

Expediente nº: CE/AM_4/14

Procedimiento: Contratación P.A. Armonizado Abierto.

Asunto: Pliego Técnico. Servicios Telefonía.

Referencia: JOP/JP

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CELEBRACIÓN DEL ACUERDO MARCO DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS.

1.- OBJETO DEL ACUERDO MARCO.

El objeto del acuerdo marco a que se refiere el presente pliego es la prestación de servicios de telecomunicaciones, con destino a los organismos adheridos a la Central de Contratación de la Diputación de Burgos y mediante la suscripción de contratos derivados del acuerdo marco con los proveedores de la Central de Contratación.

A los efectos del presente pliego se entiende como objeto del contrato la prestación de servicios de telecomunicaciones debido tanto a las altas habituales como a las posibles altas eventuales que por motivos de funcionamiento de los organismos adheridos tengan que formalizarse a lo largo de la vigencia del contrato derivado.

Atendiendo a los diferentes tipos de servicios de comunicaciones y con el fin de facilitar al máximo la concurrencia de diferentes operadores se han agrupado los servicios en los siguientes lotes:

- **Lote 1:** Servicios de Telefonía Fija y Acceso a Internet de Banda Ancha.
- **Lote 2:** Servicios de Telefonía Móvil.
- **Lote 3:** Oferta Integrada. Servicios integrados de telefonía fija, telefonía móvil y acceso a internet banda ancha.

Los operadores interesados podrán presentar ofertas a cualquiera de los lotes anteriores o a varios.

2.-NORMATIVA SECTORIAL APLICABLE.

- Ley 3212003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones y disposiciones de desarrollo aplicables.
- Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.

- Real Decreto 32912009, de 13 marzo, por el que se modifica el Real Decreto 42412005, de 15 de abril y el Reglamento sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración aprobado por el Real Decreto 2296/2004, de 10 de diciembre.
- Real Decreto 72612011, de 20 de mayo por el que se modifica el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril.
- Real Decreto 54112001, de 18 de mayo, por el que se establecen determinadas especialidades para la contratación de servicios de telecomunicación, aplicable como derecho supletorio.
- Orden Ministerial ITC/912/2006 de 29 de marzo por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y disposiciones de desarrollo aplicables.
- Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por R.D. Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y disposiciones de desarrollo aplicables.
- Ley 3/1991, de 10 de enero de competencia desleal.
- Ley 15/2007, de 3 de julio, de defensa de la competencia.

3.- OBLIGACIONES GENERALES DE LOS ADJUDICATARIOS.

Las propuestas deberán satisfacer los requerimientos de funcionalidad recogidos en la descripción de cada uno de los servicios de telecomunicaciones de cada lote y conllevarán el cumplimiento de las obligaciones generales siguientes:

3.1.- PROCESO DE PORTABILIDAD.

En el caso de que los organismos adheridos estimen necesaria la portabilidad de numeración el operador entrante asumirá el coste y realizará todas las tareas necesarias, tanto internas (identificación de líneas, identificación de direcciones, contratos, etc.) como externas (presentación de solicitudes, gestión de las solicitudes devueltas, etc.).

En el caso de que el organismo adherido debiera hacer frente a penalizaciones por permanencias o similares, será responsable de obtener el importe y facilitarlo por escrito debidamente justificado al nuevo operador, quien estimará si hace frente a dicha penalización o no.

El adjudicatario se compromete a facilitar la portabilidad en las condiciones establecidas por la normativa vigente a la finalización de cada contrato derivado.

3.2.- CATÁLOGO DE SERVICIOS.

El detalle de cada uno de los servicios incluidos dentro de cada lote se encuentra descrito en el apartado correspondiente a cada lote de este pliego. La gestión de los servicios y la facturación de los mismos se realizarán en base al catálogo de servicios de cada lote.

Estos servicios se prestarán conforme a unas tipologías estándar detalladas más adelante, no estando obligado el adjudicatario a prestarlos, ni a presentar oferta si no lo estima oportuno. Durante la vigencia del acuerdo marco, el adjudicatario deberá revisar cada 6 meses las condiciones técnicas iniciales de estas tipologías, únicamente al alza en prestaciones, no en precio, para mantenerse acordes con los avances tecnológicos que pudieran producirse.

Así mismo, durante la vigencia del acuerdo marco, el adjudicatario estará obligado cada 6 meses a actualizar los precios, únicamente a la baja, con el fin de mantener su competitividad, de forma que al menos sean iguales a los precios y condiciones con los que concurra en el mercado si mejoran los de la adjudicación, siempre que las circunstancias de la oferta sean similares.

