario integre las extensiones fijas de la Red Corporativa de Telefonía correspondientes al servicio de Telefonía Fija con las extensiones móviles mediante el número de enlaces que sea necesario, cumpliendo los mínimos que se establecen en este Pliego.

2.1.3.3.- SERVICIO BÁSICO DE TELEFONÍA

El servicio deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual. La plataforma deberá permitir la movilidad de extensiones sin necesidad de reconfiguración.

Se proveerán 6 terminales IP avanzados del tipo CISCO SPA 509G o similar, 200 terminales IP estándar del tipo CISCO SPA 502G o similar y 12 terminales para las sedes periféricas del tipo CISCO SPA 509G o similar.

Las prestaciones mínimas requeridas son:

- Llamada.
- Captura de llamada.
- Retrollamada.
- Desvío de llamadas, indicándose los posibles tipos (incondicional, si ocupado, si ausente, desvío a buzón de voz, en caso de fallo, etc.)
- Transferencia de llamadas, indicándose los posibles tipos (directa, con consulta, si no responde, identificación de número redirigido, etc.)
- Conferencia a tres, indicándose la posibilidad de que sea iniciada por un usuario o preestablecida de antemano.
- Identificación de usuarios. En los terminales telefónicos aparecerán los datos públicos de los usuarios, en ningún caso aparecerán datos privados.

2.1.3.4.- MANTENIMIENTO DE LA PLATAFORMA DE TELEFONIA IP

El mantenimiento de esta nueva plataforma de telefonía IP (ToIP) que proporcionará los servicios de voz fija será responsabilidad del adjudicatario.

El adjudicatario prestará un servicio de mantenimiento proactivo de forma que las posibles anomalías sean detectadas y



solventadas antes de ser percibidas por los usuarios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

El servicio debe incluir el mantenimiento, la gestión, la supervisión proactiva y soporte de fabricante en caso necesario.

La gestión de averías se complementará con un histórico de informes sobre condiciones de funcionamiento, incidencias que se hayan producido previamente y una relación detallada de todos los procedimientos seguidos en cada caso para la resolución de la incidencia.

El adjudicatario deberá disponer de una organización de personal técnico propio para asistencia post-venta en la provincia, de forma que se garantice un óptimo tratamiento de las incidencias y se reduzcan los plazos de desplazamiento en caso de que sean necesarias actuaciones "in situ".

El servicio de mantenimiento incluye:

Supervisión permanente de los equipos.

Desplazamientos.

Mano de Obra.

Materiales y componentes que, en su caso, se necesiten.

El horario de atención de reclamaciones será de 24 horas x 365 días del año.

El tiempo máximo de resolución de averías, será el siguiente según los casos:

- Averías masivas:
- Reclamaciones dentro del horario laboral: 4 horas
- Reclamaciones fuera del horario laboral: 15 Horas
- Averías individuales: Antes de finalizar el siguiente día laborable al de presentación de la reclamación.

El horario laboral comprende de 8 a 15 horas de lunes a viernes, excepto sábados, domingos y festivo.

Se considerarán días festivos las fiestas de ámbito nacional, y de ámbito local y autonómico cuando proceda.

2.2.- SERVICIO DE DATOS

El objeto de este apartado es definir las condiciones técnicas necesarias para la transmisión de datos entre las sedes del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.



La red solicitada por el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA debe ofrecer como mínimo la capacidad que dispone actualmente.

2.2.1.- SITUACIÓN ACTUAL

En el momento actual la Red de Datos del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA es una red basada en accesos ADSL y Ethernet y transporte basado en IP y ATM del actual operador.

La Red de Datos actual es una red privada de fibra óptica basada en accesos ethernet y transporte basado en IP entre las sedes principales. Las sedes remotas se subdividen en sedes integradas en una Red Privada Virtual (RPV) de la propia operadora y sedes periféricas independientes con accesos ADSL.

La relación de sedes y accesos se detallan en el anexo correspondiente.

2.2.2.- REQUERIMIENTOS GENERALES DE LOS SERVICIOS DE DATOS

El suministro de las comunicaciones de datos incluye la red de interconexión de centros y el acceso de navegación de las sedes, a proporcionar por el adjudicatario con todos los servicios de una red privada virtual.

El adjudicatario deberá proporcionar, en el plazo máximo de dos meses desde la formalización del contrato, y mantener actualizado durante la vigencia del mismo, un inventario detallado e integral de todos los medios físicos y lógicos que se utilizan para la prestación de este servicio, con indicación expresa de su situación y localización.

Los servicios solicitados son:

- Mantener la conectividad entre centros basada en RPV con separación y priorización de tráfico y soporte de calidad de servicio como mínimo con el ancho de banda actual y las redundancias existentes.
- Soporte de VLAN transparente (nivel 2) entre sedes.
- Instrumentos de detección de incidencias de funcionamiento y activación de su resolución inmediata. Estos mecanismos facilitarán el seguimiento en línea del estado de las incidencias.

