

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO, PUESTA EN
MARCHA Y SOPORTE TÉCNICO DE LA CENTRALITA DE TELEFONÍA VoIP DEL
CABILDO DE GRAN CANARIA**

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	2
2.- OBJETO DEL CONTRATO	2
3.- PRESCRIPCIONES TÉCNICAS MÍNIMAS	2
3.1.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE LA CENTRALITA VoIP	2
3.1.1 <i>Relación del equipamiento actual de los sistemas de telefonía objeto del contrato</i>	<i>4</i>
3.1.2 <i>Relación del equipamiento donde se instalará el nuevo software de la centralita de VoIP</i>	<i>5</i>
3.2.- REQUISITOS MÍNIMOS DEL SUMINISTRO Y PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA CENTRALITA DE VoIP	6
3.2.1 <i>Requisitos técnicos descripción de la solución de comunicaciones unificadas requerida</i>	<i>7</i>
3.2.2 <i>Migración integral del actual al nuevo sistema de telefonía VoIP</i>	<i>9</i>
3.3.- BOLSA ECONÓMICA ANTE IMPREVISTOS	10
4.- DURACIÓN DEL CONTRATO	10
5.- PRESUPUESTO BASE DE LA LICITACIÓN.....	10
5.1.- FORMAS DE PAGO.....	11
6.- GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	12
6.1.- DEFINICIÓN RELATIVA A LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS	12
6.2.- PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS	12
6.3.- PENALIZACIONES	13
7.- INVENTARIO	13
8.- OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA.....	14
9.- TRANSPORTE.....	14
10.- CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	15
11.- ANEXO I. PRECIOS SIN I.G.I.C.....	16
12.- ANEXO II. MODELO A PRESENTAR POR CADA LICITADOR.....	16
13.- ANEXO III. EMPLAZAMIENTOS DE LAS SEDES DEL CABILDO DE GRAN CANARIA	18



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	1/19



1.- Introducción

El Servicio de Microinformática y Comunicaciones del Cabildo de Gran Canaria, (SMC de aquí en adelante), gestiona el correcto funcionamiento del sistema de telefonía corporativo, cuya infraestructura está compuesta actualmente de un conjunto de centralitas telefónicas con diferentes tecnologías interconectadas entre sí, entre las cuales se encuentra la plataforma de servidores Asterisk, ubicados estos últimos servidores actualmente en los Centros de Proceso de Datos de la Corporación. Por otra parte, los múltiples y distintos dispositivos a los que da servicio la mencionada plataforma, tales como terminales telefónicos, adaptadores telefónicos analógicos, impresoras multifunción, etc., se encuentran en las distintas dependencias que la Corporación tiene distribuidas por toda la isla de Gran Canaria.

2.- Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es definir las prestaciones técnicas que forman parte del contrato, relativas a la infraestructura tecnológica del sistema de telefonía VoIP del Cabildo de Gran Canaria:

1. Servicio de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como la nueva tras la migración.
2. Suministro de los derechos de uso de las licencias de software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas, de como mínimo 256 llamadas simultáneas, un sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo y su enlace de datos asociado con un circuito privado de como mínimo 100MB simétrico. Estarán incluidos en el importe total del expediente todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha, entre otros su instalación, configuración, migración...
3. Con el importe resultante de restar al presupuesto base de licitación el importe de adjudicación, se constituirá anualmente una bolsa económica para la contratación de horas de servicios de asistencia y trabajos técnicos, ante los posibles imprevistos que pudieran surgir durante el tiempo de vigencia del contrato y con el objetivo de obtener la optimización y el máximo aprovechamiento de las funcionalidades de la mencionada herramienta software, y siempre relacionados con el objeto del contrato del presente pliego de prescripciones técnicas.

3.- Prescripciones técnicas mínimas

3.1.- Requisitos mínimos del servicio de mantenimiento y soporte técnico de la centralita VoIP

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de toda la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como la nueva tras la migración.

Los trabajos que tendrá que realizar el adjudicatario durante la duración del contrato, con arreglo a las instrucciones del personal del Cabildo de Gran Canaria y siempre en relación con las infraestructuras software y hardware de la centralita de telefonía VoIP, serán:

- Resolución integral de todas aquellas incidencias que surjan o averías que se detecten, ya sean hardware o software, tanto en la centralita actual como en la futura centralita con utilidades de comunicaciones unificadas.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	2/19



- La relación hardware del equipamiento de los sistemas de telefonía objeto de este contrato, se detallan en los puntos 3.1.1 y 3.1.2 del presente pliego de prescripciones técnicas.
- Instalación, actualización, modificación y configuración de todo el software que forma parte de la plataforma que fuera necesario de realizar debido a: incidencias o averías, aparición de nuevas versiones del Sistema Operativo, aparición de nuevas versiones del firmware, aplicación de parches, etc. Esto incluiría cualquier tarea relacionada para garantizar el buen funcionamiento de la plataforma (re-implementación de módulos, rediseño de estructuras de datos, configuración de enlaces, activación de códecs, etc.):
 - Software de sistema (Sistemas Operativos, controladores de dispositivos, utilidades, etc.).
 - Software de aplicación (herramienta web de administración de base de datos, herramienta de copia y recuperación corporativa, etc.).
 - Software de gestión (aplicación web desarrollada a medida, módulos y scripts asociados, etc.).
- Prestación de asesoramiento técnico al personal del Cabildo de Gran Canaria.
- Migración física y/o virtual de sistemas y actualización de versiones.
- Configuración de todas las copias de seguridad necesarias (sistema, datos, logs, scripts, etc.).
- Realización de un mantenimiento preventivo con revisiones técnicas, in situ, de todo el equipamiento con una periodicidad no superior a dos meses. Emisión de informes resultantes de dichas revisiones técnicas.
- Proporcionar todas aquellas estadísticas e informes que soliciten los técnicos del Cabildo de Gran Canaria.
- Todos los trabajos se realizarán de manera que tengan el menor impacto posible en la continuidad de los servicios de telefonía corporativos.
- El adjudicatario facilitará los medios necesarios para poder contactar con el soporte técnico y poder comunicar por teléfono y por correo electrónico las posibles incidencias que pudieran surgir o tareas que hubiere que realizar.
- Cualesquiera otras tareas acordes con la correcta prestación del servicio objeto de este contrato.

