



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, OFERTA ECONOMICA MAS VENTAJOSA, VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACION, DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, DATOS Y TELEFONIA MÓVIL

1.- PRECIO DEL CONTRATO.

El precio del contrato es de OCHENTA Y UN MIL SEISCIENTOS EUROS (81.600,00.-), desglosado en SESENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS EUROS CON CINCUENTA Y CUATRO CÉNTIMOS (69.152,54.-) de precio, y DOCE MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y SIETE EUROS CON CUARENTA Y SEIS CÉNTIMOS (12.447,46.-) de IVA.

Desglosado a su vez en dos lotes:

- Lote 1. Servicios de telefonía fija y telefonía móvil: Precio de SESENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS EUROS (68.600,00), desglosado en CINCUENTA Y OCHO MIL CIENTO TREINTA Y CINCO EUROS CON CINCUENTA Y NUEVE CÉNTIMOS (58.135,59 €) de precio, y DIEZ MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y CUATRO EUROS CON CUARENTA Y UN CÉNTIMOS (10.464,41.-) de IVA.

- Lote 2. Servicios de datos e Internet. Precio, incluida cuota de línea, TRECE MIL EUROS (13.000,00.-), desglosado en ONCE MIL DIECISÉIS EUROS CON NOVENTA Y CINCO (11.016,95.-) de precio, y MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES EUROS CON CINCO CÉNTIMOS (1.983,05.-) de IVA.

El valor estimado del contrato, incluyendo su posible prórroga, es de CIENTO SESENTA Y TRES MIL DOSCIENTOS EUROS (163.200,00 €), desglosado en CIENTO TREINTA Y OCHO MIL TRESCIENTOS CINCO EUROS CON OCHO CÉNTIMOS (138.305,08 €) de precio, y VEINTICUATRO MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y CUATRO EUROS CON NOVENTA Y DOS CÉNTIMOS (24.894,92 €) de IVA.

2.- DURACIÓN CONTRATO.

La duración del contrato será de UN AÑO, prorrogable, en su caso, por un año más.

3.- OBJETO DEL CONTRATO.

3.1 Descripción.

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de Telecomunicaciones al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, tanto dentro de la Casa Consistorial como fuera de ella; acceso a Internet de banda ancha así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio durante un período de un año prorrogable expresamente de mutuo acuerdo hasta un máximo de dos años, incluido el periodo inicial.

3.2 Alcance.

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente Pliego.

3.3 Consideraciones generales.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos municipales y la empresa adjudicataria de cada lote, 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 Villanueva de la Serena.

Serán de cuenta de la empresa adjudicataria de cada lote todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria de cada uno de los lotes se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en cada caso, en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena lo solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo. 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 Villanueva de la Serena, supongan un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

Las empresas adjudicatarias de cada lote deberán 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 dos lotes diferenciados:

- Lote 1. Servicios de telefonía fija y telefonía móvil.
- Lote 2. Servicios de datos e Internet.

Los licitadores podrán presentar ofertas a uno sólo de los lotes o a los dos, pero en todo caso sólo podrá efectuarse una oferta.

3.4 Confidencialidad.

Tanto los licitadores como los adjudicatarios se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las empresas licitadoras o adjudicatarias pudieran obtener de esta administración, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta administración.

3.5 Plan de Calidad.

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

4.- DESCRIPCIÓN DE LOS LOTES.

Lote 1: Servicio de Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

Se unificarán todos los edificios municipales, es decir se creará una red municipal, y se interrelacionará la telefonía fija con la móvil. En tal sentido, el adjudicatario deberá sustituir el equipamiento que estime conveniente, así como el tipo y número de líneas para poder llevar esto a cabo, sin que ello pueda suponer menoscabo en la calidad del servicio, ni desaparición de funcionalidades existentes, además de la renovación de todos los terminales actuales, ya sean de líneas, como las diversas centralitas. Será posible el acceso directo a extensión desde el exterior.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

El uso de la red deberá tener la funcionalidad de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación.

Se considerarán llamadas internas:

- Las realizadas dentro de la misma edificio municipal.
- Las realizadas entre edificios municipales.
- Las realizadas entre móviles del Ayuntamiento.
- Las realizadas desde cualquier edificio municipal a móvil del Ayuntamiento o viceversa.

