



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE TELECOMUNICACIONES (TELEFONÍA MÓVIL, TELEFONÍA FIJA Y ACCESO A INTERNET) DEL AYUNTAMIENTO DE NOJA

1. OBJETO

El objeto del presente Pliego es determinar las condiciones técnicas que han de cumplir las empresas licitantes, para la contratación del suministro de servicios de telecomunicaciones tanto de telefonía fija y móvil como del servicio de acceso a internet de los diferentes centros y personas dependientes del Ayuntamiento de Noja.

2. CARACTERÍSTICAS ACTUALES DEL SUMINISTRO

En el Anexo I, sedes municipales, se recoge la relación de los puntos fijos de prestación de servicio tanto de telefonía como de acceso a internet, indicando el estado de contratación actual, así como la previsión de contratación más racional según las necesidades estimadas.

En el Anexo II, se recoge la relación de líneas de telefonía móvil junto con una matriz de consumos de los últimos 6 meses.

Se pondrá a disposición de los licitadores, en formato electrónico, la información de consumo y de facturación de dicho periodo, tanto para la telefonía móvil como para la telefonía fija y acceso a internet.

Los consumos indicados en los Anexos I y II se aportan al único objeto de que el comercializador oferente pueda calcular su mejor oferta, que deberá presentarse desglosada por servicios ofertados, sin que ello vincule a EL AYUNTAMIENTO DE NOJA a mantener la totalidad de dichos servicios durante la duración del contrato, sin que quepa penalización económica alguna, más allá del pago en metálico por la parte proporcional de cualquier dispositivo vinculado exclusivamente al servicio en cuestión.

En caso de que el Ayuntamiento de Noja decida la contratación de nuevos servicios análogos a los licitados, su contratación se hará por un precio igual o menor a lo indicado en la oferta.

Así mismo, el Ayuntamiento de Noja podrá agregar al contrato y bajo las mismas condiciones de la oferta, a otras entidades dependientes del mismo, aunque estas dispongan de CIF propio, también podrá pedir que las facturas de dichas entidades le sean emitidas a estas, manteniendo siempre el catálogo de precios ofertados.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El contrato de suministro se dividirá en dos partes:

3.1. Parte 1: Telefonía fija y acceso a internet

En esta parte del suministro se incluyen los servicios de acceso a la telefonía fija y accesos a internet listados en el Anexo I. Así como el mantenimiento de las centralitas de comunicaciones existentes en los citados centros propiedad del Ayuntamiento de Noja o prestación de servicio alternativo.

3.2. Parte 2: Telefonía móvil

En esta parte del suministro se incluye la prestación de servicios de telefonía y tráfico de datos generado por el parque de telefonía móvil del Ayuntamiento de Noja.

4. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Cada licitador presentará una única oferta, resultará adjudicatario del contrato aquel licitador que presente la mejor oferta combinada para ambas partes del suministro.

Los licitantes contemplarán en sus ofertas todos los servicios listados en el presente pliego, pudiendo ofrecer servicios de mejora, que serán valorados según corresponda y respetando lo indicado en el Pliego Administrativo.

La oferta económica deberá estar desglosada mediante catálogo de servicios y precios unitarios ofertados, tanto fijos como variables, con el fin de que el Ayuntamiento de Noja pueda conocer de antemano los costes de contratación de nuevos servicios, así como los ahorros a percibir ante la baja de servicios contratados.

5. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

5.1. Interlocutor por parte del Ayuntamiento de Noja

El interlocutor del contrato, por parte del Ayuntamiento de Noja, será el concejal responsable de Nuevas Tecnologías o, en caso de que el Ayuntamiento quite o modifique dicha concejalía, la persona que designe el Ayuntamiento. Tanto durante la fase de implantación-migración de servicios como durante el desarrollo del contrato, solamente se aceptarán solicitudes realizadas por el concejal responsable de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Noja, siguiendo el procedimiento que se acordará con el adjudicatario.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

El adjudicatario no podrá facturar por servicios que no hayan sido solicitados por dicho procedimiento. En caso de que se detectara el cobro por algún servicio no contratado por dicho procedimiento, el adjudicatario abonará todos los cobros realizados.

5.2. Interlocutor por parte del Adjudicatario

Asimismo, los licitadores designarán un Gestor Comercial de cuenta única, que se responsabilizará de la interlocución con EL AYUNTAMIENTO DE NOJA durante el periodo de vigencia del contrato. Para ello, en la oferta técnica los licitadores incluirán necesariamente la información relativa al nombre/apellidos/teléfono de contacto del Gestor Comercial de cuenta única que cada licitador designe.

