

AYUNTAMIENTO DE HUMANES DE MADRID

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁ EL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE RED DE INTERCONEXIÓN DE DATOS, TELEFONÍA FIJA Y TELEFONÍA MÓVIL DEL AYUNTAMIENTO DE HUMANES DE MADRID

1.- Objeto

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas y funcionales así como criterios de valoración de las mismas que regirán el concurso de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones, Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, al Ayuntamiento de Humanes de Madrid, en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, tanto dentro de sus sedes habituales como fuera de ellas, acceso a Internet y transmisión de datos así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Los servicios de telefonía fija, móvil y el acceso a datos que se desean contratar, con los requerimientos técnicos que se detallen más adelante, deberán reproducir al máximo la situación actual, conservando las numeraciones existentes, en cuanto a telefonía, así como las direcciones IP públicas y fijas.

El objetivo primordial de este concurso es que el coste que resulte del mismo, no solamente sea el menor posible, sino fundamentalmente que repercuta en servicios a la ciudadanía y al propio personal del Ayuntamiento.

1.1.Alcance.

Se requiere por tanto, el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios (terminales, routers, software y hardware necesario) garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente pliego.

1.2.Consideraciones generales.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos municipales y los adjudicatarios, en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el Ayuntamiento de Humanes de Madrid.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del presente pliego, el adjudicatario se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en los puntos del municipio que el Ayuntamiento de Humanes de Madrid solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del Ayuntamiento de Humanes de Madrid, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que describe el presente pliego ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta administración con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Este pliego consta de varios servicios bien diferenciados:

-Telefonía: Contempla la prestación de los servicios de comunicaciones de telefonía fija y móvil, tanto a nivel de voz como de datos, así como otros servicios de valor añadido (acceso al correo en movilidad, mensajería corporativa...). También se incluyen los servicios de tráfico, accesos, suministro y mantenimiento de los elementos constituyentes de la red de voz fija.

-Datos e Internet: Contempla la prestación de los servicios de interconexión de datos entre las distintas sedes y los servicios de acceso a Internet.

Dada la evolución de las tecnologías y la nueva orientación convergente del mercado de las telecomunicaciones, se solicita incorporar como mejora las máximas funcionalidades posibles a los servicios del Ayuntamiento, en especial aquellos que proporcionen una visión convergente de las posibilidades de comunicación.

El adjudicatario deberá presentar una oferta conjunta que integre todas las partes. Los precios de los servicios ofertados se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IVA.

1.3. Plan de Calidad .

El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta administración.

2.- Comunicaciones

El servicio prestado tiene que mejorar, homogeneizar y consolidar la arquitectura de la solución actualmente en servicio, integrando en la red corporativa multiservicio el tráfico de voz corporativa, mediante la ampliación del servicio de telefonía móvil.

En cualquier caso, y a pesar de la evolución, se mantendrán los servicios fijos que sean necesarios en las sedes que lo necesiten. El adjudicatario dotará de líneas de telefonía fija, datos y telefonía móvil que sean necesarias para dar el servicio requerido con el alcance especificado en este pliego.

Se mantendrá la numeración pública de la telefonía fija, móvil y fax, y se dotará de numeración fija integrada para todos los usuarios corporativos del Ayuntamiento. Se establecerá un plan de numeración privado para marcación corta entre extensiones fijas y extensiones móviles. El Ayuntamiento de Humanes de Madrid cuenta actualmente con los centros municipales y servicios definidos en el Anexo I.

3.- Servicio de Telefonía (fija y móvil)

3.1 Condiciones Generales.

El licitador deberá justificar que dispone de una red de telecomunicaciones (propia o accesible mediante acuerdos entre operadores) implantada y con capacidad de ofrecer servicio a la totalidad de las dependencias del Ayuntamiento de Humanes de Madrid mediante accesos analógicos, digitales, red inteligente... y con posibilidad de ofrecer dichos servicios en cualquier punto que se solicite.