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

Las especificaciones referidas a marcas han de entenderse con carácter orientativo y para mejor identificación de las características de los equipos que pretende adquirir el Ayuntamiento, pudiendo ofertar los licitadores y aceptar el órgano de contratación equipos de similares características y calidades, independientemente de la marca comercial.

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena durante la vigencia del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicación expresa de su situación (propiedad del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, cedido, etc.)

El adjudicatario proveerá de circuitos y/o líneas de voz para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena lo solicite, incluyendo también la creación de nuevos edificios municipales.

El adjudicatario facilitará en su facturación la información diferenciada relativa al tipo de tráfico facturado. Implementando además la facturación desglosada por línea, detalle de operaciones, precios y descuentos individualizados.

Telefonía fija

La solución propuesta por el licitador para la prestación del servicio de telefonía fija no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

1. Situación actual

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo a las comunicaciones de voz fija.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, dispone de varios edificios municipales. Estos edificios municipales, en función de su tamaño y características del servicio que prestan poseen infraestructura de centralita o no.

El número de líneas existente en la actualidad es de 37, distribuidas en los distintos edificios municipales.

Se distribuyen de la siguiente forma:

- 34 líneas RTB (ascensores, alarmas, fax, teléfonos en edificios municipales menores, líneas de salto...)



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- 3 Líneas RDSI (conectadas a centralitas)

2. Servicios a ofertar.

El adjudicatario proveerá de circuitos, infraestructura o líneas para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena lo solicite.

El número de líneas de la situación actual es orientativo, pudiendo el licitador o el Ayuntamiento variar el número de estas según la solución presentada, o a lo largo de la duración del contrato, en el entendido de que no existen mínimos estipulados.

Dicho servicio deberá soportar además, las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad
- Ocultación de la identidad
- Presentación de la identidad del llamante
- Ocultación de la identidad del llamante
- Llamada en espera
- Llamada de consulta
- Conferencia a tres
- Desvío si comunica
- Desvío si no contesta
- Desvío inmediato
- Grupo de Salto
- Servicio de operadora de centralita

El adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento, líneas de voz, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio, durante la vigencia del mismo.

2.1 Servicio 0XY.

La solución propuesta por el licitador, incluirá los siguientes servicios,

a) Servicio 010. Servicio de atención al ciudadano que será atendido por un grupo de salto dentro de la Red de Voz, por si fuera necesario en cualquier momento su implementación.

b) Servicio 092. Corresponde a Policía Local. Incluirá obligatoriamente el registro de todas las llamadas relacionadas con el servicio 092, incluyendo al menos: identificación línea llamante, fecha, hora y duración). Igualmente procederá a la grabación completa de todas las llamadas entrantes y salientes, que podrán ser recuperadas en formato de audio más extendido. Este servicio será atendido por un grupo de salto. El licitador ofrecerá una propuesta que tendrá capacidad para realizar una llamada saliente por cada una de las entrantes.

Debe indicar así mismo las tarifas que se vayan a aplicar en cada uno de los siguientes casos.

- Coste de enlace sistemas (RTB)
- Coste de línea RDSI
- Salto de línea.
- Mantenimiento Teléfono
- Identificación de llamadas
- Todos aquellos servicios indicados en las funcionalidades mencionadas anteriormente.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Precio de las llamadas entre las líneas usadas para tráfico de voz pertenecientes a la red fija municipal y no aquellas que están instaladas en faxes y ascensores, indicar además si existiese en su caso una cuota fija por línea.
- Precio de las llamadas locales, provinciales e interprovinciales, relacionando siempre el establecimiento de llamada y el sistema de tarificación.
- Tarificar las llamadas de las líneas que se efectúen a móvil, se especificarán las tarifas, relacionando siempre el establecimiento de llamada y el sistema de tarificación. En el caso de variar los precios por existir varias compañías móviles indicar detalle.

Indicar así mismo todas aquellas tarifas no contempladas en la relación anterior y que fueran necesarias por la solución propuesta por el licitador.

Si el adjudicatario no fuera operador del Ayuntamiento, las nuevas líneas tendrán los mismos números, aunque hayan pertenecido a otro operador, encargándose la adjudicataria de realizar las acciones necesarias para la portabilidad y dar de baja en su caso las líneas sobrantes.

En el caso de existir en la solución propuesta por el licitador trabajos relativos a la configuración, ampliación, mantenimiento de software y de hardware, actualización y renovación por obsolescencia de los sistemas actuales así como de los terminales telefónicos asociados a las mismas, todos los gastos serán de cuenta del adjudicatario.