Si la oferta presentada implicara cualquier reconfiguración de equipos o sistemas en uso o necesitara de la sustitución o ampliación de equipamiento, esta correrá por cuenta del



adjudicatario, excepto para el servicio de LAN en el que los switches deberán ser compatibles.

2.2.3.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE DATOS

El servicio de datos se tendrá que prestar teniendo en cuenta la topología actual de la red, valorándose las modificaciones que supongan un beneficio y optimización del servicio para la red de datos del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Se garantizará que, como mínimo, se mantenga la misma tipología y prestaciones del servicio en todas las sedes, detallado en el anexo correspondiente.

Con el fin de dotar al servicio de la máxima seguridad y reducir los plazos de reparación, los accesos a la red del adjudicatario se provisionarán mediante líneas dedicadas del operador al efecto mediante acceso con portador físico cobre o fibra óptica.

La red actual satisface estas necesidades. Los licitadores podrán proponer mejoras en aquellos puntos que lo consideren oportuno, sin merma alguna de prestaciones.

El diseño de la Red cubrirá todas las necesidades actuales, incluyendo los accesos necesarios para interconectar las distintas sedes, el equipamiento necesario para la prestación del servicio, instalación y configuración de todas las infraestructuras, y finalmente la gestión, administración y mantenimiento de toda la Red, durante la vigencia del contrato.

La solución ofertada deberá cumplir las siguientes características:

Deberá proporcionar toda la estructura de medios físicos que facilite la interconexión entre los centros mencionados y de forma que los enlaces de datos se realicen mediante los medios más adecuados al efecto, y siempre exclusivos para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, sin que la empresa adjudicataria pueda compartirlos con otros usuarios.

La solución de red propuesta deberá contar con los siguientes requisitos: escalabilidad de ancho de banda, capacidad para soportar servicios de ToiP, accesos a redes de nueva generación tanto fijas como móviles (NGN), QoS, mecanismos de backup o redundancia y garantía de evolución tecnológica.



En caso de que la arquitectura propuesta difiera de la actualmente existente, deberá garantizarse el bajo impacto sobre los usuarios finales.

2.3.- FASE DE IMPLANTACIÓN

El licitador detallará en su oferta el Plan de Actuaciones previsto. Éste contendrá la metodología, procedimientos de trabajo, recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, incluyendo un calendario orientativo detallado para la puesta en servicio.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el servicio, preferiblemente sin producir cortes en el mismo. Siempre y cuando sea estrictamente necesario la interrupción del servicio se realizará en horario nocturno, previa comunicación al responsable del contrato, y en ningún caso se podrá superar las 4 horas.

Todas las actividades que se realicen en la fase de implantación deberán estar perfectamente definidas en el Plan de Implantación.

2.4.- CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, la 24 horas del día los 7 días de la semana, excepto durante el tiempo estrictamente necesario para ejecutar los trabajos previamente programados y notificados al responsable del contrato.

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel del servicio que se compromete a cumplir los acuerdos de nivel de servicio (ANS), que deberán estar basados en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Los parámetros mínimos que se deberán presentar son:

Parámetros de garantía en los plazos de implantación: Se definen como tales, aquellos que garanticen el cumplimiento de los plazos de implantación requeridos en el presente Pliego.

Calidad Técnica: Se empleará como referencia de calidad de los servicios de los licitadores aquella que se puede contrastar con estándares internacionales. Para ello, los licitadores deberán facilitar



la media aritmética de los valores publicados en la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) de los cuatro últimos informes sobre los siguientes parámetros aplicables a los servicios de telecomunicaciones corporativos, relacionados con la calidad del servicio telefónico fijo (parámetros relacionados con las llamadas [ETSI EG202 057-2]):

- Proporción de llamadas fallidas.
- Tiempo de establecimiento de llamadas.

Así mismo, durante la ejecución de este contrato, el adjudicatario también facilitará periódicamente los datos siguientes:

- Disponibilidad del servicio.
- Porcentaje de averías por línea.

Calidad en la gestión de solicitudes de servicio: Definen los tiempos medios empleados por el licitador en la tramitación de las solicitudes. Se considera tiempo de provisión el transcurrido desde que se registra la solicitud hasta que se hace efectiva la acción a nivel operativo:

- Tiempo máximo para tramitar y aprovisionar un alta (expresado en días).
- Tiempo máximo para la presentación de proyectos especiales (expresado en días).

Calidad en la gestión de incidencias: Definen los tiempos medios empleados por el operador del servicio en la resolución de las incidencias ocurridas en éste:

- Tiempo máximo de respuesta
- Tiempo máximo de detección y comunicación de averías.
- Tiempo máximo de diagnóstico y resolución de averías.

CAPITULO 3.- CONDICIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD

Se incluye dentro en este apartado la prestación de los servicios de telefonía móvil: terminales, tráfico y dispositivos para transmisión de datos en movilidad. Será responsabilidad del adjudicatario la adaptación y/o ampliación del equipamiento de telefonía fija que permita la interconexión de las redes de telefonía fija y móvil.



