



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE RED DE TELECOMUNICACIONES CORPORATIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MEDINA SIDONIA.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1- Objeto del contrato

Se redacta el presente documento con el objeto de definir las condiciones técnicas mínimas necesarias para la puesta en servicio de telecomunicaciones de una Red Corporativa Municipal de este Ayuntamiento, estableciendo las condiciones técnicas para la prestación de este tipo de servicios en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, y acceso a Internet, estructurándose de la forma siguiente:

- Servicio de voz corporativo SCV.
- Servicio de voz corporativo móvil SCVM.
- Servicio de banda ancha en todas las dependencias municipales, con WIFI para acceso a internet en determinadas salas a concretar.
- Servicio de banda ancha para acceso a Internet en Casa Consistorial

Así como la integración de las sedes fijas y terminales móviles, como extensiones del servicio corporativo de voz SCV y su derivado de telefonía móvil (SCVM).

1.2- Alcance

El citado SCV prestará cualquiera de los servicios de comunicaciones actuales objeto del contrato a este Ayuntamiento y dependencias municipales definidas en la tabla incluida en este pliego o de cualesquiera otras dependencias futuras siendo la empresa adjudicataria la responsable de garantizar la integración en el mismo, así como de la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos sus elementos, garantizándose su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente Pliego.

1.3- Consideraciones generales

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos municipales y el adjudicatario, en reunión celebrada para tal fin, quedando garantizado y comprometido por parte del adjudicatario durante la vigencia del presente, la provisión de los servicios nuevos que fuesen demandados, en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento de Medina Sidonia solicitase, siendo a cuenta del mismo todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad. 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 SCV y SCVM de este Ayuntamiento, en como mínimo iguales condiciones que las exigidas para los servicios descritos e incluidos aplicando su interoperabilidad propia de la convergencia técnica y funcional posible en cada momento del periodo de vigencia. Asimismo 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 implantación y operación, así como del posterior mantenimiento. Quedando los servicios demandados en este pliego como los siguientes:

- A) Servicios de Telefonía Fija SCV (Servicios de Voz Corporativos)
- B) Servicios de Telefonía Móvil SCVM (Servicios de Voz Corporativos Móviles)
- C) Servicio de banda ancha en todas las dependencias municipales, con WIFI para acceso a internet en determinadas salas a concretar.
- D) Servicio de banda ancha para acceso a Internet en Casa Consistorial para todas sus extensiones.

Así como de las características de integración entre ambos y de los servicios de valor añadido y avanzados mínimos a implantar.

En cualquier caso el adjudicatario garantizará la cobertura y la disponibilidad de los enlaces y/o canales necesarios en todo el ámbito interior de los edificios municipales, así como en la totalidad de las dependencias de este Ayuntamiento.



1.3.1- Sobre la Confidencialidad

En general tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a procurar la custodia de toda la información que pudieran obtener de esta administración, así como a no divulgarla, a darle un trato reservado y de la mayor confidencialidad, salvo que medie la autorización por escrito por parte de este Ayuntamiento.

1.3.2-Sobre el Plan de Calidad

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para este Ayuntamiento en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que sean designadas, quedando además activo un centro de atención de incidencias disponible de continuadamente las 24 horas por 7 días a la semana, estableciéndose los necesarios protocolos de actuación para casos especiales previsibles o no tales como eventos, actos festivos, de emergencia u otros, diseñados y dimensionados para cubrir las posibles incidencias que de estas características o naturaleza pudiesen suceder en el normal funcionamiento de los servicios corporativos contemplados. No obstante lo anterior la operatividad mínima del servicio demandado, deberá ser de 24 horas por 7 días a la semana de forma continuada, exceptuándose los periodos de tiempo necesarios para la ejecución de los trabajos previamente programados, notificados y aprobados por esta administración.

1.3.3-Sobre la facturación/conceptos facturables

En el importe del servicio de telefonía fija SCV y SCVM u DATOS se incluirán todos los conceptos facturables, cuotas fijas de los servicios, mantenimiento de equipos y terminales, las inversiones en infraestructuras/equipamientos y los conceptos derivados de la realización de llamadas con origen en los mismos hacia o hasta cualquier destino expresado en el punto anterior estableciéndose por tanto una "tarifa plana" integral para la totalidad de la Red Municipal. Con la finalidad de facilitar el cálculo de este último concepto y la presentación general de las ofertas se ofrece más adelante una tabla con el desglose sobre el consumo medido en minutos por tipo de tráfico durante doce meses completos.

Tanto desde origen fijo y móvil y por separado, según el siguiente esquema:

Tipo de Llamadas
Minutos (Orientación anual a modo de
EJEMPLO)
Metropolitano
Provincial
Nacional
Internacional
Móviles
Resto de destinos

Los importes expresados deberán llevar incluidos todos los demás gastos que lleve consigo la prestación del servicio, seguros, impuestos y gravámenes de cualquier tipo y reglamentación fiscal, estos se expresarán en cuotas anuales recogiendo los gastos de todos los servicios expresados en cada uno de los apartados. Estos datos deben ser publicados e incluidos en este pliego, a efectos de mejorar la información suministrada a los ofertantes que se ajustarán a ellos para valorar el tráfico telefónico del SCV, no suponiendo en ningún caso compromiso alguno sobre consumos futuros o variaciones significativas de los mismos.

No existirá en ningún caso un periodo de solapamiento de facturación con el actual prestatario y el nuevo adjudicatario de este concurso, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier pago debido a retrasos en la implantación de la solución.

2- SERVICIO CORPORATIVO DE VOZ SCV

Es competencia del presente pliego la descripción de las características técnico operativas del conjunto de los equipos, líneas y servicios necesarios para la implantación del servicio corporativo de voz SCV para el suministro de este tipo de TIC a soportar en totalidad de los puntos de servicios de usuarios definidos de forma detallada los anexos incluidos en este pliego, que podrán ser modificados en función de criterios propios de este Ayuntamiento, donde como puede observarse se hacen explícitos



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

los distintos puntos de servicio o sedes así como del número de usuarios y capacidad de ancho banda asociada en cada uno de ellos.

El origen del presente pliego obedece a la necesidad de plantear una solución integral a la dependencias interesadas en las tablas 2 y 3, con el fin de optimizar los conceptos de eficiencia tecnológica y económica, quedando el proyecto en régimen abierto a la inclusión de otras durante el periodo de desarrollo, implantación y vigencia del mismo, estando el adjudicatario obligado a prestar el servicio en idénticos términos y condiciones acordados en el presente concurso.