Los adjudicatarios dispondrán de un servicio de atención personalizado, con un gestor concreto, en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por esta corporación a través de las persona/s que se determinan y autoricen por esta entidad pública.

Telefonía móvil

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

1. Estado Actual.

El Ayuntamiento de Villanueva de la Serena dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles, compuesta por un parque de 73 terminales móviles. Así mismo posee una Red Privada Virtual (RPV) que aporta facilidades de marcación abreviada.

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

El número de líneas de la situación actual es orientativo, pudiendo el licitador o el Ayuntamiento variar el número de estas según la solución presentada, o a lo largo de la duración del contrato, en el entendido de que no existen mínimos estipulados.

2. Servicios Ofertados.

2.2.1 Servicios de Voz.

2.2.1.1. Servicios adicionales.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil 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 red 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, desvios de llamadas, etc.
- i) Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- j) Definición de límites de consumo.
- k) Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.)

- Se valorarán los siguientes servicios adicionales:

a) Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integrados en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada por ambos números.

b) Provisión de una segunda tarjeta SIM con la misma numeración que la línea principal, con el fin de poder realizar y recibir llamadas en un segundo terminal.

2.2.1.2 Plan Privado de Numeración.

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

- Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la red a través de un único número corto.

- La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras.

2.2.1.3 Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

Marcación:

- Los números externos a la red se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la misma.

- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.

- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.

2.2.2 Servicios de Mensajes.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

El servicio de Telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores web, es decir gestión de envío de sms desde la web, sms masivos, grupos, etc.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles.

Se podrá aplicar a este servicio el Plan Privado de Numeración.

2.2.2.1 Servicios adicionales.

- Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena a los números de la red, dejando registro y constancia de la emisión de los mismos.

- El licitador instalará el servicio de gestión necesario para el envío masivo de mensajes y su registro.

- El licitador ofrecerá el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales y comprobar su recepción.

- El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.

- Cuando los teléfonos móviles destino no tengan capacidad de MMS, los usuarios de estos teléfonos recibirán una notificación por mensaje de texto informándoles de que han recibido un mensaje multimedia que pueden recuperar en una dirección determinada de Internet.

2.2.3 Servicio de Datos en telefonía móvil.

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos, los cuales contemplaran las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet
- Acceso al correo electrónico corporativo
- Acceso al servicio de alertas de noticias
- Recepción de señales de sonido
- Posibilidad de acceso a diferentes portales

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GPRS, 3G y HSDPA, produciéndose su migración cuando sea solicitado por el Ayuntamiento de Villanueva.

Se prestarán expresamente los siguientes servicios mínimos:

a) Correo en el móvil con BlackBerry, Iphone, Ipad o equipos Nokia. Debe ofrecer acceso al correo electrónico del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, acceso a Internet con navegación web y WAP, y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un teléfono móvil convencional. El servicio se prestará a través de terminales específicos para cada una de las dos tecnologías descritas. En la oferta, el adjudicatario indicará modelos ofertados (al menos uno de cada tecnología) indicando el precio unitario de cada uno de ellos y resto de características como se indica más adelante.

b) Banda ancha móvil. Conexión de equipos portátiles y de sobremesa para acceder de modo móvil a la red HSxPA, 3G o GPRS, y de ahí a Internet, mediante la instalación por parte de



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

cada usuario en su ordenador, bien de un modems USB, u otros que puedan ofertarse, asociados a una SIM, y un software de conexión que debe de facilitar la instalación de los dispositivos 3G/GPRS HSxPA. El operador indicará los modelos ofertados para cada tipo de conexión (PCMCIA, USB, Express Cards...) y la tecnología de conexión a la banda ancha (GPRS, 3G, HSDPA, HSUPA, UMTS...). Tanto en tarjeta de conexión como en el servicio se indicarán los precios de cada uno de los servicios en caso de que la oferta incluya diferentes variantes.

Para los servicios auxiliares en telefonía móvil (datos, Internet, Intranet, Correo Corporativo...) se distinguirán al menos dos posibilidades de facturación: Por volumen de datos generados y mediante Tarifa Plana.

2.2.4 Otros Servicios.

De forma adicional a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios.