Por otra parte, será también tarea del adjudicatario resolver las incidencias relacionadas con la comunicación de los dispositivos corporativos con la centralita VoIP:

- Configuración de los enlaces de la centralita VoIP SIP con la plataforma Alcatel corporativa o cualesquiera otra que implante la Corporación.
- Configuración de los enlaces troncales, Primarios tradicional y Trunk SIP, de la centralita VoIP SIP con los distintos operadores de telefonía.
- Configuración enrutamiento de extensiones o grupos de extensiones internas en la realización/recepción de llamadas hacia/desde números de teléfonos incluidos en los correspondientes troncales telefónicos (DDI).
- Implantación de telefonía VoIP corporativa en otras sedes de la corporación.
- Alta, baja y modificación de extensiones.
- Aprovisionamiento, registro y operatividad de los terminales y dispositivos conectados a la centralita VoIP SIP, entre los que se incluyen a título meramente enunciativo y sin carácter excluyente, los siguientes: Grandstream GXP 21XX, Grandstream GXP 16XX, Grandstream GXP 14XX, GrandStream ATA 286, GrandStream ATA H701, etc. Lo anterior también incluye a cualquier marca de terminales IP que la Corporación adquiera.
- Cualesquiera otras tareas acordes con la correcta prestación del servicio objeto de este contrato.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	3/19



3.1.1 Relación del equipamiento actual de los sistemas de telefonía objeto del contrato

Actualmente, el sistema de telefonía IP que está en funcionamiento consta de: servidores DELL PowerEdge R610 basados en Intel Xeon con 32 GB de memoria RAM, dos discos duros SAS de 300 GB en RAID 1 y fuente redundante.

Estas máquinas están activas y conectadas, dos asumiendo el papel de Master/Base de datos/Contact Center, dentro de un esquema activo/pasivo, y tres el rol de Gateway, siendo la relación la siguiente:

- Servidor Master/Base de datos/Contact Center 1
- Servidor Master/Base de datos/Contact Center 2
- Servidor Gateway 1
- Servidor Gateway 2
- Servidor Gateway 3

Los servidores Gateways cuentan además con una tarjeta Digium Wildcard TE420 quad-span T1/E1/J1 instalada y configurada.

Entre el software que forma parte del sistema, a título enunciativo y sin carácter excluyente, se encuentra: Sistema Operativo GNU/Linux distribución Ubuntu, plataforma para comunicaciones Asterisk versión 13.13.1, servidor Apache HTTP, sistema de gestión de base de datos MySQL, herramienta de administración web phpMyAdmin, paquete isc-dhcp-server, aplicaciones SNMP, etc.

Los servicios y funcionalidades de la plataforma actual son:

- **Herramienta de gestión web** con interface con las funcionalidades siguientes:
 - Autenticación de usuario
 - Personalización de funcionalidades según perfil de usuario
 - Gestión de gateways
 - Gestión de contextos
 - Gestión de rutas
 - Gestión de dispositivos (altas, bajas, modificaciones)
 - Gestión de grupos de captura
 - Gestión de CDR (Call Data Records)
 - Gestión de grupos de salto
 - Panel de operador
 - Gestión de grupos Jefe/Secretaria
 - Gestión de agentes
 - Gestión de colas
 - Gestión de IVR (Interactive Voice Response)
 - Gestión de locuciones (altas, bajas, modificaciones)
 - Gestión de informes
 - Gestión de CDR (Call Data Records) del Call Center
 - Gestión de agentes del Call Center (altas, bajas, modificaciones)
 - Gestión de colas del Call Center
 - Gestión de locuciones del Call Center
 - Gestión de informes del Call Center
 - Gestión de usuarios
 - Configuración
- **Sistema de gestión de base de datos** MySQL e interface de gestión asociada
- Servicio Web
- Servicio DHCP



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	4/19



- Alta disponibilidad en servidores master
- Enrutamientos alternativos en el uso de accesos de troncales primarios
- Compresión/descompresión de códecs, al menos g729, a través de hardware
- Aprovisionamiento de terminales
- Copia de seguridad
- **Contact Center** con las siguientes funcionalidades:
 - Acceso para 9 agentes más 1 supervisor
 - Al menos, capacidad para 15 llamadas simultáneas
 - ACD (Automatic Call Distribution)
 - IVR (Interactive Voice response)
 - Reenvío de llamadas
 - Locuciones personalizadas (mensaje de bienvenida, índice de opciones, música en es)

Dispone de todas las facilidades telefónicas siguientes:

- Identificación de extensiones fijas a 5 dígitos
- Personalización de terminales/extensiones
- Establecimiento y asignación de distintos niveles de cobertura
- Grupos de captura de llamada
- Grupos de salto de llamada, tanto lineales como cíclicos
- Grupos Jefe-Secretaria
- Desvío de llamada
- Llamadas en espera
- Transferencia de llamada
- Operadora automática con 10 canales simultáneos y operadora manual con 3 consolas de operador
- Bloqueo, tanto automático como manual, de terminal para la realización de llamadas externas
- Retrollamada
- Locuciones personalizadas
- Etc.