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

La empresa adjudicataria deberá mantener las numeraciones fijas y móviles actuales, salvo que el Ayuntamiento considere conveniente y apruebe el cambio de numeración en determinadas líneas.

3.2 . Portabilidad.

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

3.3. Servicios Requeridos.

3.3.1. Servicios de Voz.

3.3.1.1. Servicios de Red Privada Virtual.

El Ayuntamiento de Humanes de Madrid cuenta actualmente con una Red Privada Virtual (RPV) que aporta facilidades de marcación abreviada y cuyo mantenimiento y puesta al día será de cuenta del adjudicatario.

El uso de la Red Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación. Se considerarán llamadas internas: las comunicaciones entre móviles del Ayuntamiento de Humanes de Madrid, las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos, y por último, las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas del Ayuntamiento.

El adjudicatario facturará como llamadas internas de la RPV, tanto si el usuario hace uso de la marcación abreviada como si utiliza el número público para establecer la comunicación.

3.3.1.2. Servicios adicionales.

Los servicios mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía son los siguientes:

-Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:

- a)Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc
- b)Roaming.
- c)Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- d)Restricción de llamadas según horario.
- e)Buzón de voz.
- f)Servicio de llamadas perdidas.
- g)Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.

- h)Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- i)Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- j)Definición de límites de consumo

3.3.1.3. Plan Privado de Numeración.

El Plan Privado de Numeración, propuesto por el adjudicatario respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras.

La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional.

3.3.1.4. Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

Marcación:

- Los números externos a la RPV se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.

Presentación del número llamante:

- Cuando un usuario reciba una llamada interna de la RPV se presentará el número abreviado.
- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.

3.3.2. Servicios de Mensajes .

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos (SMS) a través de los terminales móviles.

3.3.3. Servicio de datos en telefonía móvil .

El servicio de Telefonía Móvil, en las líneas que se solicite, deberá incluir el servicio de acceso a internet.

Este servicios presentará continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles, como mínimo, desde las redes 3G, produciéndose su migración cuando sea solicitado por el Ayuntamiento de Humanes de Madrid.

Las cuotas mensuales por servicio con un volumen de datos móviles llevan asociada una tarifa plana de datos para Smartphone para uso en territorio nacional. Dicha tarifa plana incluye la cantidad de tráfico definida en la cuota, una vez consumido este tráfico no se producirá incremento de precio, sino que las velocidades se verán reducidas a una velocidad definida por las empresas ofertantes, mínimo 128Kbps/64Kbps (Downlink/Uplink).

3.3.4. Servicio de fax virtual .

El servicio de fax virtual proporcionado por el adjudicatario permitirá enviar y recibir faxes desde cualquier cuenta de correo electrónico con conexión a internet asociada a este servicio facilitando al máximo tanto el envío como la recepción de faxes.

El servicio permitirá el envío de documentos en múltiples formatos (Word, Excel, Power Point, PDF, texto plano, jpg, gif, etc.)

3.3.5. Facturación diferenciada según el tipo de tráfico .

El adjudicatario del concurso correspondiente al suministro del servicio de telefonía fija y móvil, facilitará en su facturación la información diferenciada relativa al tipo de tráfico facturado.

En la factura mensual se desglosará con detalle todas las cuotas, descuentos y usos facturados. La factura incluirá cada una de las llamadas con la fecha, duración, número marcado/volumen e importe de las mismas. La factura permitirá conocer el coste, incluso a nivel de llamada unitaria.

3.4. Créditos de minutos.

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta los créditos de minutos y SMS disponibles que serán compartidos entre todos los Servicios Móviles de Voz incluidos en la Red Privada Virtual dentro de la misma cuenta de facturación y en el mismo periodo de tarificación mensual.