2.3. Terminales. Política en relación con los terminales.

El adjudicatario suministrará los terminales móviles de manera gratuita, dentro del catálogo de terminales que en cada momento se ofrezca en el mercado, con capacidad de soportar las tecnologías anteriormente mencionadas.

2.3.1 Política de renovación de terminales.

Deberán ser renovados los terminales por su edad u obsolescencia tecnológica, la renovación deberá realizarse como mínimo cada año de duración del contrato.

2.3.2 Política de sustitución de terminales y tarjetas SIM.

El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena estarán operativos a través de su propio servicio postventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

- a) Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- b) Reposición por hurto, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- c) Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles.

2.3.3 Stock de Terminales y Tarjetas SIM.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Villanueva un depósito de terminales y tarjetas SIM preactivadas, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato por el Ayuntamiento de Villanueva para reposición de averías. Los terminales averiados serán devueltos al adjudicatario, quién en un plazo máximo de tres días procederá a su reposición.

El stock inicial estará formado por al menos 15 terminales de los modelos a elegir por el ayuntamiento.

Igualmente, quedará incluido en el stock inicial, un número de 15 SIM preactivadas.

2.4 Cobertura.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía según las tecnologías implementadas en España. En la misma se detallarán por provincias los porcentajes de cobertura de población y de superficie, identificando cada uno de ellos:

- Cobertura portátil (2W), especificada como necesaria para teléfonos portátiles en el interior de vehículos sin antena exterior.

- Cobertura móvil (8W), especificada como necesaria para teléfonos móviles o teléfonos portátiles en el interior de vehículos con antena exterior.

Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS...) para garantizar la disponibilidad del mismo.

Asimismo se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

El licitador presentará una lista con los acuerdos de Roaming que tenga suscritos con otros operadores.

2.5 Aumento/ Disminución de potencia o inhibición de señal.

En relación con la cobertura en el interior de edificios, procederá la instalación por parte del adjudicatario de los equipos necesarios para rebajar o inhibir la señal e impedir que produzcan interferencias con los equipos de sonido instalados en las salas que se indiquen.

Por el contrario, en el interior de los edificios que lo requieran procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil o se estime necesario por parte del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

En lo que respecta al repetidor base al que se conectan los dispositivos móviles, el adjudicatario garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que permitan la operatividad del parque de terminales de todo tipo existente (instalado y fluctuante al tratarse de oficinas de atención al público).

2.6 Portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador 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.

Lote 2: Servicio de Internet.

La solución propuesta por el licitador para la prestación del servicio de Internet no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

Las especificaciones referidas a marcas, han de entenderse con carácter orientativo y para mejor identificación de las características de los equipos que pretende adquirir el Ayuntamiento, pudiendo ofertar los licitadores y aceptar el órgano de contratación equipos de similares características y calidades, independientemente de la marca comercial.

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena durante la vigencia del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicación expresa de su situación (propiedad del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, cedido, etc.)



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

1. Situación actual

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo al servicio de Internet.

En la actualidad, el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, dispone de varios edificios municipales. En cada una de estos edificios municipales, existe instalada una línea de Internet.

El número de servicios existentes en la actualidad es 16, distribuidos en los distintos edificios municipales y hardware externo instalado en la población.

Se distribuyen de la siguiente forma:

- 17 Líneas ADSL (en edificio municipal y hardware externo)
- 1 Línea SDSL.

Dependiendo de los edificios municipales y su funcionamiento las características de los ADSL pudieran variar.

2. Servicios a ofertar.

El número de líneas de la situación actual es orientativo, pudiendo el licitador variar el número de estas según la solución presentada.

El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos (ADSL) para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena lo solicite.

El adjudicatario del servicio de banda ancha debe ser un operador con título que le habilite para la prestación de servicios de banda ancha.

Durante la vigencia del acuerdo, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros a los que pueda prestar servicio de mantenimiento, a un precio nunca superior al máximo que los ofrezca en el mercado.

El adjudicatario facilitará información acerca de las cuotas y tarifas de los servicios, incluyendo como mínimo la información detallada relativa a los perfiles definidos por el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena.

Debe indicar así mismo las tarifas que se vayan a aplicar en cada uno de los siguientes casos.

- Coste de línea RTB.
- Coste del servicio de Internet.
- Mantenimiento integral a "x" horas, indicando según x distintas tarifas.
- Coste IP fija

El adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento los siguientes servicios, líneas de Internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio, durante la vigencia del evento.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS.