Exponiéndose a continuación las características mínimas y básicas con que deben contar las posiciones de usuario del SCV.

2.1.1- De la estructura general del SCV

Tanto en su conjunto como individualmente, las posiciones de servicio SCV deberán contar básicamente con las siguientes características;

- Numeración interna (interusuarios SCV) a **4** dígitos (Plan de Numeración Privado PNP) debiéndose conservar la actualmente existente.
- Posibilidad de gestión autónoma de servicio de usuario.
- Posibilidad de facturación agrupada y/o desglosada.
- Posibilidad de posición de operadora integrada global.
- Centro único de atención de averías.
- Mantenimiento de la numeración externa (Red Pública)
- Tarifa Plana intrausuarios con marcación directa (Plan de numeración Privado).
- Definición y categorización de tipos de llamadas.
- Posibilidad de integración de Telefonía móvil e inalámbrica (a nivel operativo y/o tarifario).
- Integración de enlaces analógicos y digitales.
- Garantía de funcionamiento de los equipos existentes en capacidad y/o prestaciones (ya sea por sustitución o evolución de los mismos).
- Garantía de evolución a Telefonía IP.
- Mantenimiento integrado de todos los elementos implicados en las comunicaciones de voz.

En su conjunto el SCV, los enlaces de comunicaciones externos para conexión con la red pública deberán estar suficientemente dimensionados para hacer tener la necesaria fiabilidad y los niveles de servicio exigidos por esta Administración, disponiéndose de la infraestructura de acceso de emergencia adecuadas para los mismos. El Servicio prestado mediante la Red Corporativa Municipal de este Ayuntamiento, debe proporcionar un servicio de telefonía SCV estable y de alta calidad, ofreciendo cobertura en su totalidad a las sedes que indican, donde las mismas recibirán este tipo de servicio con independencia de los medios a utilizar (RTC/VPN/RPV/BTS/u otras) adoptadas como solución general o específica en cada caso. Igualmente deben ser garantizados los recursos necesarios para canalizar y posibilitar el servicio de voz SCV a todos los destinos posibles y como mínimo a los que se enumeran a continuación:

- Metropolitano
- Provincial
- Interprovincial
- Internacional
- Móviles
- Red Inteligente
- Red Privada Virtual
- Servicios Especiales y de Emergencias
- Otros existentes y/o de futura implantación.

Esta infraestructura de telefonía deberá tener capacidad para soportar inicialmente las extensiones o puestos de servicio SCV solicitados en la tabla 3, pudiéndose distribuir los terminales entre los distintos modelos de los mismos según la solución adoptada, la misma deberá ser progresivamente escalable para garantizar la posibilidad de migración a telefonía sobre IP de determinadas extensiones telefónicas de esta Administración. La solución diseñada estará soportada sobre un diseño e



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

infraestructura modelo RPV (Red Privada Virtual) incorporando en la capa de enlace los recursos suficientes para la interconexión entre los centros y a las redes existentes (Red Pública Conmutada/ Red RDSI y/o Red móvil u otras existentes en el momento actual) debiendo éstos hacer posible el SCV , en los segmentos de llamada antes indicados. En la oferta se reflejará detalladamente la solución técnica propuesta para la integración de las distintas sedes en la Red Corporativa Municipal, asimismo el diseño de la solución habrá de enfocarse hacia la alta disponibilidad del servicio, proponiéndose una arquitectura tolerante a fallos y dotada de medios suficientes para el mantenimiento del servicio en condiciones adversas. Como mínimo habrá de proveer alternativas para el enrutamiento automático de llamadas tanto en el caso de fallo o congestión en la Red Municipal como en caso de fallo o congestión en los enlaces de interconexión con las redes antes mencionadas, detallándose los recursos de redundancia adoptados para los diferentes elementos y servicios proporcionados en el que será valorada la escalabilidad de la solución y su independencia tecnológica.

La ejecución del servicio implica el encaminamiento del tráfico hacia el exterior de la Red y que elementos deberán proveerse los enlaces de la misma con el exterior para la canalización de todo el tráfico externo garantizándose la correspondiente a los posibles servicios sobre telefonía IP que puedan ser implementados en el SCV, siendo responsabilidad del adjudicatario la provisión y el mantenimiento de los medios de interconexión necesarios y de dimensionar la capacidad de SCV de acuerdo a los criterios de calidad que permitan una óptima utilización de los servicios, conservándose como mínimo cuantitativamente la cantidad y la ubicación de los puntos de interconexión necesarios para cursar el tráfico externo, debiéndose indicar ésta expresamente en la propuesta de manera que se garantice el cumplimiento de los objetivos de calidad indicados en la oferta, valorándose positivamente la inclusión de enlaces redundantes que puedan garantizar la existencia de unidades de respaldo en caso de fallo/incidencia en la capa de enlace.

2.1.2- De la estructura de las centralitas y/o posiciones monousuario

Se indican a continuación aquellos servicios de valor añadido que deben ser incluidos, con independencia de que a lo largo de su vigencia puedan aparecer otros que se considerasen necesarios pertinentes para su incorporación e implantación en las infraestructuras existentes. En cualquier caso el licitador ofertara la actualización de los equipos (centralitas, terminales de las mismas y de las posiciones monousuario) en función de las características que a continuación se detallan, debiendo hacerse cargo del mantenimiento de los existentes o de los que sea necesario renovar, ya sea por cuestiones tecnológicas o de incidencia en su funcionamiento, siendo las funcionalidades mínimas las siguientes:

- Posibilidad de servicio de registro de llamadas (entrantes y salientes por extensión).
- Posibilidad de implementación de canales de accesos analógicos y digitales.
- Posibilidad de integración de comunicaciones inalámbricas
- Gestión de categorización / restricción de llamadas.
- Marcación directa entrante.
- Sistema de protección regulador y estabilizador de la energía eléctrica de suministro.
- Llamada a operadora a un solo dígito en aquellas que así lo requieran.
- Transferencia de llamadas.
- Identificación de llamadas (entrantes y salientes).
- Grupos de captura de llamadas.
- Multiconferencia.
- Rellamada automática.
- Desvío de llamadas.
- Grupos de salto o búsqueda de usuario libre.
- Sistema Jefe-Secretaria.
- Búsqueda automática de enlace externo.
- Facilidad de marcación abreviada.
- Supervisión óptica de llamadas.

La empresa adjudicataria proporcionará los terminales y equipos necesarios para la implantación del sistema previa elección sobre catálogo de productos ofertados. Así mismo incluirá al menos la dotación de dos equipos "manos libres" para personal de recepción.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

Siendo de carácter obligatorio además, el mantenimiento de todas las infraestructuras hardware y software instaladas para la prestación de los servicios detallados a continuación, será responsabilidad del adjudicatario.