Las llamadas realizadas dentro de los Créditos establecidos seguirán un formato de cálculo al segundo (1+1), contabilizando únicamente los segundos reales consumidos por los usuarios y sin imputar ningún consumo al establecimiento de las mismas. La cantidad mínima de minutos y SMS a ofertar serán los siguientes, pudiéndose mejorar en la oferta presentada, siendo éste un criterio de adjudicación:

Destino
Cantidad minutos / SMS
RPV
12.000 min.
Nacional
12.000 min.
901/902
100 min.
Internacional
150 min.
SMS
100

-RPV (Red Privada Virtual): Llamadas realizadas entre móviles y extensiones fijas pertenecientes a la misma estructura de facturación.

-Llamadas nacionales: Llamadas realizadas con destino a líneas móviles de la red del operador o a líneas de telefonía fija nacionales. Llamadas realizadas con destino a líneas móviles de la red de otros operadores móviles nacionales.

-901/902: Llamadas realizadas con destino a numeración de red inteligente con tipología 901o902.

-SMS: Se incluyen tanto los enviados dentro de la RPV, como los enviados a números externos nacionales.

Las empresas licitadoras presentarán en sus ofertas las tarifas que se aplicarán para los minutos y SMS consumidos en exceso una vez superados los minutos incluidos en la cuota mensual establecida por el servicio móvil de voz (créditos).

3.5 . Renovación de terminales .

Será obligatorio por parte del adjudicatario el cambio de todo el parque de terminales fijos y móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio. Todos los terminales móviles a suministrar por el adjudicatario al amparo de este contrato, estarán basados en tecnología 4G. El número y características de los terminales se indica a continuación:

- 13 Ud. Terminal móvil gama alta con datos. (modelo Iphone 7 o similar).
- 12 Ud. Terminal móvil gama media con datos. (modelo Huawei P8 o similar).
- 16 Ud. Terminal móvil solo voz. (modelo Nokia 208 o similar).
- 120 Ud. Terminal fijo con tarjeta SIM. (modelo NEO 3450 o similar).
- 25 Ud. Terminal fijo inalámbrico con tarjeta SIM. (modelo Huawei ETS3 o similar).
- 1 Ud. Centralita con tarjeta SIM. (modelo NEO 4500 o similar).

Las marcas indicadas son únicamente orientativas a efectos de fijar unas características mínimas de los terminales y no constituyen una obligación, pudiendo ofertarse otras marcas y modelos similares.

La empresa adjudicataria ofrecerá varios terminales que cumplan con las características indicadas, para que el Ayuntamiento de Humanes de Madrid elija el modelo que más se ajuste a sus necesidades.

Por otra parte, durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria se compromete la renovación de terminales, que será como mínimo, bianual, de al menos el 50% de la totalidad de terminales.

El adjudicatario deberá aportar un stock de terminales de 1 terminal de Gama alta, 2 terminales de gama media y un 10% del resto de las gamas.

3.6. Extensiones fijas .

Las extensiones fijas en los edificios municipales definidos en el Anexo I estarán dotadas con terminales móviles con tarjeta SIM, salvo en las sedes donde el Ayuntamiento considere conveniente otra solución técnica. Los terminales deberán contar con las siguientes opciones:

- Rellamada sobre ocupado
- Aparcar/Recuperar llamadas automáticamente
- Desvío inmediato
- Desvío si comunica
- Desvío por ausencia
- Desvío por no accesible

- Devolución última llamada recibida
- Transferencia de llamada
- Transferencia de Llamada con consulta a 3ª Parte en Conferencia
- Transferencia de Llamada con consulta a 3ª Parte
- Llamada en espera
- Cancelación de la llamada en espera
- Cancelación de la llamada en espera por llamada
- Restricción de identidad llamante
- Restricción de identidad llamante por llamada
- Información de última llamada recibida
- Captura de llamadas
- Presentación de identidad llamante
- Rellamada último número
- Información de llamada
- Conferencia a tres
- Servicio autenticación

4.- Servicios de Datos e Internet

Esta sección del pliego define el escenario solicitado en lo relativo a las comunicaciones de datos, los equipos instalados y el nuevo escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende.