Después de cada actualización de precios y condiciones técnicas iniciales, los adjudicatarios presentarán actualizada esta información a la Central de contratación al objeto de reflejarlo en la página de la misma e incluirán directamente estas modificaciones en la oferta de la Central de Contratación.

La actualización del catálogo puede afectar al coste de los servicios, a su definición o a la incorporación o a la eliminación de éstos. En el caso de eliminación de servicios deberán proporcionarse nuevos servicios de características similares o superiores y al mismo precio o inferior que los eliminados.

Además deberá garantizarse que los organismos adheridos contratantes que fueran beneficiarios de los servicios eliminados no tengan impedimentos técnicos para utilizar los nuevos servicios.

3.3.- COMPROMISO DE PERMANENCIA.

La duración de los contratos derivados del acuerdo marco tendrán un compromiso máximo de permanencia de dos años. Se deberán especificar claramente en la oferta las indemnizaciones por quebranto de permanencia si las hubiere, en caso contrario se entendería que no hay permanencia.

3.4.- GESTIÓN DE LA SEGURIDAD.

El adjudicatario o las personas físicas que actúen directamente o indirectamente bajo su responsabilidad no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones del organismo adherido contratante.

La instalación de equipos que sean propiedad del adjudicatario, necesarios para desarrollar el servicio en cualquier edificio del organismo adherido contratante deberá ser previamente autorizada por éste. El organismo adherido contratante no será responsable de la pérdida o

robo de estos equipos, siempre que se trate de equipamiento de red necesario para el servicio, como antenas, repetidores, etc. Pero si de aquellos equipos que queden bajo su custodia, como routers, módems, u otros que queden en dependencias municipales.

Los adjudicatarios de los distintos lotes se integrarán en la gestión de seguridad del organismo adherido contratante teniendo, por tanto, la obligación de velar por el cumplimiento de la política de seguridad de la organización en su actividad diaria, ya sea de diseño, de operación o de explotación.

El adjudicatario de cada lote está obligado a cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad del servicio especificado en:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Las normas ISO/IEC/UNE 17799 de mejores prácticas de seguridad de la información y la norma UNE 71502, de gestión de la seguridad de la información, adaptada a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico del organismo adherido contratantes y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.
- Los estándares de seguridad específicas de la tecnología a utilizar en la prestación de los servicios.

3.5.- GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión y mantenimiento del servicio y las infraestructuras ofertadas, así como la reparación de todas las averías que pudieran surgir con independencia de si éstas implican o no sustitución de equipos, desplazamiento de personal y mano de obra u otras circunstancias análogas; tanto en ubicaciones del organismo adherido contratante como del adjudicatario, corriendo todos los gastos necesarios por cuenta de este último. En este punto está incluido el equipamiento de red básico, pero no los terminales fijos o móviles.

El adjudicatario pondrá a disposición de los organismos adheridos contratantes un Centro de Atención al Usuario (en adelante CAU) para incidencias, que estará activo 24 horas al día y 365 días al año.

Asimismo se obligará a presentar los servicios a través de la plataforma electrónica de la Central de Contratación y nombrará una persona responsable del servicio del Acuerdo Marco ante la Diputación.

Por su parte, el organismo contratante designará las personas autorizadas que podrán acceder a este servicio de atención. El acceso al CAU y al servicio de atención comercial al cliente se realizará con llamadas sin coste alguno cuando se llame desde una línea del operador contratado o como máximo con el coste de una llamada a un número fijo nacional (901 o equivalente) cuando se llame desde una línea de otro operador.

3.6.- CALIDAD DE SERVICIO Y ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS).

El objetivo de los ANS es definir el nivel de calidad del servicio que se presta, utilizando variables objetivas que permitan a los organismos adheridos contratantes verificar que el servicio que le presta el adjudicatario entra dentro de los requerimientos establecidos.

Se tendrá en cuenta la Orden Ministerial ITC/912/2006 de 29 de marzo por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los posteriores desarrollos de la misma para la realización de las mediciones de los parámetros de calidad indicados en ella, realizados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI).

3.7.- FACTURACIÓN.

La facturación será por meses naturales y el detalle y contenido deberá determinarse para cada organismo adherido contratante. Salvo que expresamente se especifique en segunda licitación otra forma de facturación como el pago a 30, 60 días, o contra factura.

En todo caso, la factura detallará de forma separada las líneas, servicios y consumos incluidos en el catálogo de servicios contemplado en el acuerdo marco de aquellos otros no incluidos en dicho catálogo.