****Asimismo será positivamente valorable la inspección previa por parte de los posibles licitadores de las instalaciones y de la red cableada existente en la actualidad, para proveer de la mejor oferta técnica adaptada según las características de las mismas, para lo cual se levantará acta municipal de la correspondiente inspección previa a la licitación y que deberá en su caso, ser incluida en la documentación adicional y opcional, solicitada en las ofertas por parte de este Ayuntamiento.***

2.1.3- De la estructura básica de división de sedes multi o monousuario:

Tabla nº1 SITUACIÓN ACTUAL DE EXTENSIONES. Líneas de teléfono fijas y conexiones de datos para equipos informáticos.

DIRECCIÓN	EXTENSIONES	DEPENDENCIA
Plaza de España	16	Ayuntamiento Parte 1
Plaza de la Libertad	32	Ayuntamiento Parte 2
Parque El Caminillo	3	Edificio Biblioteca
Doctor Fleming s/n	1	Pabellón Polideportivo
Salud nº1	3	Juzgado de Paz
Monasterio del Cuervo	1	Almacén de Alimentos
Plaza de la Iglesia Mayor	1	Centro Artesanal
Tintoreros	2	Escuela Taller
Malcocinado-Badalejos	3	Pedanía Oficinas
Malcocinado	0	Ludoteca Malcocinado
C/ Muro	0	Sala Cultural Muro
Pablo Iglesias	0	Archivo Administrativo



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

San Juan	1	Oficina de Turismo
Ortega	1	Museo Arqueológico
Avda. Las Cortes	1	Centro lúdico El Silo
Avda. Las Cortes	4	Jefatura Policía
Plaza Ramón y Cajal	1	Teatro Municipal
Avda. de Cádiz	0	Piscina de verano
Antártida	1	Campo de futbol "Prado de la Feria"

Tabla nº2 SITUACIÓN ACTUAL DE Líneas alarmas, ascensor, fax y ADSL

DIRECCIÓN	FAX	ALARMA	ADSL	ASCENSOR	DEPENDENCIA
Plaza de España	2	0	1	0	Ayuntamiento Parte 1
Plaza de la Libertad	1	1		1	Ayuntamiento Parte 2
Parque El Caminillo	0	0	1	1	Edificio Biblioteca
Doctor Fleming s/n	0	0	1	0	Pabellón Polideportivo
Salud nº1	0	0	1	0	Juzgado de Paz
Monasterio del Cuervo	0	0	0	0	Almacén de Alimentos
Plaza de la Iglesia Mayor	0	0	1	0	Centro Artesanal



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

Tintoreros	0	0	2	0	Escuela Taller
Malcocinado-Badalejos	1	0	1	0	Pedanía Oficinas
Malcocinado	0	0	0	0	Ludoteca Malcocinado
C/ Muro	0	0	0	0	Sala Cultural Muro
Pablo Iglesias	0	0	0	0	Archivo Administrativo
San Juan	0	0	1	0	Oficina de Turismo
Ortega	0	0	0	1	Museo Arqueológico
Avda. Las Cortes	0	0	1	0	Centro lúdico El Silo
Avda. Las Cortes	1	0	1	0	Jefatura Policía
Plaza Ramón y Cajal	0	0	1	1	Teatro Municipal
Avda. de Cádiz	0	0	0	0	Piscina de verano
Antártida	0	0	1	0	Piscina Cubierta
San Juan	0	0	0	1	Plaza de Abastos
San Juan	0	0	0	1	Hogar del Pensionista



Tabla nº3. Objetivos a completar según las necesidades actuales: Líneas de teléfono fijas y conexiones de datos para equipos informáticos. (Mínimo a ofertar junto con la tabla 2 y las líneas móviles descritas en el SCVM)

DIRECCIÓN	Extensiones fijas con datos /WIFI*	DEPENDENCIA
Plaza de España	16/2	Ayuntamiento Parte 1
Plaza de la Libertad	32/1	Ayuntamiento Parte 2
Parque El Caminillo	5 / 2	Edificio Biblioteca
Doctor Fleming s/n	2 / 1	Pabellón Polideportivo
Salud nº1	3 / 1	Juzgado de Paz
Monasterio del Cuervo (trasera Juzgado de Paz)	1/ 1	Almacén de Alimentos
Plaza de la Iglesia Mayor	3 / 1	Centro Artesanal
Tintoreros	4 / 2	Edificio Cabeza del toro
Malcocinado-Badalejos Calle Morera	3 / 1	Pedanía Oficinas
Malcocinado Calle Clavel	1 / 1	Ludoteca Malcocinado
C/ Muro	1 / 1	Sala Cultural Muro
Pablo Iglesias	1/ 1	Archivo Administrativo
San Juan	1/1	Oficina de Turismo
Ortega	1 / 1	Museo Arqueológico



Avda. Las Cortes	1 / 1	Centro lúdico El Silo
Avda. Las Cortes	5/ 1	Jefatura Policía **
Plaza Ramón y Cajal	2 / 1	Teatro Municipal
Avda. de Cádiz	1	Piscina de verano
Antártida	2 / 1	Campo de futbol "Prado de la Feria"

(*)entendiéndose como **WIFI*** o red inalámbrica sobre servicio **ADSL** o similar para navegación web y acceso a internet a proporcionar en una sala a concretar en cada uno de los domicilios indicados, valorándose positivamente el ancho de banda ofertado con la totalidad de los puntos asignados al mayor de ellos y de forma proporcional al resto con respecto al citado.

(**)El servicio prestado a la Jefatura de Policía Local incluye una línea dedicada al servicio **092**

En Plaza de Libertad se instalará un router para acceso corporativo a Internet para la Casa Consistorial conectado a la red local y configurado para que se dé acceso a los 48 equipos de se distribuyen tanto en Plaza de la Libertad como Plaza de España.

En todos los casos se mantendrá la numeración de cada línea actual existente, preservando las numeraciones que cada centro municipal tiene publicadas como propias.

Valorándose positivamente el posible aumento ofertado sobre el total de las posiciones del SCV que se solicita, estableciéndose en su caso la cantidad total de los puntos asignados a este concepto, a la oferta con mayor incremento comprometido en la misma.

En cuanto a las Líneas alarmas, ascensores y fax se mantienen las necesidades descritas en la tabla 2.