3.1.2 Relación del equipamiento donde se instalará el nuevo software de la centralita de VoIP


En este apartado se describe la relación del equipamiento donde se instalará el nuevo software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas. La infraestructura hardware con la que cuenta el Cabildo de Gran Canaria para la instalación y configuración del mencionado software es el siguiente:

SERVIDORES INFORMÁTICOS

- Servidor DELL Power EDGE R440
 - Chasis con hasta 4 discos duros de 3,5" conectables en caliente
 - PERC interno, Sin Trusted Plataform Module
 - 2 x Intel Xeon Silver 4208, 2,1 GHz, 8 núcleos / 16 hilos, 9,6 GT/s, 11 MB caché
 - Turbo HT (85 W), DDR4-2400
 - Procesador adicional seleccionado
 - RDIMM, 3200 MT/s
 - 4 x RDIMM de 16 GB, 3200 MT/s, bloque doble
 - Raid 1



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	5/19



- Controlador RAID PERC H330, adaptador, perfil bajo
- 2x SSD SATA uso compartido 480 GB 6 Gb/s, unidad AG 512 conectable caliente 2,5", port. Híb. 3,5", 3 escr./día, 2628 TB escr.
- Configuración del BIOS para alto rendimiento
- 2 Fuentes de alimentación, conectable en caliente, redundante (1+1), 550 W
- 2 x 10 A, 2 m, cable de alimentación, C13 a C14, estilo PDU
- Sin PCIe Riser
- iDRAC9, Basic
- LOM integrada de puerto doble, 1 GBE, Sin carcasa
- Guías estáticas ReadyRails para rack de 2/4 postes

DISPOSITIVOS GATEWAYS

- Appliance GS-GXW4504
 - Puertos configurables software E1/T1/J1 ports, suport PRI, SS7, MFC R2
 - Dual Gigabit auto-sensing RJ45 network portscon NAT integrado
 - Soporte gran rango de codecs de voz. G722, G729, iLBC, etc.
 - TLS y SRTP tecnología de encriptación
 - QoS
 - Configurable con archivos HTTP/TFTP y XML
 - Soporte para Fax-over-IP T.38

Soporte de multilinguaje en la interfaz de configuración.

3.2.- Requisitos mínimos del suministro y puesta en marcha de la nueva centralita de VoIP

En este apartado se describen los requisitos mínimos para el suministro, instalación, configuración, migración y puesta en marcha de un nuevo sistema de centralita de telefonía VoIP con utilidades para las Comunicaciones Unificadas.

Se requieren la contratación de un nuevo servicio de CENTRALITA TELEFÓNICA DE COMUNICACIONES UNIFICADAS CON UTILIDADES INTEGRADAS DE CHAT CORPORATIVO, TELEFONÍA Y VIDEOLLAMADA del Cabildo de Gran Canaria.

El objetivo primordial de este punto es modernizar, equipar y comunicar las diferentes sedes de la corporación. Para ello, se requiere implantar un **sistema de telefonía basado en Comunicaciones Unificadas** que ofrezca la posibilidad de responder a las necesidades de gestión e integración de llamadas y nuevos servicios como Chat corporativo y videollamadas; y de mejorar las comunicaciones en general, ajustando los costes del servicio y **garantizando una alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo**.

El servicio prestado deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología, así como los niveles necesarios de seguridad requeridos para la garantizar el debido cumplimiento de la integridad de la información, de la LOPD, así como el cumplimiento del Esquema Nacional de Datos. Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario revisará periódicamente las condiciones técnicas iniciales de estas tipologías, únicamente al alza en prestaciones, no en precio, para mantenerse acordes con los avances tecnológicos que pudieran producirse.

Se buscará en todo momento la convergencia de los servicios de voz y datos, incluso permitiendo, gracias a la capa de comunicaciones unificadas, que los usuarios con terminales móviles y softphone puedan estar integrados en la centralita independientemente del operador de voz y datos móviles. Se persigue la integración total de las redes y servicios, permitiendo a los usuarios un manejo transparente de estas tecnologías.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	6/19



Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios hasta la puesta en marcha del sistema de telefonía VoIP con utilidades de comunicaciones unificadas objeto de este Pliego en plena operatividad.

Durante la vigencia del presente contrato el adjudicatario se compromete a proveer los servicios contratados en plena operatividad y en todos los emplazamientos del Cabildo de Gran Canaria descritos en el presente pliego, Anexo III. Dichos servicios deberán mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo el periodo de vigencia del contrato.

El detalle, condiciones y características técnicas de los servicios contratados se desarrollan en los apartados correspondientes, **teniendo dichas características técnicas carácter de mínimas, pudiendo los licitadores ofertar características superiores**. No serán admitidas aquellas propuestas que no cumplan con los requisitos mínimos exigidos en este Pliego, por lo que la empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos materiales y humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta Administración, con el fin de garantizar la correcta y óptima implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Los servicios ofertados estarán soportados por equipamiento de última generación, que deberá satisfacer las recomendaciones y normativas de organismos de estandarización internacionales. Este equipamiento deberá ser actualizado de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado. Dada la evolución de las tecnologías y la nueva orientación convergente del mercado de las telecomunicaciones, se solicita incorporar las máximas funcionalidades posibles a los servicios ofrecidos, en especial aquellos que proporcionen una visión convergente de las posibilidades de comunicación.