La facturación de las llamadas en todos los servicios de voz se efectuará por unidades de un segundo desde el inicio de la llamada, pudiendo facturarse por segundo tras el primer minuto (que se facturaría completo al establecimiento de la llamada), independientemente de si la llamada no llega a esa duración.

Los licitadores adjudicatarios del acuerdo marco se compromete a suministrar a la Diputación de Burgos un informe cuyo contenido será consensuado con el adjudicatario y los ayuntamientos contratantes.

3.8.- OTRAS OBLIGACIONES

Los adjudicatarios deberán encontrarse inscritos como operadores, para prestar los servicios de telecomunicaciones objeto del presente acuerdo marco, en el Registro de Operadores de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, al que hacer referencia el artículo 7 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, desarrollado por los artículos 7 y ss del Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, que aprueba el reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.

4.- LOTE 1: SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA y ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA.

4.1.- OBJETO.

El objeto de este lote es la prestación del servicio de telefonía fija. El adjudicatario deberá proporcionar la conectividad necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil para permitir que los usuarios del organismo adherido contratante puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir llamadas procedentes de esos usuarios.

Igualmente es objeto de este lote la provisión de los servicios de conectividad a Internet de banda ancha.

4.2.- ALCANCE.

Los servicios ofertados por el licitador deberán contemplar los que a continuación se relacionan.

4.2.1.- Línea individual de telefonía fija.

Este tipo de líneas permitirá realizar los siguientes tipos de llamadas telefónicas:

- Llamadas metropolitanas.
- Llamadas provinciales.
- Llamadas interprovinciales.
- Llamadas internacionales
- Cualquier otro tipo de llamadas no incluidas en los puntos anteriores (a móviles nacionales e internacionales, a servicios de red inteligente, a servicios de tarificación adicional o especial, etc.).

4.2.2.- Acceso a Internet de Banda Ancha.

Acceso a Internet con una velocidad de bajada mayor o igual que 1Mbps y siempre acorde con la velocidad del servicio que se presta ordinariamente en la localidad contratante.

4.3.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

Los servicios ofertados deberán satisfacer las recomendaciones y normativas de Organismos de Estandarización Internacionales. Este equipamiento deberá ser actualizado de forma continua manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y operar todo el equipamiento (físico y lógico) e infraestructura requeridos para la prestación del servicio. Se deberá incluir la solución para la interconexión con las redes públicas, garantizando el funcionamiento global del servicio extremo a extremo y asegurando la convivencia y migración de la solución actual a la propuesta. Este pliego no incluye los terminales telefónicos, ni las centralitas,

pudiendo estos ser incluidos en una segunda negociación si fuera necesario, pero si contempla otros equipos como los PTR, routers, módems, o cualquier otro equipamiento de carácter básico que permita la prestación del servicio. Si el cliente ya dispone del equipamiento mencionado en este párrafo, el proveedor deberá configurar su servicio con el mismo, haciendo lo posible por compatibilizarlo, y en caso de que no fuera posible, facilitarlo, indicando previamente si esto supone algún coste para la entidad contratante.

Siempre que los organismos adheridos contratantes así lo indiquen se mantendrá la numeración actual, haciéndose uso de la portabilidad en el caso de cambio de operador. Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en dichos cambios. De igual forma, el adjudicador se compromete a facilitar al máximo la portabilidad del cliente, si una vez pasado el plazo de permanencia, este decidiera cambiar de operadora.

4.4.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA Y CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

4.4.1.- Catálogo de Servicios

Los licitadores deberán incluir en su oferta el precio (expresado en euros con cuatro decimales y sin inclusión del IVA) de los servicios que se detallan en el “catálogo de servicios” que se describe a continuación. En todo caso, se podrán contratar varios servicios sobre una misma línea. Los organismos adheridos contratantes no asumirán ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios relacionados en el siguiente catálogo, distinto de los que se describen en el mismo.

Servicios
Cuota de numeración fija
Cuota mensual
Llamadas
Establecimiento de llamada metropolitana y provincial
Llamadas metropolitanas y provinciales (precio por segundo)
Establecimiento de llamada interprovincial
Llamadas interprovinciales (precio por segundo)
Establecimiento de llamada a móviles
Llamadas a móviles (precio por segundo)
Tarifas planas
Tarifa plana de llamadas a fijos nacionales
Tarifa plana de llamadas a móviles
Tarifa plana de llamadas a fijos nacionales + Acceso a Internet de Banda Ancha

4.4.2.- Características de los Servicios a ofertar:

- Tarifa plana de voz a fijos nacionales. Tarifa plana en las comunicaciones de voz a cualquier teléfono fijo nacional. La tarifa plana no tendrá restricciones en cuanto al horario de las llamadas o duración de las mismas, ni al operador de destino.