5.3. Innovación y actualización tecnológica

Si durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria introdujera en el mercado innovaciones tecnológicas que implicasen, a juicio del Ayuntamiento de Noja, mejoras en el servicio inicialmente contratado, este se reserva la decisión de introducir dicha tecnología, previo acuerdo con el adjudicatario.

Los licitadores podrán proponer otras posibles mejoras de los servicios y en este caso se incluirán en este apartado aquellas mejoras que, con respecto a lo planteado en el pliego, se consideren por iniciativa del licitador. Estas mejoras no tendrán por qué circunscribirse únicamente a los aspectos técnicos, sino que también podrán plantearse en términos de precios especiales por paquetes de servicios o funcionalidades avanzadas, compensaciones o descuentos especiales por equipamiento adicional o cualesquiera otras opciones de naturaleza similar que el licitador considere de interés.

5.4. Implantación-migración del servicio

El adjudicatario presentará al Ayuntamiento un plan detallado para la implantación migración del servicio, que respetará las siguientes líneas generales:

- En dicho plan se asegurará el mantenimiento de los servicios de los que actualmente dispone el Ayuntamiento de Noja.
- Los trabajos se realizarán interfiriendo lo menos posible el funcionamiento de los distintos edificios municipales.
- Los costes de implantación correrán a cargo del adjudicatario, tanto en lo que respecta a obra civil como a la instalación y configuración de equipos.
- En caso de que el adjudicatario sustituya algún servicio que en la actualidad le esté siendo suministrado al Ayuntamiento por parte de otra empresa. El adjudicatario será encargado de la prestación del servicio, a partir de la fecha acordada con el Ayuntamiento de Noja y estará encargado de llegar a los acuerdos pertinentes con el anterior prestador del servicio en cuestión para



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

sustituir el servicio y tramitar el cambio sin perjuicios económicos ni faltas de servicio para el Ayuntamiento de Noja.

- La migración de líneas se realizará de madrugada y coincidiendo con cualquier cambio físico que haya que hacer en las instalaciones, a fin de minimizar los tiempos de indisponibilidad.
- La migración de líneas, tanto fijas como móviles, se hará manteniendo siempre el número de teléfono.
- Cuando sea inevitable la indisponibilidad de algún servicio, se producirá fuera del horario de actividad habitual del edificio afectado.

5.5. Gestión de incidencias

El adjudicatario dispondrá de personal y recursos humanos para prestar soporte técnico. Ofrecerá, además, un servicio de soporte telefónico 24x7 para la recogida y resolución de incidencias y averías.

5.6. Gestión de cambios

El adjudicatario se compromete a la prestación de nuevos servicios en base al catálogo de servicios presentados con la oferta, el cual deberá contener, al menos:

- Altas, bajas y traslado de líneas y servicios
- Cambios tecnológicos
- Alquiler de equipos
- Soporte técnico adicional
- Software

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a proveer al Ayuntamiento los servicios que este solicite, al menos, en las mismas condiciones que las fijadas al inicio del mismo. El adjudicatario asegurará la interoperatividad de los nuevos servicios que se le contraten con los fijados al inicio del contrato.

Si durante la duración del contrato, el Ayuntamiento de Noja solicita la baja de algún servicio que le deje de resultar necesario, el coste a pagar por el Ayuntamiento de Noja se minorará de manera proporcional según los precios definidos en el catálogo de servicios.

5.7. Terminales fijos y hardware complementario

El adjudicatario proporcionará los terminales telefónicos fijos compatibles con la tecnología que proponga. Proporcionará 3 terminales específicos para operadora, 43 terminales de gama media para los puestos regulares.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

Así mismo, el adjudicatario proporcionará el hardware complementario necesario para el funcionamiento del sistema que proponga implantar.

5.8. *Locución automática*

Los licitadores incluirán en sus ofertas mantener un servicio de locución automática con distribución de las llamadas entrantes, similar al existente en la actualidad.

5.9. *Servicios de RPV*

Los licitadores ofrecerán el servicio de Red Privada Virtual (RPV) que permitirá la definición de un plan privado de numeración para que todos los usuarios puedan llamarse entre sí mediante números abreviados.

Las llamadas internas no estarán ligadas a la utilización de números completos o los de marcación abreviada, sino que al origen y destino pertenezcan a la RPV.