3.2.1 Requisitos técnicos descripción de la solución de comunicaciones unificadas requerida

El Cabildo de Gran Canaria pretende una profunda renovación de su solución de comunicaciones que le permita optimizar sus recursos materiales y personales, y la forma en la que se gestiona la comunicación con el ciudadano. Para ello optamos por disponer de un Sistema de Comunicaciones Unificadas que permita integrar la gestión de las llamadas telefónicas, chat corporativo y videoconferencias, a través de una única plataforma.

Este sistema proveerá al Cabildo de Gran Canaria de una solución PBX-IP, compatible con el protocolo SIP, que deberá alojarse en el Centro de Proceso de Datos (en adelante CPD) del Cabildo y cuyo sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo deberá alojarse en la nube o CPD del adjudicatario de forma redundada para mayor seguridad, siempre cumpliendo el Esquema Nacional de Seguridad. El CPD de respaldo deberá disponer de un enlace de datos con un circuito dedicado privado de **como mínimo 100 MB/s simétrico** con el Cabildo de Gran Canaria como medio IP de respaldo.

Los requisitos técnicos mínimos que debe proporcionar el sistema propuesto son:

- **Sistema multiplataforma.** Las extensiones podrán registrarse y usarse en terminales IP de sobremesa, en Smartphones o Tablets (IOS o Android), y en PC (Android, Windows o MAC), siendo únicamente necesario que tengan conexión a internet mediante red fija o móvil. Esto permite que los empleados puedan trabajar productivamente y atender sus comunicaciones cualquier ubicación donde tengan conexión.
- **Alta Disponibilidad.** El activo debe de estar instalado en el CPD del Cabildo de Gran Canaria y el pasivo, en las instalaciones del adjudicatario o en la nube siempre cumpliendo el Esquema Nacional de Seguridad. El tiempo máximo de activación y resolución del failover, a partir del cual la centralita de respaldo tarda en asumir las funciones de centralita principal, tras dejar de estar disponible en caso de fallo o defecto, será de **como máximo de 3 horas**



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	7/19



- **Sistema telefónico** con las siguientes funcionalidades:
 - Características PBX
 - Extensiones ilimitadas
 - Enrutado de extensiones locales de 5 dígitos
 - Libre elección de Troncal SIP
 - Reglas de entrada/salida, DDs
 - Indicadores de Estado (BLF)
 - Estado en Tiempo Real del Sistema
 - SBC integrado para teléfonos fuera de la oficina
 - Buzón de Voz
 - Transcripción de Buzón de Voz
 - Grupos de llamada y captura
 - Desvíos de llamadas
 - Panel de operador
 - Registro de llamadas detalladas CDR
 - Grupos de salto
 - Grupos Jefe/secretari@ o similar.
 - Colas de llamada / PANEL DE COLAS
 - Gestión de Agentes de llamada
 - Respuesta interactiva de voz IVR
 - Grabación de Locuciones
 - Informes
 - Bloqueo de llamadas externas en los terminales a una hora determinada o por logout
 - Desbloqueo de llamadas externas por Login
 - Callback de llamada si ausente/ocupado
 - Conectividad con otras centralitas
 - Integración H.323 o SIP con otras centralitas de telefonía de la corporación
 - Grupos de permisos de llamadas externas
 - Grupos de extensiones
 - Aprovisionamiento de terminales. A título meramente enunciativo y sin carácter excluyente, actualmente se dispone de los siguientes modelos: Grandstream GXP 21XX, Grandstream GXP 16XX, Grandstream GXP 14XX, GrandStream ATA 286, GrandStream ATA H701, se incluye también cualquier marca de terminales IP que la Corporación adquiera.
 - Como mínimo 256 llamadas simultaneas, con posibilidad de ampliación por licencias
 - Grabación de llamadas bajo demanda
 - Timbrar Extensión y Móvil Simultáneamente
 - Aprovisionamiento y administración fácil de teléfonos IP en la red o nube
 - Apps: Cliente Windows y Web, iOS, Android
 - Directorio telefónico
 - Integración de Auriculares
 - Conferencia Web por Dial-In
 - Programar Restauraciones
 - Failover incorporado



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	8/19



- El tiempo de activación y resolución del failover, a partir del cual la centralita de respaldo tarda en asumir las funciones de centralita principal, tras dejar de estar disponible en caso de fallo o defecto, será de **como máximo de 3 horas**
 - Hot desking
 - Logo personalizado en teléfono IP
 - Solución 100% virtualizable compatible con VMware
- Videoconferencias aplicativo / WEB
 - Compartir documentos
 - Compartir pantalla
 - Como mínimo 50 participantes
 - Seguridad
 - SIP over TLS (Encriptación SIP)
 - SRTP (Encriptación de audio)
 - Lista negra automática
 - Habilitar Cumplimiento PCI de Transporte SSL/SecureSIP y Ciphers

Será necesario que el sistema permita una configuración autónoma y sencilla por parte de personal propio del Cabildo. Aunque se pretende un sistema en modo gestionado también se pretende disponer de autonomía para realizar modificaciones en momentos puntuales.

- **Dimensionamiento de la plataforma de comunicaciones unificadas**

- Las extensiones/usuarios estarán inicialmente asociados a teléfonos IP de sobremesa. Sin embargo, estas extensiones podrán ser configuradas a su vez en distintos dispositivos (Smartphones, Pcs, Tablets) sin que suponga ningún coste adicional.
- Aunque se dimensiona inicialmente en 3000 extensiones, el sistema debe permitir un licenciamiento ilimitado de extensiones sin que esto suponga costes adicionales para el Cabildo de Gran Canaria. Esto permitirá dar de alta y configurar extensiones en caso de necesidad sin incurrir en sobrecostes.
- El sistema debe permitir como mínimo **256 llamadas simultaneas** incluyendo las llamadas internas.