La solución propuesta por el licitador, contendrá un acceso a internet en los edificios indicados en el Anexo I, con una capacidad mínima de ADSL 10 MB, siendo un criterio de adjudicación del concurso el ofrecer el servicio de fibra óptica.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos. El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos para uso específico en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Humanes de Madrid lo solicite.

El adjudicatario presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con el Ayuntamiento de Humanes de Madrid, además de un servicio atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

5.- Fase de implantación y gestión de servicios de telefonía fija, móvil y datos.

El adjudicatario ofrecerá una descripción del proceso de implantación del servicio en las sedes de esta administración.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada dependencia, preferiblemente sin producir cortes en los

servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario de tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Humanes de Madrid información periódica de la implantación.

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio, y además las relativas a cuestiones técnicas del servicio.

5.1. Gestión del Servicio .

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por el adjudicatario. Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

a) Tramitaciones administrativas

- Alta administrativa de línea
- Cambio de dirección de facturación
- Cambio de datos bancarios
- Cambio de número de teléfono
- Cambio de tipo de abono
- Introducción de IMEI en tabla de robados
- Validación administrativa de tarjeta SIM
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de cuenta del cliente
- Migración
- Suspensión/rehabilitación por robo o pérdida
- Activación/rehabilitación por baja temporal
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería servicio postventa
- Provisión de código de seguridad (PIN, PUK...)
- Mantenimiento de agrupaciones
- Bajas de líneas
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.

b) Activación/desactivación. Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de algunas de las funcionalidades de estos. Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

- Ocultación/Identificación de línea llamante
- Activación/Desactivación de desvíos automáticos
- Activación/Desactivación de restricciones
- Activación/Desactivación acceso internacional o Roaming
- Activación/Desactivación de desvíos de llamadas
- Activación/Desactivación de buzón de voz
- Altas/Bajas del número adicional de datos
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido.

c)Configuraciones de RPV. Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entienden como configuraciones propias del servicio de red privada virtual cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si estas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en instalaciones del cliente como del adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

La implantación se ajustará a los criterios del Esquema Nacional de Seguridad, ENS y debe quedar formalmente documentada, según Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

El sistema contemplará la opción de accesos remotos seguros, autenticados y auditados VPN para trabajadores municipales en movilidad o en teletrabajo. Los clientes VPN serán compatibles para diversos SO; Windows, Android (6.0 o superior), Iphone/ Ipad.

5.2. Asistencia técnica a usuarios y Plan de Garantía de Calidad.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas x 7 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio a los que se compromete la empresa. Entre estos parámetros se contarán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 99 % del tiempo.

- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.

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 al Ayuntamiento de Humanes de Madrid. Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por el adjudicatario.

5.3. Operación y mantenimiento del Servicio.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 5 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el Ayuntamiento de Humanes de Madrid y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.
- El adjudicatario especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.
- Mantenimiento predictivo: Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.
- Mantenimiento correctivo: Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad,

fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

-Detección y comunicación de la incidencia: En el momento en que algún usuario detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

-Registro de la incidencia: El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de esta administración, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

-Resolución de la incidencia: A continuación se comunicará, por parte del Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

-Comunicación de la resolución de la incidencia: Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará al Ayuntamiento de Humanes de Madrid la resolución de la misma a fin de su verificación.

-Cierre de la incidencia: Una vez la resolución haya sido validada por esta administración, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver al servicio su correcto funcionamiento.

5.4. Altas y bajas de servicios.

Durante la vigencia del contrato el Ayuntamiento de Humanes de Madrid podrá incorporar nuevos servicios (Altas de línea) al plan integrado. La incorporación de un nuevo servicio llevará consigo el cargo de la cuota mensual establecida en la oferta económica del adjudicatario.

Se considerará como desactivación cualquier baja de línea o servicio en el plan integrado. La baja de varias líneas o servicios no afectará a los precios unitarios, ni a los beneficios y condiciones que haya ofertado la empresa adjudicataria.