2.1.4- De la estructura básica de enlace/interconexión hacia la telefonía móvil

Con independencia de lo expresado en el punto 2.1.1, se hace necesario que el tráfico con origen en el SCV hacia la telefonía móvil pública y/o corporativa SCVM, deberá ser canalizado a nodos específicos para esta funcionalidad, quedando a realizar por el adjudicatario todas las tareas de configuración necesarias para cumplir estos objetivos, asimismo el adjudicatario deberá dotar al equipamiento ofertado con la infraestructura necesaria para entregar y recoger dicho tráfico y que estará siempre supeditado a las necesidades del mismo, siendo como mínimo iguales a los existentes en la actualidad.

3- SERVICIO DE VOZ CORPORATIVO MOVIL SCVM

Es competencia del presente pliego la descripción de las características técnico operativas del conjunto de los equipos, líneas y servicios necesarios para la implantación del servicio corporativo de voz SCVM integrado con el que se describe en el punto **2- SERVICIO DE VOZ CORPORATIVO SCV** para el suministro de este tipo de servicios TIC's a soportar en totalidad de los puntos de servicios de



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

usuarios definidos a continuación:

- 7 Líneas con terminales de alta gama a elegir (Mínimo iPhone 6 o Smartphone Android con prestaciones equivalentes) con 10 Gb de datos.
- 12 Líneas con 13 terminales de gama media (Smartphone Android) con 4 Gb de datos.

**(La Policía Local cuenta con dos terminales dedicados a las patrullas en servicio que contarán con la misma numeración y/o extensión)*

Valorándose positivamente el posible aumento ofertado sobre el total de las posiciones del SCVM que se solicita, estableciéndose en su caso la cantidad total de los puntos asignados a este concepto, a la oferta con mayor incremento comprometido en la misma.

Se establecerá una tarifa plana de voz sobre telefonía móvil en zonas de tráfico internacional, para el conjunto de las líneas en servicio y limitado a 720 minutos anuales.

Debiéndose mantener en cualquier caso la numeración pública y privada (PNP), actualmente existente.

El origen del presente pliego obedece a la necesidad de plantear una solución integral a los servicios interesados en el citado anexo, con el fin de optimizar los conceptos de eficiencia tecnológica y económica, quedando el proyecto en régimen abierto a la inclusión de otros durante el periodo de desarrollo, implantación y vigencia del mismo, estando el adjudicatario obligado a prestar el servicio en idénticos términos y condiciones acordados en el presente concurso.

3.1- Características básicas SCVM

Se exponen a continuación las características mínimas y básicas con que deben contar las posiciones de usuario del SCVM. En esta Red Municipal Corporativa se proporcionará un servicio privado de telefonía móvil SCVM integrado en el SCV antes descrito suficiente para proporcionar este tipo de servicio en movilidad a nivel nacional e internacional. La implantación de la misma englobará el diseño, puesta en marcha, gestión y el mantenimiento de la misma, durante el tiempo de vigencia del contrato y estará dotada de los sistemas y recursos suficientes que permitan a esta Administración tener conocimiento del uso y estado del servicio en cada momento, quedando incluidos en ella el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y mantenimiento de la totalidad de los elementos (tanto software como hardware) que soporten a los servicios de voz y servicio de banda ancha contratados para la misma y que serán mantenidos en las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su periodo de vigencia. La misma será integrada en todas las sedes descritas en el punto 2.1.3, no obstante el alcance definitivo podrá sufrir modificaciones como consecuencia de la incorporación de otras sedes. Si durante la vigencia del contrato surgieran nuevas oficinas con necesidades de este tipo de servicio, se podrá solicitar al adjudicatario su provisión a los precios establecidos en el catálogo de servicios expresado en la oferta del adjudicatario. Asimismo se hace de necesario contar con un esquema de cobertura geográfica del mismo, que deberá acompañar a la oferta del correspondiente anexo con el mapa nacional de cobertura establecidos por el mismo en las diferentes tecnologías disponibles 4G u otras existentes. Entre los servicios básicos objeto del presente pliego se deben observar como mínimos el soporte de la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, tanto a nivel de voz como de banda ancha asociada, así como los servicios avanzados en movilidad siguientes:

- Navegación WEB
- Acceso al correo electrónico público/corporativo
- Mensajería pública/corporativa

Asimismo se deberán incorporar las máximas funcionalidades posibles a los servicios del SCVM ofertado y en especial aquellos que proporcionen un concepto convergente con los servicios a implantar. De igual forma serán implantados los distintos servicios propuestos en función de las actuales corrientes de convergencia entre redes y servicios experimentadas en el marco tecnológico de las TIC's especialmente los que se concreten en la integración de los servicios de voz fija y móvil,



así como la puesta en disposición de las máximas funcionalidades de comunicaciones posibles para los usuarios de la SCVM derivadas de esta misma , debiéndose asumir por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de la implantación del mismo, que fuesen necesarios para el acceso hasta las dependencias o sedes de la Red Corporativa Municipal, así como de los permisos (municipales, autonómicos o nacionales), infraestructura de red, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario para su implantación.

3.1.1- De la estructura general del SCVM

Básicamente el servicio SCVM demandado dispondrá de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, para lo cual el adjudicatario deberá coordinar su plan de numeración con el Plan de Numeración Privado existente (PNP), así como respetar las numeraciones existentes actualmente tanto públicas como privadas de los equipos ya en servicio y existentes en el SCV (servicio corporativo de voz fija) de las distintas sedes y numeración pública descritas en las tablas uno, dos y tres anteriormente expuestas siendo necesarias así mismo herramientas "web/on line" mediante las cuales sea posible la gestión del conjunto de líneas para realizar el seguimiento y gestión de las existentes en el servicio.

Se detallan a continuación los requerimientos técnicos para el servicio objeto del proyecto basado en la provisión de un servicio de telefonía móvil SCVM integrada con el SCV de la Red Corporativa Municipal, de manera que el comportamiento de las extensiones móviles constituyan una terminación más de la misma Red.

Los servicios ofertados deberán ofrecer básicamente las siguientes funcionalidades:

- Servicios finales de telefonía móvil y de servicios de valor añadido (buzón de voz, mensajería SMS, multimedia,...)
- Plan de numeración privado integrado (PNP) debiéndose mantener el actual.
- Integración operativa en las redes sociales y servicios de chat actualmente existentes (a gestionar por este propio Ayuntamiento).
- Tarificación detallada por extensión, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por filtros añadidos.
- Sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de la gestión como de las restricciones, del tráfico generado mensualmente, de la posibilidad de tarificación agrupada/individual así como de la monitorización global del servicio.
- Mecanismos de control de uso y consumo.