3.2.2 Migración integral del actual al nuevo sistema de telefonía VoIP

La migración desde el escenario actual de comunicaciones al nuevo deberá realizarse en coordinación con el personal designado por el Cabildo de Gran Canaria con el mínimo impacto para los usuarios finales del servicio actual hasta que el nuevo no se encuentre totalmente operativo y, en cualquier caso, sin afectar el normal funcionamiento de los servicios en curso.

El adjudicatario deberá dar soporte y mantenimiento unificado a la plataforma IP PBX actual, y a la plataforma Web de gestión y administración del actual sistema y a la nueva solución ofertada, en tanto en cuanto las dos soluciones convivan temporalmente.

La solución ofertada deberá funcionar integrada con la solución actual durante la migración del sistema, así como proporcionar una migración de la tecnología de conexión troncal telefónica a base de Primarios T1/E1/J1 a una tecnología basada en Trunk SIP.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	9/19



La solución ofertada deberá soportar el parque actual de terminales IP que el Cabildo de Gran Canaria tiene desplegadas en sus delegaciones que a título meramente enunciativo y sin carácter excluyente se listan a continuación:

- Grandstream GXP 21XX
- Grandstream GXP 14XX
- Grandstream GXP 16XX
- GrandStream ATA 286, ATA H701
- Cualquier marca de terminales IP que la Corporación adquiera

La empresa adjudicataria deberá realizar la migración integral del sistema actual de telefonía VoIP al nuevo sistema con utilidades de Comunicaciones Unificadas en un plazo no superior a 60 SESENTA DÍAS a contar a partir del día siguiente a la firma del contrato.

3.3.- Bolsa económica ante imprevistos

Con el importe resultante de restar al presupuesto base de licitación el importe de adjudicación, se constituirá anualmente una bolsa económica para la contratación de horas de servicios de asistencia y trabajos técnicos, ante los posibles imprevistos que pudieran surgir durante el tiempo de vigencia del contrato y con el objetivo de obtener la máxima optimización y aprovechamiento de las funcionalidades de la mencionada herramienta software, y siempre relacionados con el objeto del contrato del presente pliego de prescripciones técnicas.

Estos trabajos se solicitarán bajo demanda por los técnicos del Cabildo de Gran Canaria a la empresa adjudicataria, quien deberá presentar un presupuesto de las horas que se invertirán en la realización de dichos trabajos. Por su parte, los técnicos deberán validar dicho presupuesto antes de que el adjudicatario pueda iniciar los trabajos. **Las horas de trabajos realizadas se abonarán según el precio por hora de técnico ofertado por la empresa adjudicataria.**

La Corporación no está obligada a ejecutar el presupuesto de la mencionada bolsa económica en su totalidad, quedando sujeta a las necesidades que vayan surgiendo a lo largo de su plazo de ejecución.

4.- Duración del contrato

La duración del contrato será de **DOS (2) AÑOS**, computándose a partir del día siguiente a la firma del contrato. El contrato podrá ser susceptible de prórroga/s por período/s iguales o superiores a un mes hasta un máximo de **TREINTA Y SEIS (36) meses**.

5.- Presupuesto base de la licitación

El presupuesto base de licitación del presente contrato asciende a la cantidad de **OCHENTA MIL EUROS (80.000,00 €)** más el 7% del IGIC aplicable de CINCO MIL SEISCIENTOS EUROS (5.600,00 €); lo que hace un total de **OCHENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS EUROS (85.600,00 €)**.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	10/19



Los importes de cada anualidad sin IGIC serán los siguientes:

Descripción	1 ^{er} año	2 ^o año	Total Importe sin IGIC
Servicio de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como la nueva tras la migración.	15.000,00€	15.000,00€	30.000,00€
Suministro de los derechos de uso de las licencias de software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas, de como mínimo 256 llamadas simultáneas, un sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo y su enlace de datos asociado con un circuito privado de como mínimo 100MB simétrico. Estarán incluidos en el importe total del expediente todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha, entre otros su instalación, configuración, migración	25.000,00€	25.000,00€	50.000,00€
Total a 2 años sin IGIC			80.000,00€

5.1.- Formas de pago

La forma de pago se establece de acuerdo a las distintas prestaciones objeto de este contrato:

1.- La forma de pago del importe económico por el servicio de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como la nueva tras la migración; **será mensual** y el importe de cada mensualidad se calcularán de la siguiente forma: el importe mensual será el importe anual ofertado por la empresa adjudicataria dividido entre 12 meses.

2.- La forma de pago del importe económico por el suministro de los derechos de uso de las licencias de software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas, de como mínimo 256 llamadas simultáneas, un sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo y su enlace de datos asociado con un circuito privado de como mínimo 100MB simétrico; **será anual** durante cada uno de los años que dure el contrato. Se abonará, una vez la empresa adjudicataria acredite, mediante la documentación necesaria, la contratación anual del mencionado equipamiento. Esta documentación junto con la puesta en marcha de mencionado software, justificaría el pago de la factura. Por lo tanto, se tramitará una factura en cada año de vigencia del contrato, incluyendo en su caso la/s posible/s prórroga/s

3.- La forma de pago del importe económico con respecto a la contratación de horas de servicios de asistencia y trabajos técnicos, ante los posibles imprevistos, **será mensual**. Su coste se incluirá en la factura del mes en el cual se realizaron las contrataciones de los trabajos y/o servicios.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	11/19



6.- Gestión de incidencias

6.1.- Definición relativa a la calidad de los servicios

Tiempo de respuesta: el transcurrido desde que el técnico del Cabildo de Gran Canaria que se designe comunica una incidencia o consulta al adjudicatario hasta que éste contesta indicando que procede a iniciar las actividades necesarias para resolverla. La constancia de la comunicación de la incidencia o consulta se obtendrá mediante el uso del correo electrónico o cualquier otro medio telemático equivalente.