El objetivo es dotar a los usuarios designados por el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA de un servicio de Telefonía Móvil, de manera que constituyan una extensión más dentro de la Red Corporativa de Telefonía y la posibilidad de dotar a los usuarios que lo necesiten de servicios de transmisión de datos en movilidad.

Todos los servicios propuestos dentro del marco de este apartado se integrarán con la red de Telefonía Fija y Datos propuesta en el apartado 2 de este pliego.

3.1.- SITUACIÓN ACTUAL

La Red Corporativa de Telefonía permite cursar tráfico externo fijo-móvil por los enlaces corporativos móviles existentes.

Se dispone de un enlace corporativo móvil que el adjudicatario deberá de proveer y ofrecer informes de nivel de ocupación, con el fin de mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del contrato. Dichos enlaces cursarán el tráfico telefónico fijo-móvil de los centros integrados de la red corporativa de telefonía.

En la actualidad se dispone de 160 líneas de telefonía móvil. Este número podrá sufrir modificaciones al alza, en un 30% durante la duración del contrato sin que ello suponga un incremento del precio del contrato.

3.2.- REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL SERVICIO

Los servicios de telefonía móvil ofertados por el adjudicatario deben ser soportados sobre estaciones base de última generación que satisfagan las recomendaciones internacionales, siendo el adjudicatario el responsable del diseño de la arquitectura de red de forma que esté actualizada, adaptada a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas.

Estos servicios de telefonía móvil deben tener los siguientes requerimientos:

- Servicios finales de telefonía móvil y servicios de valor añadido: mensajería de voz, envío y recepción de SMS y MMS.
- Plan de Numeración Privado integrado con el Servicio de Telefonía Fija.
- Detalles de tarificación por cada terminal con la capacidad de proporcionar informes y estadísticas.



- Asegurar servicios básicos de telefonía móvil mediante un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la política de restricciones y monitorización del servicio de Telefonía Móvil Corporativa.
- Renovación de terminales descatalogados por otros de características similares sin coste adicional, cuando estos hayan sido descatalogados.
- El importe de la oferta incluye todo el gasto del servicio, incluyendo el tráfico sin que haya posibilidad de regularizaciones posteriores por este concepto.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar, configurar y mantener todos los elementos constituyentes del servicio para asegurar un correcto funcionamiento del mismo durante la vigencia del contrato.

3.2.1.- MANTENIMIENTO DE LA NUMERACIÓN

Será requisito imprescindible el mantenimiento de la numeración actual de las líneas de telefonía móvil objeto de este contrato.

El adjudicatario deberá pertenecer a la entidad de Referencia de Portabilidad.

La numeración interna para los terminales móviles se deberá de mantener, como mínimo, en cualquier zona de cobertura nacional.

3.2.2.- GRUPO CERRADO DE USUARIOS

EL AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA establecerá las limitaciones de uso de cada extensión móvil corporativa, pudiendo definir diferentes perfiles para la gestión del gasto.

La configuración actual se debe conservar en todo momento, debiendo el adjudicatario, si procede, gestionar la tramitación administrativa de la solicitud de portabilidad sin cargo adicional a la oferta presentada, así como la programación correspondiente para conservar dicha configuración.

Las líneas y servicios ofertados deberán ser totalmente compatibles con los equipos instalados en la actualidad, en caso contrario, deberá disponer de las instalaciones y equipos necesarios para prestar este servicio.

3.2.3.- SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET {4G, 3G, HSDPA}

Los licitadores deberán proponer las prestaciones actualmente en funcionamiento para las líneas móviles existentes:



53 líneas de datos con servicio 4G con una tarifa de plana de datos para conexión a Internet de 1 Gb.

3.2.4.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS A OFERTAR

El servicio de comunicaciones móviles incluye todos los servicios finales de telefonía móvil, incluidos los servicios de valor añadido (mensajería de voz, envío y recepción de mensajes cortos, mensajes multimedia, correo electrónico y acceso a Internet), proporcionados por el operador adjudicatario que en ningún momento podrá contratar dicho suministro a un tercero.

Los licitadores deberán adjuntar en las propuestas información detallada de las características técnicas de los servicios que se describen en este capítulo, indicando la fecha a partir de la cual estarán disponibles, así como de aquellos servicios no indicados que pudieran ser de interés para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

El adjudicatario podrá implementar innovaciones tecnológicas futuras no contempladas en este Pliego, previa autorización expresa y sin que ello suponga un incremento de coste para el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Los servicios solicitados son:

- Identificación de la llamada.
- Ocultación de la identidad.
- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Multiconferencia.
- Desvío de llamadas.
- Aviso de llamadas.
- Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.
- Buzón de voz.
- Mensajes cortos (SMS /MMS).
- Correo electrónico.
- Servicio de transmisión de datos y acceso a Internet.
- Control del consumo. Gestión de grupos de usuarios.
- Roaming.
- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles.
- Videollamada.
- Servicio de backup de la agenda.
- Servicio de aviso cuando el móvil está apagado o comunica.