Asimismo se pueden concretar como servicios básicos y mínimos a observar como necesarios los siguientes:

- Plan de numeración privado global y único para las extensiones integrando en el mismo tanto el SCV como el SCVM.
- Llamada directa entrante y saliente.
- Establecimiento de restricción de llamada para líneas individuales/ grupales.
- Buzón de voz
- Llamada en espera
- Desvío de llamada
- Transferencia de llamada
- Retención de llamada
- Retrollamada
- Multiconferencia
- Ocultación de número llamante
- Aviso de llamada perdida
- Lista de números abreviados
- Presentación personalizada del número llamante.
- Grupos de salto y captura
- Videollamada.
- Itinerancia/Roaming



- Posibilidad de incluir un número personal además del número corporativo en la línea del usuario (servicio dual), previa marcación de un código para las llamadas personales.
- Posibilidad de compartir una misma numeración móvil entre varias tarjetas SIM, con la posibilidad de aviso de llamada entrante simultánea (servicio duplo).
- Posibilidad de asociar una numeración fija pública a una línea móvil sin necesidad de línea física.

3.1.A- De la estructura general del PNP

El Plan de Numeración propuesto por el licitador deberá ser único y con capacidad suficiente para integrar tanto las posiciones móviles como las fijas. Se mantendrá el plan existente en la actualidad incorporando los rangos de extensiones fijas que sean necesarios y creando los grupos de usuarios que se indiquen. A los efectos de facturación, se considerará de forma indiferente la marcación a una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la RTC pública, de igual forma este comportamiento para el caso de llamadas a extensiones fijas, debiendo el adjudicatario mantener la numeración pública de todas las líneas móviles existentes, indicando los procedimientos de portabilidad que sean de aplicación.

3.1.B – De la estructura general sobre las restricciones

Deberá ofrecerse la posibilidad de aplicar restricciones en cada una de las líneas individuales o grupos en función de diferentes facilidades:

- Destino llamado: restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- Roaming: activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional.
- Listas Negras: restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Listas Blancas: permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Restricción de ser llamado en el extranjero sólo por los miembros de un grupo.
- Horario: activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.
- Consumo: establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas.

Considerándose necesario que estas restricciones puedan ser gestionadas directamente por esta Administración mediante aplicación "web/on line" así como de un canal de servicio de atención expreso y dedicado.

3.1.C – De la estructura general sobre el control del gasto

Deberán proporcionarse los medios necesarios para la gestión del control del consumo telefónico de cada una de las líneas del SCVM, siendo responsabilidad del adjudicatario el suministro y mantenimiento del hardware y software necesario para la prestación de esta funcionalidad, permitiéndose el establecimiento de límites en el consumo por línea y/o por grupo de ellas, debiendo establecer las medidas necesarias para la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos.

3.1.D – De la estructura general sobre operación e identificación

Los números externos a la SCVM podrán ser marcados de igual forma que como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la misma, los números internos (del PNP) se podrán marcar con el número abreviado (a 4 cifras) o el público, considerándose en ambos casos la tarificación como interna. Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará con las 4 cifras del número abreviado, asimismo cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.

Cuando se llame a un número externo a la Red Corporativa Municipal se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el mismo. La marcación a números externos se realizará tal y como se hace desde



cualquier línea fija o móvil no integrada en la Red. Las extensiones fijas o móviles internas podrán ser accesibles usando el número público o mediante marcación abreviada. La presentación del número llamante será diferente en función del origen y destino de la llamada. Si el llamante es una extensión fija o móvil y el destino también es una extensión fija o móvil, se presentará a este último el número abreviado. La llamada a este número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos. Si el llamante es una extensión fija o móvil y el destino es una línea externa, se presentará el número asignado en la RTC pública, a su vez el SCVM debe soportar la marcación directa (sin intervención de operadora) tanto a destinos corporativos como públicos.

3.1.E – De la estructura general sobre el servicio de mensajería

El adjudicatario de este servicio debe facilitar las funcionalidades adecuadas para las funciones derivadas de este servicio que se exponen a continuación, debiéndose en cualquier caso facilitar a esta Administración las políticas de control adecuadas para cada una de las funciones siguientes:

-Múltiples destinatarios: Se debe permitir el envío de mensajes cuyo destino sea una lista de números, tanto pertenecientes a la red pública como a la numeración privada.
-Recuperación de mensajes multimedia: Para el caso de los terminales que no dispongan de capacidad de recepción MMS, los usuarios deberán recibir un mensaje de texto que les indique que han recibido un mensaje MMS y el procedimiento para recuperar esta información, dotando de las medidas que garanticen la confidencialidad y control de acceso a la misma.

-Envío mediante aplicación web: El operador deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de mensajes al menos a las líneas móviles corporativas usando una aplicación accesible vía web.

-Envío desde el PC del usuario, mediante una aplicación dedicada al efecto.

3.1.F – De la estructura general sobre los niveles de categorización de las extensiones móviles

La categorización de las extensiones móviles debe mantener como mínimo la siguiente estructura:

INTERNA. Se podrán efectuar llamadas con destino a cualquier móvil SCVM o cualquier extensión fija integrada en la (SCV).

Serán alcanzables todos los destinos móviles/fijos de la SCVM, así como algunos de las redes públicas de telefonía, según la siguiente clasificación.

B.1 NACIONAL. Se podrán efectuar llamadas con destino a cualquier móvil o teléfono fijo de ámbito nacional.

B.2 INTERNACIONAL. B1+ llamadas con destino a cualquier teléfono fijo/móvil de ámbito internacional.

B.3 SIN RESTRICCIONES. Todos los tipos de llamadas sin ningún tipo de restricción.

El adjudicatario incluirá en su oferta el acceso a los sistemas de categorización para consulta o modificación por parte del personal autorizado perteneciente a las distintas unidades organizativas.

3.2- Características básicas de la planta en servicio

Teniendo presente que la planta de usuarios de telefonía móvil corporativa dispone en la actualidad de **19** líneas móviles, se tendrán en cuenta las posibilidades de crecimiento que cada licitador exponga en su oferta, en la que se detallarán las características del plan de renovación de terminales durante toda la vigencia del contrato para el correcto funcionamiento de las comunicaciones móviles así como de los servicios de mantenimiento y postventa del conjunto de los mismos.

Asimismo el licitador detallará las condiciones relativas a los terminales móviles, y en particular para:

-Plan para el equipamiento inicial de terminales (modalidad, coste, modelos de terminales ofertados, plazo para el despliegue, etc.), para todas las líneas móviles solicitadas.