5.5. Compromiso de incidencias de facturación.

La empresa adjudicataria se comprometerá a solucionar cualquier incidencia de facturación comunicada por el Ayuntamiento de Humanes de Madrid antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación, siempre y cuando la incidencia haya sido notificada con, al menos, 15 días de antelación antes de la fecha de cierre del siguiente ciclo.

5.6. Servicio posventa terminales.

La empresa adjudicataria ofrecerá, sin coste adicional, al Ayuntamiento de Humanes de Madrid un servicio de reparación de terminales fijos y móviles averiados, de forma rápida y sencilla bajo las siguientes condiciones:

- Reparación de problema detectado y devolución del terminal reparado en las mismas condiciones estéticas en que ha sido entregado el terminal.
- El tiempo medio de reparación será de 5 días laborables desde que se recoge el terminal físicamente en el Ayuntamiento de Humanes de Madrid hasta que se realice la entrega.
- Se facilitará un terminal de préstamo que podrá ser utilizado durante el tiempo que dure la reparación, de gama y características similares al teléfono entregado a reparar.
- Se podrán incluir accesorios (batería y cargador) dentro de la reparación del terminal, siempre y cuando el motivo de la reparación esté relacionado con éstos elementos.
- Si el fabricante determinara que el terminales irreparable se devolverá sin reparar.
- Los terminales averiados se recogerán y se entregarán en la dirección que indique el Ayuntamiento de Humanes de Madrid.
- En el caso de que el terminal averiado no tenga reparación, y esté dentro del periodo de garantía, se deberá suministrar un nuevo terminal igual o similar al estropeado.
- Este servicio es gratuito.

Los terminales de préstamo no serán terminales nuevos necesariamente, pero sí estarán en perfecto estado de uso y funcionamiento. El terminal de préstamo será del mismo modelo o similar al averiado.

En los casos en que se facilite al Ayuntamiento de Humanes de Madrid un terminal de préstamo durante el tiempo que dure la reparación, éste se devolverá en el momento de la entrega del terminal reparado.

La política aplicada en caso de avería del terminal, no incluirá en ningún caso robo o pérdida del mismo.

6.- Contenido y formato de las ofertas.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria consideren de interés, las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

Oferta Técnica:

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. Deberá indicar, entre otros aspectos, lo siguientes:

- Topología de la red.
- Equipamiento de comunicaciones ofertado.
- Plan de implementación y operación.
- Metodología de gestión.
- Compromisos de calidad de servicio.
- Compromisos de activación/modificación de productos y servicios y operaciones administrativas y de facturación.

Oferta Económica:

Contendrá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Precio final de licitación (mensual y anual).
- Precio unitario de servicios incluidos en este pliego.
- Precio unitario de otros servicios fuera del alcance de esta licitación. Se especificarán precios por excesos de consumo en minutos de voz y tráfico de datos.

7.- Duración del contrato

La duración del contrato será de TRES AÑOS desde su formalización, admitiéndose prórroga expresa hasta un máximo total de duración del contrato de CUATRO años. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el adjudicatario, salvo si existe preaviso de denuncia por su parte por escrito, con cuatro meses de antelación al vencimiento anual del contrato.

En el caso de que el contrato debiera dejar de tener efecto y no se hubiese formalizado el Ayuntamiento de Humanes de Madrid todavía uno nuevo, quedará aquél prorrogado obligatoriamente por un plazo máximo de hasta tres meses, con abono al adjudicatario de precio que proceda por el tiempo que dure esta prórroga forzosa.

8.- Confidencialidad

Se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

a. 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 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.

b. 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, y después de finalizar el plazo contractual, con carácter indefinido.

c. Cualquier tratamiento de datos que no se ajuste a lo dispuesto en este pliego será causa específica de resolución contractual, sin perjuicio de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario frente a terceros y frente al Ayuntamiento y de su obligación de resarcimiento de los daños y perjuicios que pudiera irrogar.

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

e. El adjudicatario se compromete a no dar información ni datos proporcionados por el Ayuntamiento para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego o en el Pliego de Cláusulas Administrativas. En particular, no proporcionará sin autorización expresa escrita del Ayuntamiento copia de los documentos o datos a terceras personas.