Si la oferta presentada implicara cualquier reconfiguración de equipos o sistemas en uso o necesitara de la sustitución o ampliación de equipamiento, esta correrá por cuenta del adjudicatario, quien deberá proporcionar, instalar, configurar y mantener todos los elementos constituyentes del servicio para asegurar un correcto funcionamiento del mismo durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA una herramienta para la gestión del grupo cerrado de usuarios. Se suministrará documentación actualizada y en formato electrónico sobre sus características y modo de uso, así como de la configuración en que queda el sistema en el momento de la entrega.

El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema, configuración y la interpretación de la herramienta de gestión.

3.3.- COBERTURA MÓVIL

En lo relativo a la cobertura, los licitadores deben cumplir los siguientes requerimientos:

- Cobertura nacional e internacional, proporcionando los mapas de cobertura GSM, GPRS y UMTS actualizados del territorio nacional así como los acuerdos de Roaming establecidos con otros operadores de ámbito internacional.
- Cobertura en todos los edificios y sedes del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA con un nivel de señal aceptable.
- El licitador deberá proporcionar toda la cobertura mediante infraestructura propia sin subcontratación a terceros.

3.4.- SERVICIOS CORPORATIVOS DE VOZ

Es requerimiento indispensable que las líneas incluidas en el Servicio de Telefonía Móvil sean extensiones móviles de la Red Corporativa de Voz del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA. El adjudicatario deberá integrar las extensiones fijas correspondientes al servicio de Telefonía Fija con las extensiones móviles mediante el número de enlaces que sea necesario, cumpliendo los mínimos que se establecen en este Pliego.



3.4.1.- PLAN DE NUMERACIÓN. INTEGRACIÓN CON LA RED CORPORATIVA DE VOZ FIJA.

El AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA dispone de un Plan de Numeración dentro de su Red Corporativa de Voz. El adjudicatario deberá mantener la numeración de todas las líneas móviles del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA y de sus respectivas extensiones móviles corporativas, es decir, tanto la numeración pública como privada. En consecuencia, se garantizará la conservación de la actual numeración asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica, en caso necesario.

El Plan de Numeración debe ser único e integrar tanto las extensiones móviles como las fijas, de forma que se constituya una única Red Corporativa de Telefonía.

Es requerimiento indispensable que el adjudicatario integre las extensiones fijas de la Red Corporativa de Telefonía correspondientes al servicio de Telefonía fija con las extensiones móviles mediante el número de enlaces que sea necesario, cumpliendo los mínimos que se establecen en este Pliego.

3.4.2.- FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO DE VOZ

El servicio de Telefonía Móvil debe tener las siguientes funcionalidades:

- **Marcación y Presentación de Número:** La marcación a números externos se hará como se hace desde cualquier línea fija o móvil. La marcación a números corporativos se podrá realizar mediante número largo o bien mediante la extensión corporativa, considerándose de igual forma a efectos de facturación.
- **Restricción de líneas:** El adjudicatario debe ser capaz de ofertar un servicio con la posibilidad de restricción de cada una de las líneas en función de una serie de condiciones, como por ejemplo, destino de llamado, Roaming, horario o consumo.

3.4.2.1.- FACILIDADES ASOCIADAS A LAS EXTENSIONES

El servicio de telefonía móvil corporativa debe incluir facilidades asociadas a las extensiones móviles, entre las que estarán las siguientes:



- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles.
- Aviso de disponibilidad cuando una línea deja de estar ocupada, o cuando deja de estar apagado o fuera de cobertura.
- Servicio de aviso cuando el móvil está apagado o comunica.
- Desvío de móvil corporativo a fijo corporativo.
- Posibilidad de retener una llamada.

3.4.2.2.- FACILIDADES ASOCIADAS A LAS TARJETAS SIM

Todos los terminales que el adjudicatario proporcione a AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA deben tener una línea asociada.

El adjudicatario debe proporcionar tarjetas SIM con las siguientes facilidades:

- Un porcentaje del total de las tarjetas SIM suministradas al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA debe ser tarjetas para el servicio de datos en movilidad.
- Un porcentaje del total de las tarjetas SIM suministradas al AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA debe ser tarjetas Dual o Duplo con la capacidad de incluir el número personal además del número corporativo asignado por el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA al usuario afectado.

3.4.2.3.- BUZÓN DE VOZ

Todas las líneas móviles objeto del servicio deben tener la posibilidad de usar un Buzón de Voz asociado que permita la notificación al usuario mediante SMS. Se valorarán positivamente la capacidad del adjudicatario de ofertar un servicio de Buzón de Voz para las extensiones fijas y móviles corporativas de forma que actúe como repositorio único.