-Las condiciones para terminales asociados a altas de nuevas líneas durante la vida del servicio (modalidad, coste, modelos de terminales ofertados, etc.), teniendo en cuenta que todos los



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

terminales suministrados junto con un alta de línea deberán ser gratuitos.

-El correspondiente plan de renovación del parque de terminales por antigüedad y/u obsolescencia tecnológica, contemplando el plazo en que dicha renovación se llevará a cabo.

-Las distintas categorías o modelos y su clasificación/distribución en cantidades relativas.

El adjudicatario deberá proporcionar un sistema (programa de puntos, etc.) que permita adquirir terminales a coste cero si fuera necesario antes de la renovación del parque. No obstante lo anterior se considerará una dotación inicial para la sustitución completa del parque de terminales y renovaciones adicionales a lo largo de la duración del concurso. El periodo de renovación no deberá superar los 24 meses, valorándose la reducción del mismo a 18 meses. Las renovaciones deberán contemplar la totalidad de la planta, garantizándose en todo momento que los usuarios de esta Administración cuenten con las tecnologías más avanzadas del mercado. Como mínimo, esta renovación debe ofrecer las mismas características en los nuevos terminales que las ofrecidas por los que se sustituyen, debiéndose ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento de terminales durante la vigencia del contrato. El licitador debe hacer posible que todos los usuarios cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento, debiendo especificar los siguientes aspectos de los terminales móviles ofertados, tanto para terminales para voz y para terminales en los servicios avanzados en movilidad.

Estableciéndose como obligatorio, incluir la dotación de teléfonos de sustitución por averías o roturas en una cuantía de una unidad de gama alta y dos unidades de gama media media en un total de tres.

Cuándo se produzcan averías de terminales, el adjudicatario se encargará de recogerlos en la ubicación indicada por el Ayuntamiento, enviarlos a su servicio técnico sustituyendo el averiado por otro exactamente del mismo modelo en el acto de recogida, sin coste adicional para el Ayuntamiento en 24 / 48 horas como máximo desde la solicitud.

3.2.A- Características generales de los equipos/terminales

Deberá aportarse catálogo de productos en el contenido de las ofertas con las siguientes características:

-Características generales: marca y modelo, dimensiones, peso, etc.

-Batería: autonomía en llamadas, autonomía en stand-by y tiempo de recarga.

-Tecnología: 4G o de otras cualesquiera que aparezcan en el marco tecnológico.

-Características de telefonía: aviso de llamada en espera, llamada múltiple, identificación de llamada, rechazo de identificación, indicación de gasto de llamada, etc.

-Otras aplicaciones: grabación de voz, GPS, MP3, radio, cámara fotográfica, cámara de video, agenda electrónica, etc.

-Tipos y facilidades específicas de servicios avanzados en movilidad.

-Fotografía del terminal.

Debiéndose identificar cada uno de los ofertados en su correspondencia con las tres gamas solicitadas, debiéndose proveer de **servicio de banda ancha para datos** a todos y cada uno de los terminales puestos en funcionamiento en este SCVM de este Ayuntamiento, según lo especificado anteriormente.

3.2.B- Características generales sobre servicios avanzados en movilidad

En general este servicio contemplará la transmisión de información desde dispositivos móviles para el acceso a navegación web en movilidad, debiéndose verificar en el mismo el conjunto de los terminales móviles indicados en la oferta. El acceso a Internet debe ser posible desde las tecnologías 4G u otras existentes en el marco tecnológico actual. El equipamiento de acceso a servicios avanzados en movilidad será considerado como terminal corporativo integrado en el SCVM, en la oferta se deberá incluir un catálogo de aplicaciones/programas ejecutables desde los terminales asociados a los mismos que deben ser como mínimo las siguientes:

-Navegación WEB



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

- Acceso al correo electrónico público/corporativo
- Mensajería pública/corporativa
- Buzón de voz unificado para las extensiones fijas y móviles, que contenga un único repositorio de mensajes para ambos tipos, el servicio SCVM deberá tener la capacidad de notificar al usuario de la existencia de nuevos mensajes y dispondrá de la capacidad de reenvío de los mensajes al correo electrónico del usuario. Se soportarán mensajes de voz, video, fax y comunicaciones tipo "chat", así como la integración operativa en las redes sociales existentes , cuyos accesos deben ser gestionados por este Ayuntamiento.

3.2.C- Características generales sobre niveles de integración

El adjudicatario proveerá los enlaces necesarios, (ya sean tramas de red fija o equipos radio), para que las sedes del SCV efectúen las llamadas por su propia infraestructura, estos enlaces demandados cursarán tanto las llamadas a móviles internos (SCVM) como a móviles externos. Todas aquellas actuaciones necesarias sobre las centrales (reprogramación, intervenciones hardware o software) con el fin de cursar llamadas con destino a terminales móviles mediante enlaces directos o extensiones móviles, serán realizadas por el mantenedor de la central nodo dispuesto para este fin, sin embargo los costes asociados de programación, configuración y elementos hardware necesarios serán asumidos por el adjudicatario del presente concurso.

Debe ser descrita la planificación del proceso de implantación de las distintas sedes, así como la cronología de la misma, los trabajos se realizarán de forma que interfieran lo menos posible con la actividad habitual de los usuarios corporativos, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos, cuando se requiera el corte de un servicio se realizará en el horario consensuado y se fijará un máximo de "tiempo sin servicio", en cualquier caso se tendrá previsto un procedimiento de "vuelta atrás" y restauración del mismo a aplicar en caso de que los trabajos no puedan completarse o surjan problemas. El adjudicatario informará periódicamente sobre la marcha del proceso de implantación, asimismo esta Administración aplicará el control de los distintos aspectos propios de la implantación, desarrollo y servicios de la misma.

4- CARACTERISTICAS ADICIONALES MÍNIMAS DE LA RED CORPORATIVA MUNICIPAL

En general y como características adicionales a la Red proyectada se exponen los siguientes elementos adicionales:

4.1- Características adicionales sobre el Plan de Calidad

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados. Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del 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 esta Administración, siendo valorados los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicios presentado en las ofertas, siendo establecidas las siguientes magnitudes de calidad, a saber:

Llamadas de voz:

MAGNITUD DESCRIPCIÓN SLA´s:

- Llamadas no Completadas.
- Porcentaje de llamadas no completadas.



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

<0,5 %

-Llamadas Interrumpidas.
Porcentaje de llamadas interrumpidas por causas ajenas al usuario.
<1 %

-Establecimiento de llamadas.
Tiempo necesario para que una llamada sea establecida.
< 5 segundos

Los parámetros utilizados para la medida de la calidad de servicio con respecto al mantenimiento de los equipamientos y servicios asociados descritos en el presente pliego serán los siguientes:

Tiempo de Respuesta: Es el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al operador y el envío de un mensaje de respuesta, indicando un análisis previo de las posibles causas de avería.