Tiempo de resolución: el transcurrido desde que se comunica la incidencia hasta que ésta se solventa por completo.

Incidencia: a toda interrupción o reducción de la calidad, no planificada, del servicio o dispositivos objeto del contrato. Las incidencias se clasifican de la siguiente forma:

NIVEL DE SERVICIO DE LA INCIDENCIA	DESCRIPCIÓN DE SU IMPACTO PARA LA CORPORACIÓN	CARACTERÍSTICAS DE LOS INCIDENTES
1	Alto	El entorno de producción esta caída total o parcialmente, impidiendo a los usuarios la utilización del servicio o bien se considera que existe un alto riesgo de que éste pueda dejar de estar operativo por completo.
2	Medio	El entorno de producción está degradado, pudiendo tener un impacto parcial en los servicios ofrecidos a los usuarios.
3	Bajo	Resto de incidencias y también consultas que requieran algún tipo de seguimiento o apertura de casos con el fabricante.

6.2.- Procedimiento de gestión de incidencias

El adjudicatario facilitará los medios necesarios para poder contactar con el soporte técnico a través de teléfono y por correo electrónico, las posibles incidencias que pudieran surgir, siendo el horario de atención de 24x7.

La gestión de los incidentes relacionados con el servicio contratado, que deberá llevar a cabo la empresa adjudicataria, tanto si le es requerido por los técnicos del Cabildo de Gran Canaria como si de oficio detectara su personal técnico alguna anomalía, deberá cumplir con lo indicado en el presente apartado.

Se considera que una incidencia se abre cuando por parte de los técnicos del Cabildo de Gran Canaria se envía una notificación al adjudicatario informando de una avería, anomalía o consulta.

Las incidencias serán abiertas a través de correos electrónicos enviados al adjudicatario u otro sistema equivalente que éste facilite y que permita dejar constancia de la hora y fecha de las comunicaciones, como pudiera ser un portal web de gestión de incidencias.

El tiempo máximo de respuesta para todos los servicios de mantenimiento y soporte técnico especificados en el presente PPT, de aplicación en horario y días laborables se indican según la siguiente tabla:

NIVEL DE SEVERIDAD DE LA INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA
1	1 hora
2	1 hora
3	2 horas

Los tiempos máximos de resolución se indican en la siguiente tabla:



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	12/19



NIVEL DE SEVERIDAD DE LA INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
1	1 día
2	2 días
3	4 días

6.3.- Penalizaciones

Los incumplimientos de los tiempos de respuesta y resolución exigidos en el presente PPT serán asumidos por el adjudicatario y tendrán penalizaciones económicas que serán deducidas de la facturación periódica.

La aplicación de la penalización no sustituye ni libera de la obligación del adjudicatario de atender la incidencia no ejecutada en plazo y resolverla, por lo que será responsable de las consecuencias que dicho retraso origine.

El incumplimiento reiterado o considerado como grave por parte del Cabildo de Gran Canaria respecto de los tiempos de respuesta y/o resolución podrá ser causa de resolución del contrato.

Se establecerán las siguientes penalizaciones teniendo en cuenta que estos tiempos se aplican en días y horarios laborables.

PENALIZACIONES RELATIVAS A LOS TIEMPOS DE RESPUESTA		
NIVEL DE SEVERIDAD DE LA INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	PORCENTAJE DETRAÍDO DE LA FACTURACIÓN PERIÓDICA
1	De cero a 1 hora	0 %
	Más de 1 hora	3 %
2	De cero a 1 hora	0 %
	Más de 1 hora	3 %
3	De cero a 2 hora	0 %
	Más de 2 hora	2 %

PENALIZACIONES RELATIVAS A LOS TIEMPOS DE RESOLUCIÓN		
NIVEL DE SEVERIDAD DE LA INCIDENCIA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN	PORCENTAJE DETRAÍDO DE LA FACTURACIÓN PERIÓDICA
1	De cero a 1 día	0 %
	Más de 1 día	10 %
2	De cero a 2 días	0 %
	Más de 2 días	8 %
3	De cero a 4 días	0 %
	Más de 4 días	5 %

7.- Inventario

La empresa adjudicataria se compromete a facilitar un informe de las incidencias gestionadas, así como el mantenimiento de una base de datos con el software asociado a la centralita VoIP y las extensiones asociadas a dicha centralita, así como cualquier otro inventario relacionado con el objeto del contrato que se requiera por los técnicos del Cabildo de Gran Canaria. Estos datos se entregarán en formato electrónico (OpenOffice, Word, Excel, Pdf, etc.).



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	13/19



8.- Obligaciones de la empresa adjudicataria

1) En relación con el responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada:

“La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- d) Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- e) Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

2) En relación con las obligaciones de la empresa contratada:

- a) Corresponde exclusivamente a la empresa contratada la selección del personal que, reuniendo, en su caso, los requisitos de titulación y experiencia exigidos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la entidad contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.
- b) La empresa contratada asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de las cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.
- c) La empresa contratada velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin exralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

En el caso de que la empresa contratada incumpla las obligaciones asumidas en relación con su personal, dando lugar a que el órgano o ente contratante resulte sancionado o condenado, la empresa contratada deberá indemnizar a éste de todos los daños y perjuicios que se deriven de tal incumplimiento y de las actuaciones de su personal, mediante el eventual ejercicio de las acciones legales oportunas.