3.4.3.- FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO DE DATOS EN MOVILIDAD

3.4.3.1.- ACCESO A INTERNET

Tal y como se ha descrito anteriormente, AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA dispone de un número determinado de usuarios que utiliza el acceso a Internet mediante GSM, GPRS o UMTS utilizando módems USB que son soporte de dichas tecnologías, siendo estos dispositivos considerados como corporativos.



El acceso a Internet se facilitará mediante tarifas planas de forma que el adjudicatario sea capaz de proveer de los mecanismos necesarios para que el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA pueda establecer las políticas de control que considere adecuadas.

Sobre el número de tarjetas de datos solicitadas, el adjudicatario deberá ofrecer tarifas planas de las siguientes características: 100% líneas con tarifa plana de 1 Gb de tráfico.

3.4.3.2.- TERMINALES MÓVILES

El adjudicatario deberá ofrecer, sin coste adicional, los terminales adecuados para la prestación de servicios indicando modelos y características. Se considera terminal cualquier elemento de comunicación que soporta una tarjeta SIM.

Para ello, el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA requiere una renovación inicial del 100 % de su parque de terminales activo al comienzo del contrato. De igual forma, el adjudicatario deberá asumir la renovación del 50% de su parque de terminales cada 18 meses.

El objeto de estas renovaciones es el acceso de los usuarios del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA a las últimas tecnologías y tendencias del mercado. Para ello, todos los terminales ofertados se distribuirán en CUATRO gamas con las siguientes características:

- 21 Tablets 10.1 con sistema operativo android.
- 11 Smartphones de gama alta.
- 21 Smartphones de gama media.
- 107 Terminales móviles de gama baja.

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento de todos los terminales vigentes durante el contrato. Este servicio, sin cargo adicional, deberá permitir que todos los usuarios del servicio cuenten con un terminal totalmente operativo y actualizado. Para ello, el adjudicatario deberá considerar un 5% del total de terminales activos para ser almacenados en stock.

3.5.- FASE DE IMPLANTACIÓN

El licitador especificará en su oferta el Plan de Actuaciones previsto.



Éste contendrá la metodología, procedimientos de trabajo, recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, incluyendo un calendario orientativo detallado para la puesta en servicio.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el servicio, preferiblemente sin producir cortes en el mismo. Siempre y cuando sea estrictamente necesario la interrupción del servicio se realizará en horario nocturno, previa autorización por parte del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, y en ningún caso se podrá superar las 2 horas.

Se coordinarán todas las actuaciones con la Sección de Innovación Tecnológica del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA, con el fin de alterar lo mínimo posible el servicio prestado a los usuarios finales, sobre todo en el caso de portabilidad numérica (sustitución de terminal y traspaso de agenda).

Todas las actividades que se realicen en la fase de implantación deberán estar sometidas a un riguroso procedimiento de documentación.

3.6.- CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio de telefonía móvil deberá ofrecer un alta disponibilidad, estará operativo de forma continua, las 24 horas los 7 días de la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados, previamente comunicados al responsable del contrato el Jefe del Área de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel del servicio que se compromete a cumplir los acuerdos de nivel de servicio (ANS). Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados a este AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

Los parámetros mínimos que se deberán presentar son:

- Parámetros de garantía en los plazos de implantación: Se definen como tales aquellos que garanticen el cumplimiento de los plazos de implantación requeridos en el presente Pliego.
- Calidad Técnica:



- Disponibilidad del servicio.
- Cobertura en territorio nacional, especialmente en la provincia de Alicante (voz y datos atendiendo criterios de territorio y población) y acuerdos de roaming internacional.
- Porcentaje de llamadas fallidas.
- Tiempo de establecimiento de llamada.

Para los dos últimos parámetros, los licitadores deberán facilitar la media aritmética de los valores publicados en la Secretaria de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) de los cuatro últimos informes sobre los siguientes parámetros aplicables a los servicios de telecomunicaciones corporativos, relacionados con la calidad del servicio telefónico móvil (parámetros relacionados con las llamadas [ETSI EG 202 057-2]).

- Calidad en la gestión de solicitudes de servicio: Definen los tiempos medios empleados por el operador del servicio en la tramitación de solicitudes que se solicitan.

- Tiempo máximo para tramitar y aprovisionar un alta.
- Tiempo máximo de suministro de terminales telefónicos.
- Tiempo máximo para tramitar y aprovisionar una modificación.
- Tiempo máximo para la presentación de proyectos especiales.

- Calidad en la gestión de incidencias: Definen los tiempos medios empleados por el operador del servicio en la resolución de las incidencias ocurridas en éste:

- Tiempo máximo de respuesta.
- Tiempo máximo de diagnóstico y resolución de averías.
- Tiempo máximo de reparación de terminales.
- Tiempo máximo de sustitución de terminales averiados.