Tiempo de Resolución: Es el tiempo de resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la respuesta a una comunicación de incidencia y la resolución de la misma.

Mantenimiento Proactivo: Porcentaje de incidencias detectadas y generadas por el operador sobre el número total de incidencias.

Valorándose con el total de los puntos asignados a este concepto, la oferta que contemple el menor de los tiempos de resolución.

4.2- Características adicionales sobre gestión y operación

En general la gestión de la Red ofertada, en sus aspectos técnicos, de facturación y comercial, es un factor determinante a la hora de obtener un rendimiento óptimo y mantener un control del gasto en una infraestructura de comunicaciones como la solicitada en este pliego. Se creará una Oficina de Proyecto para coordinar la gestión técnica y comercial del servicio. Estará constituida por los responsables designados por las partes (Ayuntamiento y adjudicatario), siendo las funciones de la misma observar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como coordinar y establecer acciones en cualquier aspecto relacionado con la puesta en marcha y la posterior explotación del servicio. El adjudicatario deberá proporcionar una interlocución única a través de la cual poder canalizar todas las gestiones, comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio. Este Ayuntamiento constituirá una ventanilla única en la que centralizará la interlocución con el adjudicatario para la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios.
- Registro y tramitación al adjudicatario de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

4.2.A- Características adicionales sobre la gestión técnica

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etcétera, tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario así como los gastos de reparación. La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas x 7 días semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio, el adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado al menos con tres días laborables de antelación. Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una ventana de tiempo previamente acordada y que ocupará horarios de baja actividad. El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:



- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración e incluirá la validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

4.2.B- Características adicionales sobre la gestión administrativa

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido. El adjudicatario prestará un servicio 24 horas x 7 días para atención de estas peticiones. El operador detallará las gestiones que podrá realizar esta Administración con el adjudicatario, clasificadas en los siguientes aspectos:

- Tramitaciones administrativas
- Activación/desactivación de Servicios
- Configuraciones del SCV/SCVM

Con respecto al apartado de facturación el adjudicatario deberá facilitar de forma resumida en formato papel, y su detalle en formato electrónico, debiendo este último permitir el tratamiento de los datos y, en especial, su integración con el sistema de facturación interna de este Ayuntamiento.

Se valorará positivamente el acceso a los datos de facturación a través de una aplicación accesible vía "web/on line", debiéndose establecer tanto la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos.

4.2.C- Características adicionales sobre la gestión comercial

A lo largo de la duración del contrato podrán solicitarse 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 (costes, descuentos), geográficas (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole. Asimismo, el adjudicatario informará periódicamente de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio.

4.2.D- Características adicionales sobre el plan de implantación

El adjudicatario detallará en su oferta el Plan de Implantación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, debiéndose incluir un calendario detallado de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio. El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación para la integración de cada una de los elementos y planes de numeración a implantar, dicho Plan debe incluir la instalación, configuración y puesta en marcha de los circuitos y equipamiento físico de cada una de las sedes, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes. Esta fase se iniciará a la adjudicación del contrato y tendrá una duración máxima de dos meses, salvo que el adjudicatario sea el mismo que ya presta el servicio, en cuyo caso el plazo será de un mes. El adjudicatario deberá realizar los máximos esfuerzos para lograr la mejor coordinación en la implantación de los servicios solicitados, a tal efecto se deberá contar con una figura de Jefe de Proyecto dedicada a la implantación de los servicios con el perfil y la experiencia necesaria y que disponga de una visión global del proceso de implantación. Durante la fase de implantación de los servicios el adjudicatario estará obligado a la elaboración y presentación de informes de progreso que entre otros contendrán los aspectos siguientes:

- Situación del proyecto de implantación
- Posibles cambios sobre la planificación inicial



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

- Principales objetivos conseguidos
- Resumen de progreso del proyecto

Será proporcionado 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, en el caso de cambio de operador se detallará ampliamente todo el proceso y tiempo utilizado por el nuevo operador para la portabilidad de la numeración. La periodicidad de los informes se pactará con las personas responsables del proyecto de implantación por parte de esta Administración. Asimismo se detallaran los recursos humanos implicados en la implantación del proyecto, valorándose positivamente la existencia de:

-Asesor Técnico de Cliente, con visibilidad global de la planta de servicios en funcionamiento que hará las veces de interlocutor único para la resolución de incidencias y la provisión de nuevos servicios.

-Asesor Comercial de Cliente, necesario para la asistencia y gestión derivada de los asuntos generales de la administración del servicio.

Valorándose positivamente la existencia de una disminución sobre el plazo establecido, asignándosele en su caso la **totalidad** de los puntos asignados por este concepto a todas las ofertas en las que sean comprometidos.

4.2.E- Características adicionales sobre la provisión y entrega de los servicios

Los parámetros utilizados para la medida de la calidad de servicio con respecto a la entrega y provisión de los equipamientos y servicios asociados descritos en el presente pliego serán los siguientes:

-Tiempo de respuesta de provisión: es el tiempo transcurrido entre la solicitud al operador y el envío de un mensaje de respuesta incluyendo las actuaciones con sus plazos correspondientes.

-Tiempo de resolución de provisión: es el tiempo transcurrido entre una comunicación de petición y la resolución de la misma.

Asignándosele la totalidad de los puntos asociados a este concepto al de menor tiempo de resolución de provisión ofertados.

4.3- Características adicionales sobre penalizaciones

Las actuaciones en el tiempo comprometidas en las ofertas deben ser siempre respetadas. No obstante, si se comprobasen demoras en las mismas, serán penalizadas según los siguientes aspectos y cuantías, entendiéndose los retrasos desde el momento de la solicitud de la actuación referida.

a) Sobre el mantenimiento y conservación comprometidos

Retraso comprobado en el tiempo Penalización*

Del 0 al 25% 1 mes de la cuota correspondiente
Del 25 al 50% 2 meses de la cuota correspondiente
A partir del 50% 6 meses de la cuota correspondiente

*Descuentos sobre las cuotas del servicio y/o el alquiler correspondiente al equipo con incidencia o anomalía en su funcionamiento.



b) Sobre las instalaciones, altas, equipos, etc... de nueva implantación

Retraso observado en el tiempo Penalización*

- < 50% 10% de descuento
- > 50% 30% de descuento

*Descuentos sobre las "cuotas de alta" o valoración de las ofertas de instalación y/o adquisición de equipos.