9.- Transporte

Todos los gastos derivados del transporte y aduanas correrán a cargo de la empresa adjudicataria durante todo el período de vigencia del contrato. También correrán por cuenta del adjudicatario, los gastos derivados de los desplazamientos de los técnicos que deban realizar las intervenciones.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	14/19



Todo el material será entregado en las dependencias que se designen en su momento de acuerdo con las instrucciones del SMC.

10.- Confidencialidad y seguridad

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (RGPD).

Además, quedará expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del correspondiente contrato relativo a este pliego, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el presente pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito del Cabildo de Gran Canaria. Se considerará confidencial cualquier información a la que la empresa adjudicataria acceda en virtud del correspondiente contrato relativo a este pliego, en especial la información y datos propios de la Corporación o de los usuarios y beneficiarios del proyecto que con tal carácter se indique, a los que haya accedido durante la ejecución del mismo, así como la documentación relacionada.

Para cumplir con ello, informará a su personal, colaboradores y subcontratistas de las obligaciones establecidas con respecto a la confidencialidad, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. La empresa adjudicataria pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones.

La vulneración de estas cláusulas podrá ser causa de resolución del contrato.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el correspondiente contrato relativo a este pliego será indefinida mientras la misma ostente tal carácter, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización, por cualquier causa, de la relación entre el Cabildo de Gran Canaria y la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá cumplir la normativa legal aplicable en materia de seguridad en el marco de los servicios prestados, específicamente, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y con el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	15/19



11.- Anexo I. Precios sin I.G.I.C

Este anexo contiene las distintas prestaciones objeto de valoración contempladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, siendo las siguientes:

CONCEPTO	UNIDADES	PRECIO POR AÑO/HORA (€)	TOTAL SIN I.G.I.C (€)
Importe económico máximo por los servicios de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como de la nueva tras la migración.	2 años	15.000,00	30.000,00
Importe económico máximo por el suministro de los derechos de uso de las licencias de software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas, de como mínimo 256 llamadas simultáneas, un sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo y su enlace de datos asociado con un circuito privado de como mínimo 100MB. Estarán incluidos en el importe total del expediente todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha, entre otros su instalación, configuración, migración (...).	2 años	25.000,00	50.000,00
Tiempo máximo de activación y resolución del failover, que la centralita de respaldo tarda en asumir las funciones de centralita principal tras dejar de estar disponible en caso de fallo o defecto.	180 minutos		
Número de llamadas simultáneas mínimas , incluyendo las llamadas internas permitidas en la centralita.	256 llamadas simultáneas		
Ancho de banda mínimo para el circuito de datos simétrico dedicado en el enlace con la nube o al CPD de respaldo de la empresa adjudicataria con el Cabildo de Gran Canaria para proporcionar el servicio de alta disponibilidad.	100 Mbps		
Importe económico máximo de la hora de técnico de la bolsa económica ante imprevistos.	1 hora	50,00	
IMPORTE TOTAL OFERTADO DEL CONTRATO SIN IGIC			80.000,00



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	16/19



12.- Anexo II. Modelo a presentar por cada licitador

En este anexo se detalla el modelo del documento que los licitadores deben presentar para los servicios ofertados en esta licitación.

La oferta se desestimarán en su totalidad si alguno de los valores ofertados por el licitador no cumple con los requisitos exigidos en el Anexo I, del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

También se desestimarán en su totalidad aquellas ofertas que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer claramente lo que la Corporación estime como dato fundamental para considerar la oferta.

CONCEPTO	UNIDADES	PRECIO POR AÑO/HORA (€)	TOTAL SIN I.G.I.C (€)
Importe económico ofertado por los servicios de soporte, asistencia y mantenimiento técnico integral de la infraestructura software y hardware que forman parte de la centralita de telefonía VoIP, tanto de la centralita actual como la nueva tras la migración.	2 años		
Importe económico ofertado por el suministro de los derechos de uso de las licencias de software para la centralita de telefonía VoIP con utilidades de Comunicaciones Unificadas, de como mínimo 256 llamadas simultáneas, un sistema de alta disponibilidad mediante una configuración Activo-Pasivo y su enlace de datos asociado con un circuito privado de como mínimo 100MB. Estarán incluidos en el importe total del expediente todos los trabajos necesarios para la puesta en marcha, entre otros su instalación, configuración, migración(...).	2 años		
Importe económico ofertado de la hora de técnico de la bolsa económica ante imprevistos.	1 hora		No rellenar
Tiempo ofertado de activación y resolución del failover, que la centralita de respaldo tarda en asumir las funciones de centralita principal tras dejar de estar disponible en caso de fallo o defecto.		No rellenar	No rellenar
Número de llamadas simultáneas ofertadas , incluyendo las llamadas internas permitidas en la centralita.		No rellenar	No rellenar
Ancho de Banda ofertado para el circuito de datos simétrico dedicado en el enlace con la nube o al CPD de respaldo de la empresa adjudicataria con el Cabildo de Gran Canaria para proporcionar el servicio de alta disponibilidad.		No rellenar	No rellenar
IMPORTE TOTAL OFERTADO DEL CONTRATO SIN IGIC			



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	17/19



13.- Anexo III. Emplazamientos de las sedes del Cabildo de Gran Canaria

A continuación, se listan las sedes del Cabildo de Gran Canaria que pueden hacer uso de la prestación de los servicios de telefonía de VoIP. La información recogida en la tabla es meramente informativa y no va en perjuicio de la posible ampliación de nuevas sedes o servicios de telefonía en las sedes actuales en el momento de la contratación.