3.7.- FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

A modo de resumen, el servicio de telefonía móvil deberá ofrecer una serie de facilidades adicionales que se relacionan a continuación:

- Marcación e Identificación de llamadas. La marcación de números externos a la Red se realizará de la misma forma que cualquier línea fija o móvil no integrada. Para las llamadas internas corporativas fijo-móvil, móvil-fijo se usará la marcación corta, y se identificarán con la extensión corporativa



- Restricción de llamadas. Para un mejor control del gasto telefónico, este servicio deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes niveles de restricciones de llamadas, con el fin de limitar destinos, horarios y servicios disponibles por cada línea corporativa.
- Facilidades asociadas a las tarjetas SIM. El adjudicatario pondrá a disposición de este AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA de tarjetas SIM/microSIM/nanoSIM con la máxima capacidad disponible en el mercado para gestión de agenda y serán compatibles con los servicios que se requieren en este Pliego. Deberán soportar asociar dos líneas telefónicas (del mismo o diferente titular) a la misma SIM, así como una línea con varias tarjetas SIM para el uso de diferentes terminales simultáneos.
- Facilidades asociadas al buzón de voz: Cada línea corporativa deberá disponer de un buzón de voz que permita la notificación vía SMS de la existencia de mensajes nuevos, indicando el número de origen del mismo. La configuración de las características del buzón será online.
- Servicio de mensajería: Todas las líneas móviles (salvo restricción o limitación del terminal asociado) tendrán la capacidad de envío de mensajes SMS/ MMS, a uno o a múltiples destinatarios corporativos o no.
- Servicio de acceso a Internet: El adjudicatario deberá suministrar terminales que permitan el acceso a Internet mediante el uso de la tecnología disponible (GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, etc.). Las tarjetas o módems para su uso con equipos informáticos en movilidad serán considerados a todos los efectos (averías, restricciones, etc.), como terminales móviles corporativos. El acceso a Internet deberá facilitarse tanto en el territorio nacional como en itinerancia en el extranjero. Este servicio será ofertado en su modalidad de tarifa plana para datos.
- Servicio de asistencia técnica: El operador adjudicatario deberá disponer de un servicio postventa de terminales y accesorios durante la vigencia del contrato. La reparación por avería y/o sustitución de terminal y sus accesorios, si fuera necesario, será gratuita y deberá ser realizada de forma que cause la menor molestia posible al usuario final. El licitador describirá en su oferta el procedimiento para realizar dicho servicio, así



como los plazos de ejecución que se compromete a cumplir, contados desde la comunicación de la avería. Se emitirán informes periódicos estadísticos con las averías tratadas. Se deberá poder realizar la solicitud de sustitución de Terminal averiado por correo electrónico o fax. En caso de no disponer del modelo de terminal de sustitución solicitado, se deberá disponer de alternativa de cambio por un modelo equivalente, teniendo la posibilidad este AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA de optar por la reparación del terminal, cuando se trate de un terminal reparable. Se valorará el menor plazo para la sustitución del terminal por otro del mismo modelo o de similares características

- Servicio de control de gasto: Se debe de proporcionar el detalle de consumo de cada una de las líneas móviles contratadas, indicando al menos el tipo, destino, duración y coste asociado. Se podrá establecer un límite de consumo por línea.
- Cobertura en Centros de Trabajo: El nivel de señal deberá ser suficiente para mantener una conversación en todos los puntos de los edificios relacionados en el anexo al inicio del contrato.
- Se implantarán, sin coste adicional, soluciones para que la cobertura alcance la totalidad del interior de los edificios, mediante repetidores, antenas, etc. previa conformidad del AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA.

CAPITULO 4.- SOLUCIÓN TÉCNICA

Descripción de forma detallada de la solución y arquitectura propuesta por la empresa licitadora así como las tecnologías empleadas. Se valorará el máximo detalle, claridad y precisión en la redacción de la oferta indicándose qué infraestructura es de nueva instalación.

APARTADO 1: TELEFONÍA FIJA Y RED DE DATOS

Telefonía Fija: Detallar las tecnologías de acceso, enlaces, facilidades, detalle del Plan de Numeración, equipamiento para la solución corporativa de voz y Mantenimiento de los equipos.

Red de Datos: Detallar las tecnologías de acceso, velocidades, equipamiento y otros recursos.

APARTADO 2: TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD



Se deberá detallar la arquitectura general del servicio, la conexión con redes públicas externas, interfaces entre servicios así como el detalle de terminales ofertados, mantenimiento y política de renovación de los mismos.

Villajoyosa, 16 de abril 2014
El Concejal de Nuevas Tecnologías.

Pedro Ramis Soriano.

ANEXOS

Relación de Sedes:

TELEFONÍA FIJA – SEDES CON ACCESOS ETHERNET F.O.

- **Sede calle Mayor**

Centralita Ericsson BP 250 con 30 líneas de acceso primario RDSI (PRI).



Existen 40 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números públicos actuales de telefonía fija.