- Tarifa plana de voz a móviles. Tarifa plana en las comunicaciones de voz a cualquier teléfono móvil nacional. La tarifa plana no tendrá restricciones en cuanto al horario de las llamadas, ni al operador de destino.
- Tarifa plana de voz a fijos nacionales + Acceso a Internet de Banda Ancha. Tarifa plana en las comunicaciones de voz a cualquier teléfono fijo nacional. La tarifa plana no tendrá restricciones en cuanto al horario de las llamadas, ni al operador de destino. Se ofertará precio para el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, que mínimamente tendrá una velocidad de 1 Mbps. Esta velocidad estará condicionada a la capacidad del operador en esa localidad, debiendo ser acorde con la facilitada para el resto de abonados.

En estos costes estarán incluidos los costes de alquiler/mantenimiento/gestión del equipamiento.

Los servicios de Acceso a Internet de Banda Ancha se proporcionarán sin límite alguno de consumo y sin restricciones de horarios.

El operador deberá indicar los límites que tiene cada servicio denominado "Tarifa plana", así como los precios que serían de aplicación si se superan dichos límites.

4.4.3.- Criterios de valoración.

El criterio que servirá de base para la calificación de las ofertas de este lote será el mejor precio, teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Se otorgará un número de puntos a cada oferta, de acuerdo con la distribución que se detalla en el cuadro siguiente:

Servicios	Puntuación
Cuota de numeración fija	
Cuota mensual	10
Llamadas	
Establecimiento de llamada metropolitana y provincial	1
Llamadas metropolitanas y provinciales (precio por segundo)	1
Establecimiento de llamada interprovincial	1
Llamadas inter Provinciales (precio por segundo)	1
Establecimiento de llamada a móviles	2
Llamadas a móviles (precio por segundo)	2
Tarifas planas	
Tarifa plana de llamadas a fijos nacionales	8
Tarifa plana de llamadas a móviles	8
Tarifa plana de llamadas a fijos nacionales + Acceso a Internet de Banda Ancha	16

Para la obtención de los puntos correspondientes a cada servicio incluido en el "catálogo de servicios" anterior se tendrá en cuenta lo siguiente:

Para cada campo se otorgará la puntuación máxima a la oferta más económica. La valoración al resto de ofertas se realizará en proporción inversa al importe ofertado.

La cifra resultante de la aplicación de la presente fórmula para cada servicio se redondeará a dos decimales.

La puntuación total asignada a cada licitador será la resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas por cada servicio en aplicación de la fórmula anterior.

La no presentación de alguno de los precios para determinados servicios, no excluye a dicho operador en el proceso licitador, que puntuará sólo por aquellos servicios para los que si lo haya presentado.

4.5.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

A efectos de apreciación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los servicios incluidos en este lote se presentará por los licitadores una Memoria Técnica. Dicha Memoria Técnica deberá estar redactada en castellano y debidamente firmada por el representante, según se detalla seguidamente.

La Memoria Técnica deberá necesariamente contener lo siguiente:

- Tecnologías de acceso utilizadas para proporcionar los Servicios de Telefonía Fija y Acceso a Internet de Banda Ancha.
- Características y condiciones de cada uno de los servicios incluidos en el catálogo. Para cada servicio de los incluidos en el catálogo se especificarán todas las características y condiciones de contratación.
- Características del servicio de atención al cliente y, del servicio de gestión y postventa: procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horario, herramientas, etc.
- Cada operador deberá presentar las características y sus tiempos de respuesta ante eventualidades, por parte de sus servicios técnicos. Incluyendo compromisos por incidencias, tanto técnicas como de facturación, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se respetan dichos compromisos.
- Deberán especificarse en dicha memoria los compromisos de calidad de servicio a que el adjudicatario se compromete, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se cumplen los compromisos adquiridos.

5.- LOTE 2: SERVICIOS DE TELEFONIA MÓVIL.

5.1.- OBJETO.

El objeto de este lote es la prestación de los servicios de telefonía móvil y transmisión de datos en movilidad. El servicio comprende la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos constituyentes del servicio de telefonía móvil y transmisión de datos en movilidad, de forma que se garantice su

plena operatividad durante todo el periodo de vigencia de los contratos derivados del acuerdo marco.

5.2.- ALCANCE.

Los servicios ofertados por el licitador deberán contemplar los que a continuación se relacionan.

5.2.1.- Tarifa de Voz Básica.

Tarifas exclusivamente para llamadas de voz y SMS, que tendrán totalmente restringido cualquier acceso o servicio de datos.

5.2.2.- Tarifa de Voz con Acceso a Datos.