9.- Precio máximo de licitación

A continuación se determina el importe anual del contrato, teniendo en cuenta los servicios previstos y el precio unitario de los mismos:

PRECIO TOTAL MENSUAL, 3.500 € SIN IVA

En ningún caso se pueden considerar este número de servicios o consumo como vinculante con el Ayuntamiento de Humanes de Madrid, dado que son valores estimados a efectos del cálculo del Presupuesto de licitación. No cabe ningún tipo de penalización en caso de que el número de líneas o servicios contratados sea inferior al indicado.

Los beneficios y condiciones que oferte la empresa adjudicataria se deberán mantener, aún en el caso de que, a lo largo del contrato, se den de baja varias líneas o servicios.

Por tanto, el precio del presente contrato de 3 años más 1 año de prórroga , (importe total estimado, de acuerdo con lo establecido en el art. 88 TRLCSP), fijado en un tanto alzado, (art. 302 TRLCSP), asciende a la cuantía de 203.280,00 euros, IVA incluido, desglosado en un valor estimado de 168.000,00 euros y 35.280 euros correspondiente al 21% de IVA.:

El precio del contrato no podrá superar la cantidad presupuestada, si bien este presupuesto puede no ser agotado ya que dependerá de los servicios realmente prestados y del consumo por exceso en minutos de voz y tráfico de datos que se realicen.

En la oferta económica se desglosarán los importes unitarios correspondientes a cada uno de los servicios comprendidos en el presente pliego.

Se entenderá que las ofertas de los licitadores comprenden tanto el precio del contrato como el Impuesto sobre el Valor Añadido (21%) y demás tributos que sean de aplicación según las disposiciones vigentes. La cantidad correspondiente al IVA figurará como partida independiente.

Las proposiciones que se presenten superando el presupuesto base de licitación serán automáticamente descartadas.

El importe del contrato se abonará mediante certificaciones mensuales conformadas por los Servicios Técnicos, mediante la presentación de la correspondiente factura, que se corresponderá con los servicios prestados según la oferta presentada. El pago de las cantidades facturadas se realizará a mes vencido.

En todo caso, la factura detallará de forma separada las líneas, servicios y consumos incluidos en cada Catálogo de Servicios. No se facturará cuota de alta en ninguno de los servicios contratados. La facturación de las llamadas en todos los servicios de voz se efectuará obligatoriamente por unidades de un segundo desde el inicio de la llamada.

10. Criterios para la valoración de las ofertas

Los criterios que servirán de base para la valoración de las ofertas y para la determinación de la más ventajosa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 150 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público son los que a continuación se indican:

Criterios evaluables de forma automática

1.- Oferta económica. Máximo 80 puntos.

La oferta económica se presentará especificando los precios unitarios mensuales por servicio. Se valorará el precio mensual total ofertado, sin IVA.

Se otorgarán 80 puntos a la oferta más económica y cero puntos al precio de licitación indicado en el punto 9 de este pliego (precio mensual total, sin IVA). La puntuación del resto de las ofertas se calculará según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = (\text{BJV} / \text{BJmax}) \times \text{Pmax}$$

Siendo:

Pmax= Puntuación máxima a asignar (80 puntos).

BJV = Precio de licitación – precio ofertado

BJmax = Precio de licitación – precio ofertado más bajo

2.- Mejoras. Servicio de fibra óptica. Máximo 15 puntos.

Se otorgarán 15 puntos a las ofertas que ofrezcan como mejora para el servicio de acceso a internet el cambio de ADSL 10 MB por el servicio de fibra óptica con una velocidad mínima de 30MB en los edificios que se indican en el Anexo I, salvo en la Casa Consistorial que tendrá una velocidad mínima de 100MB. La mejora también incluye la instalación de fibra óptica en aquellos puntos que se solicite durante la vigencia del contrato. Esta mejora no supondrá un incremento económico para el Ayuntamiento de Humanes de Madrid.