4.4- Características adicionales sobre el Plan de Formación

Se deberá presentar un plan de formación para el personal técnico de este Ayuntamiento destinado a actualizar sus conocimientos en las materias relacionadas con el objeto del contrato y que sean necesarias para el seguimiento, control, administración y operación de la instalación.

El Plan de Formación **deberá estar incluido obligatoriamente en las ofertas** de los licitadores y deberá contemplar al menos las siguientes horas de formación:

- Red de Telefonía Móvil: 3 horas.
- Red de Telefonía Fija: 3 horas.

Los licitadores deberán proponer en su plan las acciones formativas que se impartirán, desarrollándose en los locales, horarios y días a definir por este Ayuntamiento y las fechas de realización serán comunicadas al adjudicatario con al menos un mes de antelación, debiendo incluir la misma relativa a todas aquellas plataformas existentes en la Red de Telecomunicaciones, tanto en lo que se refiere a los equipos como a los programas y aplicaciones que se ejecuten sobre los mismos, debiéndose en su caso proporcionar formación específica de las nuevas funcionalidades incorporadas.

5. -DATOS DE TRÁFICO Y CONCEPTOS PARA LA FORMACIÓN DEL PRECIO DE REFERENCIA

En el caso de la telefonía móvil y fija el precio de referencia que servirá de base para la comparación de las diferentes ofertas será el obtenido a través del siguiente tráfico y situación.

Volumetría teléfono fijo

TIPO DE TRAFICO	LLAMADAS	MINUTOS
A móviles	22967	45595
A Números 800/900	1237	531
A números 901	40	98
A números 902	354	454
A Servicios Avanzados (Novecientos)	84	62
A Sº de Información y Emergencia	50	109
Internacionales	1	0
Interprovinciales	263	485
Llamadas al servicio Contestador	59	40
Metropolitanas	911	1786
Provinciales	1037	2618
Recuperación mensajes contestador	17	8



EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE
MEDINA SIDONIA

Servicio de información otros operadores	3	3
Sº de información 118 y Progresiones	9	14
Tarificación adicional	1	6

Volimetría Móviles

TIPO DE TRAFICO	LLAMADAS	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD MEDIDA
ACCESOS A CONTENIDOS	64	Minutos	0
CONTENIDOS EMOCIÓN	5	Minutos	0
DATOS EN ITINERANCIA	15	Megabytes	27,06
DATOS EN ROAMING	56	Megabytes	559,41
DATOS INTERNET	4461	Megabytes	80303,08
EN ROAMING	6	Minutos	6
INTERNACIONAL	70	Minutos	189
INTERNO BUZON	295	Minutos	337
INTERNO CORPORATIVO	41803	Minutos	74233
INTERNO MOVILES	11344	Minutos	25780
LLAMADAS NUMERACIONES 902	97	Minutos	382
LLAMADAS PERDIDAS (MENSAJES DI	334	Minutos	0
MENSAJES INTERNACIONALES	4	Minutos	0
MENSAJES MOVISTAR	283	Minutos	0
MENSAJES MOVISTAR ROAMING	1	Minutos	0
MENSAJES MULTIMEDIA	9	Megabytes	1,33
MENSAJES OPERADORES NACIONALES	413	Minutos	0
RECIBIDAS EN ROAMING	3	Minutos	8
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	1002	Minutos	3655
SERVICIOS DE TARIF. ADICIONAL	9	Minutos	60
SERVICIOS ESPECIALES ROAMING	1	Minutos	2
SMS DE TARIFICACIÓN ADICIONAL	298	Minutos	0
SMS ILIMITADOS	155	Minutos	0
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	25950	Minutos	64108
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	13268	Minutos	34794
VIDEOTELEFONIA NACIONAL	1	Minutos	1

Los datos para elaborar estos cuadros han sido calculados sobre el consumo de doce meses completos (2016).

El presupuesto de licitación del presente Pliego asciende a la expresada cantidad anual de veintiséis mil quinientos setenta y ocho euros con sesenta y un céntimos (26.578,61 €), cantidad a la que le corresponden cinco mil quinientos ochenta y un euros con cincuenta y un céntimos (5.581,51 euros) de IVA.



Este importe no supone vínculo alguno que obligue ni limite al Ayuntamiento de Medina Sidonia a consumir la totalidad de los mismos, utilizándose a efectos de cálculo del precio de referencia. Así pues, las ofertas han de presentarse por la totalidad de los servicios demandados como tarifa plana anual para su facturación mensual y periódica.

6- Evaluación técnica de las ofertas.

La valoración técnica tendrá como base la cantidad del 40 % de la valoración total de la oferta.

Los miembros de la comisión de valoración técnica, evaluarán sobre 100, realizándose al finalizar la misma, la correspondiente proporción de la cantidad máxima establecida de la valoración total.

Con la finalidad de considerar y puntuar de la forma más objetiva posible los distintos aspectos técnicos de la oferta, se tendrán en cuenta los siguientes criterios de valoración, que deberán ser incluidos en la oferta como documento adicional, en el que se hagan explícitos y en el siguiente orden los distintos criterios a informar:

6.1-Aspectos con evaluación objetiva directa-inmediata

1. **-Aumento de líneas SCV** (con terminales incluidos) sobre las solicitadas (cantidad).....5
2. **-Aumento de líneas SCVM** (con terminales incluidos) sobre las solicitadas (cantidad).....10
3. **-Existencia de enlaces redundantes** (si/no).....10
4. **-Ancho de banda disponible** sobre ADSL o similar (cantidad).....25
5. **-Tiempo de resolución** de incidencias (cantidad).....10
6. **-Tiempo de provisión** de líneas y/o equipos(cantidad).....5
7. **-Disminución de tiempo** en el plan de implantación (cantidad).....5
8. **-Reducción a 18 meses** renovación de terminales móviles (si/no).....10
9. **-Inspección previa** (si/no), en caso positivo debe adjuntarse acta de haber sido realizada.....5
10. **-Acceso vía "web/on line"** a datos de facturación (si/no).....5
11. **-Existencia asesor técnico** (si/no).....5
12. **-Existencia asesor comercial** (si/no).....5

6.2- Valoración económica.

La valoración económica tendrá como base la cantidad del 60 % de la valoración total de la oferta.

La puntuación de cada una de las ofertas se realizará según la siguiente fórmula:

Puntos de la oferta a valorar = $[1 - (\frac{OFV-OFMB}{OFMB})]$ X 60, siendo:

OFMB: Oferta más baja.

OFV: Oferta a valorar.

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.
Diputación Provincial de Cádiz.