El adjudicatario detallará en su oferta una propuesta de Plan de Actuación. Dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

El adjudicatario indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etc.) para la integración de los distintos sistemas y los planes de numeración a implantar.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

El adjudicatario ofrecerá una descripción del proceso de implantación en los edificios municipales así como la cronología de la misma.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada edificio municipal, 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 Villanueva de la Serena 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.

Igualmente el adjudicatario deberá facilitar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

5.1 Servicios de Facturación.

El adjudicatario facilitará la información de la facturación con el nivel de detalle que le requiera el Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, además en formato electrónico.

El adjudicatario del lote 1 y/o 2, facilitará al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, además de los datos de la propia facturación y haciéndola coincidir con los períodos de la misma un fichero en formato Excel 2003 ó superior, con toda la información relativa al tráfico de voz (incluidas las llamadas entre extensiones de una misma centralita), conteniendo todos los conceptos facturables para el posterior control por parte de este ayuntamiento.

Implementando además la facturación desglosada por línea, detalle de operaciones y precios y descuentos individualizados, dicha facturación debe presentarse acorde con la oferta presentada.

5.2 Gestión del Servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por el adjudicatario, en un servicio prestado 24x7 horas.

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



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Cambio de número de teléfono
- Cambio de tipo de abono
- Introducción de IMEI en tabla de robados
- Validación administrativa de tarjeta SIM
- Cambio de titular
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de razón social
- 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
- Alta nueva edificio municipal de datos
- Cambio de perfil en conexión de datos de un edificio municipal
- Cambio de tarifa.

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 límites de consumo
- Activación/Desactivación de restricción de llamadas y servicios
- Activación/Desactivación de restricciones
- Activación/Desactivación acceso internacional o Reading
- Activación/Desactivación de desvíos de llamadas
- Activación/Desactivación de buzón de voz
- Otras gestiones sobre buzón de voz
- Activación/Desactivación del servicio GPRS
- Altas/Bajas del número adicional de datos
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido
- Activación de líneas y suministro de los terminales solicitados por estas activaciones en máximo 24 horas.
- Ningún servicio, ni tarjeta, con permanencia más allá de la duración del contrato.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados los siguientes:

- Activación/Desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral)
- Altas/Bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

c) Configuraciones de la red



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

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

Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

- Asignación/cambio de extensión móvil
- Cambio de tipo/grupo de extensiones móviles
- Creación nuevo tipo/grupo de extensiones móviles
- Modificaciones de las características asociadas a un tipo/grupo de extensiones móviles
- Cambio características extensión móvil
- Cambio características extensión fija según servicio
- Cambio cuenta facturación de extensiones fijas
- Alta/Baja de número restringido
- Alta/Baja de número de marcación abreviada
- Asignación/Baja de extensión a número adicional de fax o datos

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.

5.3 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 comprometen. 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 a este Excmo. Ayuntamiento.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por el licitador.

5.4 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 Ayuntamiento de Villanueva de la Serena y ocupará horarios de baja actividad, preferentemente por las tardes.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

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 licitador 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 el cual las personas autorizadas de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Gestor personal del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

- 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 Villanueva de la Serena, vía email 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.



Mantenimiento adaptativo.

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios.

Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de esta administración.

5.5 Gestión Comercial.

A lo largo de la duración del contrato, esta administración podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará a petición de esta administración o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente a esta administración de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias que pudieran llevarse a cabo durante la prestación del servicio.

6. FORMACIÓN TÉCNICA.

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la red y datos del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena serán responsabilidad del adjudicatario.

El adjudicatario formará a los técnicos que el Ayuntamiento designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos del Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

7. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Con independencia de que los licitadores del Lote 1 y/o Lote 2 puedan 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 aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión.

Oferta Económica:

Contendrá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Precios unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta y de todos los costes de los servicios ofertados a esta administración, especificados en cada uno de los lotes.

- Todos los importes propuestos se entenderán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin aplicación de IVA.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

- Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.

8. MEJORAS

Se entiende por mejoras las prestaciones que oferten los licitadores que, no estando incluidas entre las prestaciones obligatorias que se derivan del presente Pliego y del objeto del contrato, reúnan además los siguientes requisitos:

- Estar valoradas económicamente, con el suficiente grado de concreción de los contenidos, contrastable con precios de mercado, pudiendo pedirse documentación acreditativa de los referidos precios, así como de justificación del montante económico que se señale.