3.- Mejoras: Máximo 5 puntos.

Serán consideradas como mejoras aquellas prestaciones adicionales o complementarias de los servicios objeto de esta contratación, que contribuyan a una mejor implantación y posterior explotación de dichos servicios, debiendo ser valoradas económicamente por el licitador y que no supongan un coste adicional al precio de licitación.

11. Compromisos de resolución de incidencias técnicas y compensaciones en facturas.

Procedimiento de notificación de Incidencias Técnicas

La medición de los tiempos de resolución y diagnóstico de incidencias técnicas comenzará desde el momento de notificación de la incidencia al Servicio de Asistencia Técnica del operador adjudicatario del contrato. En la llamada de notificación se recogerán los siguientes datos:

- Descripción de la incidencia.
- Impacto de la incidencia: número de servicios afectados/alcance de la incidencia, sedes afectadas.
- Fecha y hora de detección de la incidencia.
- Nombre, teléfono y horario de la persona de contacto del Ayuntamiento.
- Una dirección de correo electrónico donde el operador podrá remitir el mail de notificación de registro y el informe de cierre.
- Información adicional que pueda servir de apoyo para acotar la definición de la incidencia.

Tras recoger la información pertinente y antes de cerrar la llamada, el servicio de atención registrará la incidencia y proporcionará un número de referencia de la misma (identificador de la incidencia).

El horario de notificación y resolución de incidencias en el Servicio de Asistencia Técnica será de 24 horas al día, todos los días del año.

Clasificación de Incidencias Técnicas

A continuación se clasifican los tipos de incidencia y su severidad:

Tipo de Incidencia

Severidad

TIPO 1. Incidencias relativas a:

- Caídas en los enlaces directos de los servicios de RPV de Voz.
- Acceso GPRS/UMTS a intranet y conexiones al centro servidor de mensajes.
- Caía servicio de acceso a internet en las sedes municipales.

TIPO 2. Incidencias relativas a:

- Indisponibilidad de Servidos básicos de voz o datos.

Crítica: si afecta al menos a un 30% de las líneas.

Grave: afecta entre un 10% y un 30% de las líneas.

Leve: afecta a menos de un 10% de las líneas

TIPO 3. Incidencias relativas a:

- Indisponibilidad de Servidos de centralita: llamadas en espera, captura de llamadas, transferencias.

Grave: si afecta al menos a un 30% de las líneas.

Leve: afecta al menos un 10% de las líneas

- Servicios: SMS, MMS, contestador, transferencia de llamadas.
- Calidad o rendimiento ofrecido en los servicios básicos de voz o datos: ecos/ruidos en voz, destinos inaccesibles, lentitud.
- Servicios de funcionalidad RPV añadida al servicio básico de Voz: marcación corta, envío de SMS por extensión.

Tiempo de resolución de Incidencias Técnicas

Es el tiempo que transcurre desde que el Ayuntamiento de Humanes de Madrid comunica una incidencia al operador, o desde el momento en que ésta sea

detectada internamente, hasta que la incidencia está resuelta y el servicio está restablecido.

El operador adjudicatario se comprometerá a diferentes tiempos de resolución en función del servicio y la tecnología de acceso, de acuerdo con la siguiente tabla:

Severidad
Diagnóstico
Resolución

Crítica

2 horas

Servicios móviles: 7 horas sin desplazamiento, 9 horas con desplazamiento

Grave

12 horas

36 horas

Leve

24 horas

72 horas

Trazabilidad de las Incidencias Técnicas

En el momento del registro de la incidencia el operador enviará un correo electrónico al contacto indicado por el Ayuntamiento de Humanes de Madrid, en el que se confirmará por escrito la fecha y hora de registro y apertura de la incidencia reportada y el código identificador de la misma.

Cuando la incidencia haya quedado resuelta y, tras efectuar las pruebas de comprobación pertinentes, el operador enviará vía mail una notificación de resolución.