Se valorará la posibilidad de crear grupos de usuarios, gestión de permisos y restricciones por horario y por destino, el desvío inteligente de llamadas y otras funcionalidades.

5.10. *Servicios de mantenimiento*

Los licitadores incluirán en sus ofertas el servicio de mantenimiento de los equipos y servicios que instalen, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Así mismo, los licitadores incluirán la configuración inicial de los equipos y hasta un cambio de configuración trimestral de las centralitas.

5.11. *Ancho de banda mínimo para Internet fijo*

En el criterio de valoración se considerará el ancho de banda asegurado para los distintos edificios pertenecientes al Ayuntamiento de Noja. En cualquier caso, los anchos de banda indicados en el Anexo I como más racionales se considerarán mínimos para la prestación del servicio. Y los licitadores deberán asegurar dichos anchos de banda.

Además, en caso de prestar servicio de VoIP, los licitadores deberán asegurar un ancho de banda mínimo extra de 100 Kbps por cada puesto al que haya que dar servicio. Debiendo asegurarse, además, un ancho de banda de subida de un 30 Kbps por puesto, que ya considera los aspectos de simultaneidad de comunicaciones dejando un remanente para la navegación por internet.

Los licitadores deberán presentar planes de mejora a futuro, por si las necesidades de los centros se vieran incrementadas durante el tiempo que dure el contrato.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

5.12. Disponibilidad de servicios

Los licitadores especificarán los niveles de calidad de disponibilidad del servicio para todos los servicios contratados, además presentarán una propuesta de penalizaciones según los parámetros descritos.

Para todos los servicios de cada apartado objeto de este pliego, la medida de disponibilidad de los mismos se realizará contabilizándose, durante el periodo de medición, la duración en segundos de todas las interrupciones del servicio. Las medidas se aplicarán de forma independiente para cada uno de los servicios contratados.

El valor de la disponibilidad será el porcentaje de la suma de todas las interrupciones sobre el total de segundos del periodo de medición:

$$\text{Disponibilidad} = 100 \times (\text{ttotal} - \text{tindisponibilidad}) / \text{ttotal}$$

ttotal: Tiempo total en segundos del periodo de medición.

tindisponibilidad: Suma de los tiempos de indisponibilidad del servicio.

Niveles de calidad del servicio mínimos requeridos:

- Disponibilidad del servicio para caídas totales, no inferior al 99,2% mensual ni al 99,8% anual.
- Disponibilidad del servicio para caídas parciales, en las que se mantenga el servicio, pero de manera degradada, mensual 98,4% y anual 99,6%.

No se contarán a efectos de penalización el tiempo que el servicio no esté disponible por causas de fuerza mayor.

5.13. Incumplimiento de niveles de calidad de servicio

El incumplimiento reiterado y grave de los niveles de calidad del servicio acordados con el adjudicatario se considerará incumplimiento grave contractual, por parte del adjudicatario, y podrá comportar la resolución del contrato por parte del Ayuntamiento de Noja.

Las penalizaciones correspondientes por incumplimiento, si las hubiere, se aplicarán a la factura del mes donde se hubiera producido la ruptura del compromiso de calidad. El Ayuntamiento de Noja, previo acuerdo con el adjudicatario podrá decidir regularizar en periodos superiores al mes las cantidades correspondientes a las penalizaciones aplicables en el periodo a regularizar.



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

El pago de penalizaciones no sustituirá al resarcimiento de daños y perjuicios por incumplimiento del adjudicatario, ni le eximirá de cumplir con las obligaciones contractuales, pudiendo el Ayuntamiento de Noja exigir el cumplimiento de dichas obligaciones, sin perjuicio de poder optar por la resolución del contrato y la reclamación de daños y perjuicios al adjudicatario.

En caso de superarse los tiempos máximos de indisponibilidad, reflejados en este pliego o los ofertados por los licitantes, para los parámetros de calidad anteriormente descritos, se establecerá una penalización mínima del 8% sobre la factura mensual correspondiente a la sede o servicio afectado por la indisponibilidad o sobre el importe del servicio demandado, en el caso de demoras en el plazo de alta de un servicio. La penalización será del 100% sobre la factura del periodo mensual correspondiente en caso de un tiempo de incumplimiento que multiplique por 5 el tiempo máximo admitido. Para tiempos intermedios se aplicará una penalización proporcional.