- Tener interés objetivo para el Ayuntamiento, bien por significar una clara mejora en la calidad del servicio, bien por conllevar una mejora de las instalaciones, equipos o bienes propiedad del Ayuntamiento.

- Especificar en su caso, promociones especiales de las que pueda beneficiarse el Ayuntamiento, indicando su duración y limitaciones.

9. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

El Ayuntamiento de Villanueva de la Serena, adjudicará el contrato a la oferta más ventajosa, teniendo en cuenta los criterios de adjudicación establecidos en el presente pliego, sin atender exclusivamente al valor económico de la misma y sin perjuicio del derecho a declarar desierto el concurso.

La fórmula que se aplicará a cada uno de los elementos valorables del precio será la siguiente:

$$\text{Puntos} = \frac{\text{Mejor precio ofertado} \times 5}{\text{Precio ofertado}}$$

LOTE 1.- Telefonía Fija y Telefonía Móvil.

Propuesta Económica: 130 puntos.

- Costes fijos: hasta 80 puntos
 - Fijo
 - Coste de enlace sistemas (RTB)/mes
 - Mantenimiento Teléfono/mes
 - Identificación de llamadas/mes
 - Coste de cuota de rpm/línea mes
 - Precio establecimiento de llamada a fijos internos (RPV).
 - Precio establecimiento llamadas a fijos
 - Precio establecimiento de llamadas a móviles de la misma compañía
 - Precio establecimiento de llamadas a otros móviles de distinta compañía
 - Móvil
 - Precio de cuota mínima/línea mes.



de
VILLANUEVA DE LA SERENA

(BADAJOZ)

- Precio de cuota de rpm/línea mes.
- Precio establecimiento de llamada a móviles internos (RPV).
- Precio establecimiento llamadas a fijos.
- Precio establecimiento de llamadas a móviles de la misma compañía.
- Precio establecimiento de llamadas a otros móviles de distinta compañía.

- Consumo interno: hasta 10 puntos.
 - Precio de las llamadas entre todas las líneas (fijas+móvil) pertenecientes a la red
 - Precio SMS a móviles internos (RPV).

- Consumo nacional: hasta 40 puntos.
 - Fijo
 - Precio de las llamadas locales, provinciales e interprovinciales, relacionando siempre el sistema de tarificación.
 - Tarificar las llamadas de las líneas que se efectúen a móvil de la misma compañía, se especificarán las tarifas y el sistema de tarificación.
 - Tarificar las llamadas de las líneas que se efectúen a móvil de distinta compañía, se especificarán las tarifas y el sistema de tarificación

 - Móvil
 - Precio llamada a móviles de la misma compañía contratada.
 - Precio llamada a móviles de distinta compañía a la contratada.
 - Precio llamada a fijo nacional.
 - Precio SMS de la misma compañía.
 - Precio SMS nacional (fijos y móviles de otras compañías).

Mejoras Técnicas: hasta 50 puntos

- Circuitos e infraestructura para la conexión de todos los edificios municipales.
- Mejores en modelos de terminales, ya sean de centralitas, de líneas individuales o móviles.
 - Mejoras de implantación.
 - Gestión de Servicios.
 - Mejora en la formación técnica.
 - Mejoras en renovación de terminales.

Otros servicios: hasta 30 puntos.

- Coste de correo en el móvil con Blackburn o Windows Mobile, Iphone, Ipad o equipos Nokia...
- Coste de banda ancha móvil.
- Coste de la provisión de una segunda tarjeta SIM.

LOTE 2.- Servicios Internet.

Propuesta Económica: 20 puntos.

- Coste de línea RTB.
- Coste del servicio de Internet (Indicar velocidad del servicio).
- Mantenimiento integral a "x" horas, indicando según x distintas tarifas.
- Coste IP fija.



EXCMO. AYUNTAMIENTO

Departamento de Informática

de
VILLANUEVA DE LA SERENA
(BADAJOZ)

Mejoras Técnicas: hasta 15 puntos

- Mejoras de implantación.
- Gestión de Servicios.
- Mejora en la formación técnica.

10. PLAZO DE EJECUCIÓN.

Un mes a partir de la firma del contrato.

En Villanueva de la Serena, a 21 de febrero de 2011,

LA TÉCNICA INFORMÁTICA,

Fdo.: María Pilar Mera González.