966851001: Teléfono cabecera del ayuntamiento de Villajoyosa. Cuando un ciudadano marque este número saldrá una locución para distribuir la llamada al departamento correspondiente. En caso de no haber desviado solicitado, la llamada irá a la extensión del conserje de la c/ Mayor.

Se mantendrán las siguientes líneas analógicas:

966850108 Fax Área de Prensa

966853540 Fax Secretaría

- **Sede calle Hernan Cortés**

Existen 32 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

965890047 Departamento de Intervención. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

965891171 Departamento de Tesorería. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

965891301 Fax Servicios Económicos

- **Sede Urbanismo c/ Cristóbal Galiana**

Centralita Ericsson BP 250 con 12 líneas de acceso básico RDSI (BRI).

Existen 34 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

966810090 Departamento de Urbanismo. Desviará la llamada a la extensión del conserje de ese departamento.

Se mantendrán las siguientes líneas analógicas:

966810561 Fax Urbanismo

966810938 Alarma Urbanismo



- **Sede Centre Social c/ Huit de maig**

Centralita Ericsson BP 250 con 30 líneas de acceso primario RDSI (PRI).

Existen 28 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

966851911 Departamento de Servicios Técnicos. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

965894212 Departamento de Bienestar Social. Desviará la llamada a la extensión del auxiliar de atención al público de ese departamento.

966851885 Departamento de la 3ª edad. Desviará la llamada a la extensión de ese departamento.

965890089 Departamento de Sanidad. Desviará la llamada a la extensión de ese departamento.

966810370 Centro de Atención Temprana. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

Se mantendrán las siguientes líneas analógicas:

966852651 Fax Servicios Técnicos

966853212 Fax Bienestar Social

- **Sede Casa de la Cultura c/Barranquet**

Centralita Ericsson BP 250 con 12 líneas de acceso básico RDSI (BRI).

Existen 19 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

965891698 Biblioteca Pública. Desviará la llamada a la extensión del conserje de ese edificio.

966850900 Departamento de Psicología. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

965894556 Departamento de Educación. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

965890150 Museo Municipal. Desviará la llamada a las



extensiones de ese departamento.

Se mantendrán las siguientes líneas analógicas:

966850296 Fax Educación

966852797 Fax Biblioteca

966852406 Fax Museo

- **Sede Turismo y Comercio c/ Colón**

Existen 10 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

966851371 Departamento de Turismo. El sistema deberá ofrecer una locución indicando el horario de atención al público. Si la llamada se produce en horario de atención al público se desviará a las extensiones de Turismo. La Concejalía de Nuevas Tecnologías podrá cambiar, sin coste alguno para el ayuntamiento, dicha locución.

966810236 Departamento de Comercio. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

966853532 Departamento de Playas. Desviará la llamada a la extensión de ese departamento.

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

966852947 Fax Turismo

- **Sede Policía Local c/ Pianista Gonzalo Soriano**

Centralita Asterix con 4 líneas de acceso básico RDSI (BRI).

Existen 5 extensiones IP en esta sede.

Se mantendrán las dos líneas RDSI que dan servicio a la centralita asterix de dicha sede.

966810288

965890050

Por la importancia de esta sede se valorará positivamente la existencia de un sistema que impida un corte de servicio por fallo eléctrico, avería, etc.

Se mantendrá la siguiente línea analógica:



966852236 Fax Policía. Se valorará la conversión de esta línea en una cuenta de faxmail.

- **Sede Edificio de la Juventud c/ Fray P. Mayor**

Existen 5 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

966810338 Departamento de Juventud. Desviará la llamada a la extensión del conserje de ese departamento.

965891394 Departamento de Participación Ciudadana. Desviará la llamada a la extensión de ese departamento.

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

966810369 Fax Juventud

TELEFONÍA FIJA – SEDES CONECTADAS POR VPN IP ADSL

- **Sede Teatre Auditori c/ Damiana Zaragoza**

Existen 9 extensiones en esta sede.

El adjudicatario deberá portar a su red los siguientes números ddi públicos:

965894250 Departamento de Cultura. Desviará la llamada a las extensiones de ese departamento.

Se mantendrá las siguientes líneas analógicas:

966853034 Alarma Auditori

966850808 Taquilla Auditori

- **Sede Polideportivo Marta Baldó c/ Triana**

Existen 5 extensiones en esta sede.

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

966850788 Alarma Deportes

- **Sede Extensión Administrativa La Cala**

Existen 2 extensiones en esta sede.

Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965851045



- **Cementerio**

Existe 1 extensión en esta sede.

Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966810234

- **Hospital Asilo**

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

965891133 Hospital Asilo

- **Centro Talaies**

Se mantendrá la siguiente línea analógica:

966810690 Centro Talaies

TELEFONÍA FIJA – SEDES PERIFERICAS CONECTADAS POR ADSL

Cada una de las siguientes sedes estará dotada de una línea adsl para salida a internet.