5.14. Facturación y control del gasto

Los licitadores ofrecerán en la propuesta económica un precio único mensual por el que ofrecerán el servicio de cada apartado para el Ayuntamiento de Noja, salvo en aquellos que se indica específicamente que será por línea, conexión o acceso. Este precio incluirá todos los conceptos exigidos en este pliego, no pudiendo facturarse de manera separada ninguno de ellos, como altas de líneas, consumos de todo tipo o cualquier otro concepto necesario para proveer el servicio.

El importe de los servicios será facturado de forma desglosada para cada una de las líneas y servicios existentes, las facturas se emitirán en formato electrónico y deberán poder estar accesibles en papel.

La empresa licitadora deberá detallar el sistema que proporcionará al Ayuntamiento para el seguimiento y control de la facturación y tarificación mensuales.

6. ESTRUCTURA DE LA OFERTA TÉCNICA

Los licitadores deberán presentar sus ofertas técnicas, incluyendo la siguiente información:

1. Características de la oferta técnica: Cuestiones de carácter general.
2. Características técnicas y medios de la prestación del servicio de atención al cliente. Servicio Web de facturación.
3. Gestor Comercial de cuenta única. Debe aportar nombre/apellidos/teléfono de contacto.
4. Mejoras propuestas.

Noja, a 14 de noviembre de 2017.

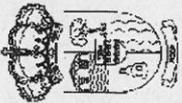


AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F. - P-3904700-F

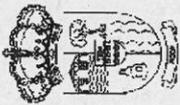
Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

ANEXO I. DIRECTORIO DE CENTROS

En la siguiente tabla se exponen las distintas sedes municipales con su estado actual de comunicaciones y la previsión de necesidades.

| Centro | Ris, 79 | Actualidad | | | Ancho de banda | Necesidades |
|---------------|-----------------------|-------------------|-----------|------------|----------------|-------------------------------------------|
| POLIDEPORTIVO | | 5 Líneas | 942631545 | RTB+ADSL | 30 Mb | 2 canales de comunicación |
| | | 3 ADSL | 942631293 | RTB-ALARMA | | 10 Mb |
| | | | 942631546 | RTB+ADSL | | 1 canal independiente para la alarma |
| | | | 942628858 | RTB+ADSL | | 1 fijo en el móvil |
| | | | 942631022 | RTB | | 2 puestos de trabajo |
| | | | | | | 1 Canal de comunicación |
| | | | | | | 30 Mb |
| COLEGIO | Ris, 8 | 1 Línea 1 ADSL | 942631787 | ADSL | 10 Mb | 1 fijo en el móvil 1 puesto de trabajo |
| HOTEL | Marítimo, 4 | 1 Línea 1 ADSL | 942628738 | ADSL | 10 Mb | 10 Mb |
| | | | | | | 20 Mb |
| | | | | | | 1 fijo en el móvil |
| PALACIO | Los Pinares, 16 | 1 Línea 1 ADSL | 942631259 | ADSL | 10 Mb | 2 puestos de trabajo |
| AMBULATORIO | Santander, 25 | 1 Línea 1 ADSL | 942675350 | ADSL | 10 Mb | 1 Canal de comunicación 10 Mb |
| CIDEN | Marqués de Velasco, 8 | 1 Línea 1 ADSL | 942631307 | ADSL | | 10 Mb |
| TURISMO | La Villa, 1 | 6 Líneas | 942630934 | RTB+ADSL | 50 Mb | 1 puesto de trabajo |
| | | 6 ADSL | 942675215 | RTB+ADSL | | 50 Mb |
| | | | 942675455 | RTB+ADSL | | 3 puestos de trabajo |



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F. - P-3904700-F

Tfno. : 63.00.38 - Fax: 63.07.36

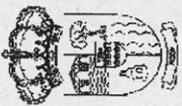
39180 - Cantabria

| | | | | | 942631671 | RTB+ADSL | | | |
|-------------------|---------------|--|----------|--|-----------|----------------------|-------|--|----------------------------|
| | | | | | 942631783 | RTB+ADSL | | | |
| SEDE AYUNTAMIENTO | La Villa , 38 | | 1 RDSI | | 942675508 | RDSI | 20 Mb | | 10 canales de comunicación |
| | | | 8 Líneas | | 942628798 | RTB-ASCENSOR | | | 50 Mb |
| | | | 2 ADSL | | 942631820 | RTB+ADSL IP ESTATICO | | | 34 puestos de trabajo |
| | | | | | 942631820 | RTB+ADSL IP ESTATICO | | | 2 Fijo en el móvil |
| | | | | | 942630736 | RTB | | | |
| | | | | | 942631320 | RTB-FAX | | | |
| | | | | | 942675019 | RTB+ADSL CENTRALITA | | | |
| | | | | | 942628841 | RTB | | | |
| | | | | | 942628841 | RTB | | | |
| | | | | | 942631673 | RTB+ADSL | 10 Mb | | |