El Ayuntamiento de Humanes de Madrid podrá informarse del estado de la resolución de las incidencias que ha notificado a través del Servicio de Asistencia Técnica facilitando el código identificador de la misma. Además podrá solicitar un informe detallado sobre la solución técnica aplicada a las incidencias críticas que ha reportado.

Compensaciones en factura por incumplimiento en tiempos de resolución

Los tiempos de resolución se calcularán siguiendo la siguiente fórmula:

TR= Fecha y Hora de Cierre - Fecha y Hora de Apertura - Tiempos de paradas de resolución no imputables al operador.

En los casos en los que el tiempo de resolución sea superior al estipulado, el Ayuntamiento de Humanes de Madrid tendrá derecho a solicitar la oportuna compensación. La compensación se producirá en forma de descuento en factura según se indica a continuación.

Procedimiento de solicitud de Compensación

La solicitud de compensación será notificada vía telefónica o por email al Servicio de Asistencia Técnica. El operador comprobará los datos del informe de incidencias y procederá a la aplicación de la compensación solicitada.

En caso de disconformidad sobre la denegación de una compensación, se solicitará una reunión con los representantes del operador.

Aplicación de compensaciones

En caso de que proceda, las compensaciones aprobadas, se aplicarán en forma de descuento en factura. En caso de que se haya presentado la solicitud en los 4 días previos al cierre del ciclo de facturación, la compensación se aplicará en la factura del mes siguiente.

Los descuentos establecidos para compensaciones de incumplimientos de tiempos de resolución son los siguientes:

Exceso sobre tiempos

Incidencia crítica e Incidencia grave

Más de 4 horas

2% de descuento sobre la factura neta

1% de descuento sobre la factura neta

Menos de 4 horas

1% de descuento sobre la factura neta

0,5% de descuento sobre la factura neta

En Humanes de Madrid, a 11 de Septiembre de 2017

Juan Carlos Seco Miguel

Responsable del Dpto. de Informática y Comunicaciones
del Ayuntamiento de Humanes de Madrid

ANEXO I – RELACIÓN DE CENTROS Y SERVICIOS ACTUALES

SEDE	Dirección	Servicios Actuales
Ayuntamiento	Plaza de la Constitución, 1	Fijos: 3 Fax: 3 Conexiones Internet: 2 VPN: 1
Biblioteca	C/ Libro, s/n	Fijos: 1 Conexiones Internet: 2 VPN: 1
Escuela de Música	C/ Estanislao Zazo, 34	Fijos: 1 Conexiones Internet: 1
Casa Juventud	C/ Cañada, 2	Fijos: 1 Conexiones Internet: 2 VPN: 1
Infancia	C/ Estanislao Zazo, 5	Fijos: 1 Conexiones Internet: 1 VPN: 1
Cidee	C/ Macarena, 3	Fijos: 3 Fax: 2 Conexiones Internet: 2 VPN: 1
Centro Socio Cultural	C/ Vicente Aleixandre, s/n	Fijos: 2 Fax: 1 Conexiones Internet: 2 VPN: 1
Pabellón Municipal	C/ Valdehondillo, s/n	Fijos: 1 Fax: 1 Conexiones Internet: 1 VPN: 1
Centro Empresas	C/ Pico Santa Catalina, s/n	Fijos: 1 Conexiones Internet: 1
Servicios Sociales	C/ Cañada, 16	Fijos: 1 Fax: 1 Conexiones Internet: 1 VPN: 1
Colegio Hermanos Tora	C/ Conde, 3	Fijos: 1 Fax: 1 Conexiones Internet: 2
Colegio Campohermoso	Avda. Valdehondillo, 1	Fijos: 4 Fax: 1 Conexiones Internet: 1

Colegio Santo Domingo de Guzman	C/ Severo Ochoa, 2	Fijos: 1 Fax: 1 Conexiones Internet: 1
Escuela Infantil Platero y yo	C/ Jacinto Benavente, 15	Fijos: 1 Fax: 1 Conexiones Internet: 1

- Líneas de Voz : 162
- Líneas de Voz + Datos: 25