- **Centro de Día:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965891576
- **Ciudadanos Europeos:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965890892
- **Campo Futbol el Pla:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965891164
- **Museo Ermita:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966810598
- **Campo Futbol Calsita:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966851833
- **Protección Civil:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966852132
- **Pabellón Maisa Lloret:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966852550
- **Campo de Rugby:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966851221
- **Punt de Trobada Jove:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966850726



- **Ecoparque:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966810613
- **Polideportivo La Torretea:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965891060
- **Policía Casco Antiguo:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 965893286
- **Policía La Cala:** Se mantendrá la siguiente línea analógica: 966812469



Servicio de Datos

- **Sede calle Hernan Cortés**
Acceso de fibra óptica de 10 Mb simétricos
4 ADSL de contingencia 100/10Mb
- **Sede Centre Social c/ Huit de maig**
3 ADSL 20Mb
- **Sede Casa de la Cultura c/Barranquet**
1 ADSL 20Mb
- **Sede Turismo y Comercio c/ Colón**
1 ADSL 20Mb
- **Sede Policía Local c/ Pianista Gonzalo Soriano**
2 ADSL 20Mb
1 ADSL 20Mb IP Estática
- **Sede Edificio de la Juventud c/ Fray P. Mayor**
1 ADSL 20Mb
- **Sede Teatre Auditori c/ Damiana Zaragoza**
2 ADSL 20Mb
- **Sede Polideportivo Marta Baldó c/ Triana**
1 ADSL 20Mb
- **Sede Extensión Administrativa La Cala**
1 ADSL 10Mb
- **Cementerio** 1 ADSL 10Mb
- **Hospital Asilo** 1 ADSL 10Mb



- **Centro Talaies** 1 ADSL 10Mb
- **Centro de Día:** 1 ADSL 10Mb
- **Ciudadanos Europeos:** 1 ADSL 10Mb
- **Campo Futbol el Pla:** 1 ADSL 10Mb
- **Protección Civil:** 1 ADSL 10Mb
- **Pabellón Maisa Lloret:** 1 ADSL 10Mb
- **Punt de Trobada Jove:** 1 ADSL 10Mb
- **Policía Casco Antiquo:** 1 ADSL 10Mb IP Estática
- **Policía La Cala:** 1 ADSL 10Mb IP Estática



Líneas Móviles

El ayuntamiento dispone de 160 líneas móviles.

53 líneas de las mismas tienen una tarifa plana de datos para conexión a Internet de 1 Gb.

El inventario de terminales que actualmente se encuentran en servicio en el AYUNTAMIENTO DE VILLAJOYOSA es el siguiente:

- 21 Ordenadores portátiles netbook con servicio 3G,
- 11 Smartphones de gama alta tipo Iphone o similar.
- 21 Smartphones de gama media tipo BQ aquaris 5 HD o similar.
- 107 Terminales móviles de gama baja.

Estadística de Volumetría del Tráfico de Datos 2013.

Telefonía fija y datos (nº llamadas):

Metropolitano	Provincial	Nacional	Internacional	Fijo/Movil	Red Inteligente
46621,60	12682,88	8405,42	398,48	29740,26	5208,17

Telefonía móvil:

Desc. Localizador	Nº Llamadas	Tiempo Conexión
EN ITINERANCIA	9,00	23,50
INTERNACIONAL	9,00	43,10
MENSAJES INTERNACIONALES	300,00	0,00
INTERNO CORPORATIVO	51.753,00	89.703,33
INTERNO MOVILES	36.045,00	79.243,67
INTERNO BUZON	636,00	772,14
MENSAJES MOVISTAR	6.324,00	0,00
MENSAJES OPERADORES NACIONALES	3.823,00	0,00
ACCESOS A CONTENIDOS	87,00	0,00
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	10.352,00	19.692,65
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	46.532,00	103.151,47
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	831,00	2.333,90
DATOS EN ITINERANCIA	1,00	0,00
MENSAJES MULTIMEDIA	143,00	0,00
RECIBIDAS EN ITINERANCIA	3,00	5,00



MENSAJES MOVISTAR ITINER.	3,00	0,00
MENSAJES OPER. NAC.ITINER.	8,00	0,00
DATOS MOVIMAIL	200,00	0,00
TARIFA PLANA VOZ	11.449,00	15.051,30
SERVICIO IPHONE	3.753,00	0,00
SERVICIOS ESPECIALES ROAMING	1,00	7,50
SMS ILIMITADOS	294,00	0,00
LLAMADAS PERDIDAS (MENSAJES DICTADOS)	53,00	0,00
DATOS INTERNET	5.642,00	0,00

DILIGENCIA: Para hacer constar que el anterior pliego de prescripciones técnicas que ha de regir el procedimiento para la contratación del servicio de telefonía fija, telefonía móvil, comunicaciones de banda ancha y red privada virtual del Ayuntamiento de Villajoyosa, ha sido aprobado por acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 27.08.2014.