ANEXO II. RESUMEN DE LÍNEAS Y CONSUMOS MÓVILES

Relación de líneas de telefonía móvil junto con una matriz de consumos de los últimos 6 meses.

| Número | Extensión | Tipo | Media Llamadas (min/mes) | Máx Llamadas (min/mes) | Media Internet | Máx Internet |
|-----------|-----------|----------|--------------------------|------------------------|----------------|--------------|
| 605062241 | 3057 | | 5,3 | 12 | 0,00 | 0,00 |
| 605789064 | 3111 | | 354,5 | 429 | 0,00 | 0,00 |
| 609457200 | 3030 | | 803,2 | 1602 | 2.475.964,00 | 4.433.900,00 |
| 609837929 | 3031 | MULTISIM | 4,8 | 17 | 0,00 | 0,00 |
| 617967145 | 3007 | | 1027,8 | 1283 | 0,00 | 0,00 |
| 619144895 | 3034 | | 125,5 | 169 | 0,00 | 0,00 |
| 619424734 | 3035 | | 75,0 | 107 | 37,50 | 225,00 |



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P.-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

| | | | | | | | |
|-----------|------|--|--|-------|-----|--------------|--------------|
| 638047859 | | | | 6,8 | 41 | 1.352,67 | 8.116,00 |
| 638297715 | 3003 | | | 10,2 | 61 | 0,00 | 0,00 |
| 638591979 | 3055 | | | 0,0 | 0 | 1,00 | 6,00 |
| 638603842 | 3056 | | | 223,0 | 308 | 787.834,50 | 1.136.902,00 |
| 638615449 | 3050 | | | 1,0 | 2 | 1.440.249,17 | 1.664.292,00 |
| 638679418 | 3054 | | | 6,2 | 35 | 797.881,83 | 1.206.299,00 |
| 638682738 | 3052 | | | 287,7 | 410 | 523.456,50 | 1.065.253,00 |
| 638758390 | 3051 | | | 0,0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| 606454243 | | | | 403,5 | 522 | 2.222.401,83 | 2.666.693,00 |
| 616115276 | 3033 | | | 521,3 | 894 | 0,00 | 0,00 |
| 639200961 | 3041 | | | 11,3 | 30 | 0,00 | 0,00 |
| 639477288 | 3029 | | | 34,5 | 53 | 0,00 | 0,00 |
| 660423023 | 3046 | | | 37,5 | 151 | 0,00 | 0,00 |
| 672408541 | 3110 | | | 367,7 | 445 | 0,00 | 0,00 |
| 673415631 | 3010 | | | 245,0 | 348 | 0,00 | 0,00 |
| 673415633 | 3008 | | | 77,5 | 142 | 0,00 | 0,00 |
| 673415667 | 3006 | | | 90,2 | 117 | 0,00 | 0,00 |
| 673429203 | 3002 | | | 31,2 | 46 | 0,00 | 0,00 |
| 677907764 | 3088 | | | 43,8 | 85 | 0,00 | 0,00 |
| 677907766 | 3087 | | | 347,0 | 535 | 0,00 | 0,00 |
| 691845436 | 3053 | | | 238,5 | 293 | 0,00 | 0,00 |
| 667577493 | 3094 | | | 7,7 | 24 | 0,00 | 0,00 |
| 672408537 | 3113 | | | 487,7 | 797 | 0,00 | 0,00 |
| 672408538 | 3112 | | | 23,7 | 73 | 0,00 | 0,00 |



AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE NOJA

N.I.F.-P-3904700-F

Tfno.: 63.00.38 - Fax: 63.07.36

39180 - Cantabria

Pliego firmado por Jaime Gómez-Acebo Ara, Ingeniero Industrial colegiado en el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Cantabria con el número 1337

NOMBRE
GOMEZ
ACEBO ARA
JAIME
JAVIER - NIF
72052874S

Digitally signed by
NOMBRE GOMEZ
ACEBO ARA JAIME
JAVIER - NIF 72052874S
DN: cn=NOMBRE
GOMEZ ACEBO ARA
JAIME JAVIER - NIF
72052874S c=ES
o=FNMT ou=500170483
Reason: I am the author
of this document
Location:
Date: 2017-11-22
17:04+01:00