Sedes	Dirección
AASS CAI Las Canteras	C/ Padre Anchieta 4, Las Palmas de G.C.
AASS CAI Santa Rosalía	C/ Carvajal 79. Las Palmas de G.C.
AASS Hogar Harimaguada (Tafira)	Camino a Los Frailes 15. Las Palmas de G.C.
AASS Maternal Tafira	C/ Murillo 4. Las Palmas de G.C.
AASS Virgen del Carmen (Aruacas)	C/ La Purísima 25. Las Palmas de G.C.
Administrativo / Anexo Casa Palacio	C/ Escritor Benito Pérez Galdós 52. Las Palmas G.C.
Archivo General (Edificio Renault)	Carretera del Centro S/N. Las Palmas de G.C.
AAGG Pérez Galdós	C/ Escritor Benito Pérez Galdós 51. Las Palmas G.C.
Biblioteca Insular	C/ Remedios, 7. Las Palmas de G.C.
Casa Colón / Artes Plásticas	C/ Colón 1. Las Palmas de G.C.
Casa Museo Tomás Morales	C/ Tomás Morales 1, Moya
Casa Palacio	C/ Bravo Murillo 23, Las Palmas de G.C.
Deportes. Centro Insular de Deportes	C/ Fondos de Segura, S/N, Las Palmas de G.C.
Deportes. Estadio de Gran Canaria	C/ Pintor Felo Monzón S/N. Las Palmas de G.C.
Deportes. Martín Freire (Ciudad Deportiva G.C)	C/ Blas Cabrera Felipe 3. Las Palmas de G.C.
MA Comarca 1. (Vivero y Fauna. Tafira)	Tafira alta 7. Las Palmas de G.C.
MA Comarca 2. (Los Cofritos)	Los Cofritos S/N. Artenara
MA Comarca 3. (Gruz Grande)	C/ Historiado Fernando de Armas 10, Las Palmas de G.C.
MA Comarca 4. (San Mateo - Cerca Tejeda)	Las Mesas S/N. San Mateo
Edificio Cristal	Tomás Morales 3. Las Palmas de G.C.
EA Aldea	C/ Fernando Rodríguez Gil S/N. La Aldea
EA Arinaga	C/ Drago 60, Agüimes.
EA Gáldar	C/ Facaracas 9. Gáldar
EA Santa Brígida	C/ Circunvalación 14. Santa Brígida
EA Telde	C/ Marqués de Muni, 115 (San Antonio)
EA Teror	Avenida del Cabildo Insular 151-B. Teror
Edificio Iberia	C/ Profesor Agustín Millares Carló 10, Las Palmas de G.C.
El Corral de los Juncos	C/ Corral de los Juncos 2. Tejeda
Empleo	C/ Bravo Murillo 2. Las Palmas de G.C.
Espacio Joven (juventud Obelisco)	C/ La Constitución 3. Las Palmas de G.C.
Espacio Joven Jinámar	C/ Fernando Sagaseta 48. Telde
Finca de Osorio	Osorio S/N. Teror
Finca de Osorio Aserradero	Osorio S/N. Teror
Finca de Osorio Vivero	Osorio S/N. Teror
Finca El Galeón	El Galeón S/N. Santa Brígida
Foro Guiniguada	GC-110 30. Tafira Baja, Las Palmas de G.C.
Gestur	C/ Viera y Clavijo 31. Las Palmas de G.C.
Gran Canaria Espacio Digital	C/ Cádiz 34. Las Palmas de G.C.
Granja Agrícola	C/ Cebolla S/N. Arucas



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	18/19



Humiaga	Av. Primero de Mayo 35
Igualdad	C/ Buenos Aires 46. Las Palmas de G.C.
Internado San Antonio	C/ Sor Brígida Castello 1. Las Palmas de G.C.
Insular I	C/ Prof. Agustín Millares Carlo, 4. Las Palmas de G. C.
Instituto de la Reserva de la Biosfera	C/Calle Cano, 2, Las Palmas de G.C.
Jardín Canario	Palmeral 15. Las Palmas de G.C.
Jardín Canario Vivero	Dragonal Alto 45. las Palmas de G.C.
Jardín Canario recuperación de aves	Plan de Loreto S/N. Las Palmas de G.C.
MA Casa Forestal	Pajonales S/N.
MA DRAGONAL BAJO	Dragonal Bajo S/N. Las Palmas de G.C.
MA LOS COFRITOS	Los Cofritos S/N
MA TAMADABA	C/ Casa de Tirma S/N. San Nicolas de Tolentino
Microinformática y Comunicaciones, SMC	C/ Escritor Benito Pérez Galdós 53. Las Palmas de G.C.
Museo Antonio Padrón	C/ Drago 2. Gáldar
Museo Cueva Pintada de Gáldar	C/ Audiencia 2. Gáldar
Museo León y Castillo	C/ Museo León y Castillo 43. Telde
Museo Pérez Galdós	C/ Cano 3. Las Palmas de G.C.
Oficina en LPGC	Las Palmas G.C.
Patronato de Turismo	C/ Triana, 93, Las Palmas de G.C.
San José del Álamo	San José del Álamo S/N
Taller de Grabados (Zurbarán)	C/ Historiado Fernando de Armas 19, Las Palmas de G.C.



Código Seguro De Verificación	5042SmdeviyTmqbGLsn5/A==	Fecha	28/12/2022
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		
Firmado Por	Teodoro Claret Sosa Monzon - Consejero/a de Gobierno de Presidencia		
Url De Verificación	https://verifirma.grancanaria.com/verifirma/code/5042SmdeviyTmqbGLsn5/A=	Página	19/19