Tarifas de voz que tienen la posibilidad de acceder a funcionalidades básicas de datos (navegación libre: acceso a Internet, envío y recepción de mensajes multimedia, email POP/IMAP/SMTP, etc.).

5.3. – FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

Las funcionalidades mínimas del servicio son las siguientes:

- Presentación del número de la llamada entrante.
- Posibilidad de ocultación de número llamante.
- Llamada en espera.
- Retención de llamadas.
- Desvío de llamada.
- Buzón de voz.
- Aviso de llamadas recibidas mientras el móvil haya estado comunicando, apagado o fuera de cobertura.
- Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.

5.4.-REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

El servicio de Telefonía Móvil deberá estar soportado por estaciones base con tecnología digital que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la Arquitectura de red que soportará el servicio. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

El operador adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y operar todo el equipamiento (físico y lógico) e Infraestructura requeridos para la prestación del servicio. Se deberá incluir la solución para la interconexión con las redes públicas, garantizando el funcionamiento global del servicio extremo a extremo y asegurando la convivencia y

migración de la solución actual a la propuesta, sin tener en cuenta los terminales telefónicos, sean fijos o móviles.

Siempre que los organismos adheridos así lo indiquen, se mantendrá la numeración actual haciéndose uso de la portabilidad en el caso de cambio de operador, Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en dichos cambios. De igual forma, el adjudicador se compromete a facilitar al máximo la portabilidad del cliente, si una vez pasado el plazo de permanencia, este decidiera cambiar de operadora.

5.4.1.-Conformidad técnica con la normativa y regulación vigente.

A la prestación de los servicios serán de aplicación todos los requisitos que impone la normativa y regulación sobre comunicaciones electrónicas (calidad, acceso a servicios de emergencia, disponibilidad geográfica según condiciones de servicio universal y demás condicionantes).

Todas las infraestructuras de servicio cumplirán con la normativa técnica aplicable según los estándares a los que se ajusten. En particular, todos los equipos serán conformes con la normativa en materia de compatibilidad electromagnética.

5.4.2.-Restricciones de uso.

Los servicios permitirán la posibilidad de habilitar las siguientes restricciones, sobre las líneas que especifique el organismo adherido contratante:

- Destino de la llamada. Como mínimo debe proporcionar niveles de restricción para llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- Restricciones por bloqueo de determinados servicios como los números con tarificación adicional, o la suscripción a servicios de pago.
- Roaming. Se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera, del territorio nacional.
- Otros servicios. Se debe facilitar al cliente la posibilidad de bloquear proveedores de contenidos de servicios, así como SMS Premium.

5.4.3.-Equipamiento.

Los adjudicatarios deberán facilitar al contratante las tarjetas SIM necesarias para la prestación del servicio antes de proceder a la facturación si el contratante no dispusiera de ellas. El equipamiento necesario para la prestación de servicio, como los terminales móviles sobre los que se prestará el servicio, no son objeto de este acuerdo marco, quedando a voluntad de una segunda negociación entre las partes.

Los adjudicatarios deberán facilitar la sustitución de tarjetas SIM por extravío, robo, avería, o necesidad de otro formato (microsim o nanosim).

5.5.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA y CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

5.5.1.- Catálogo de Servicios

Los licitadores deberán incluir en su oferta el precio (expresado en euros con cuatro decimales y sin inclusión del IVA) de los servicios que se detallan en el “catálogo de servicios” que se describe a continuación. En todo caso, se podrán contratar varios servicios sobre una misma línea. Los organismos adheridos contratantes no asumirán ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios distinto de los que se describen en dicho catálogo.

Catálogo de Servicios

Servicios de voz
Llamadas
Establecimiento de llamada
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)
SMS (precio por envío)
Tarifas planas
Tarifa plana voz
Tarifa plana datos

Servicios de datos
Bonos de datos
Bono de datos hasta 1 GB. de descarga mensual
Bono de datos desde 1 GB. hasta 5 GB. de descarga mensual
Bono de datos de más de 5 Gb. de descarga mensual

Servicios de voz y datos Internacional
Tarifa internacional
Establecimiento de llamada
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)
Roaming
Establecimiento de llamada
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)
Datos
MB libre (precio por MB)
Bono de datos

5.5.2.- Características de los Servicios a ofertar

El operador deberá indicar los límites que tiene cada servicio denominado “Tarifa plana”, una vez superado el límite de consumo de cada tarifa plana, se aplicaran las tarifas estándar por segundo que se detallan en la oferta del catalogo de servicios, tanto para el establecimiento de llamada como para el precio por segundo de cada tipo de llamada, como para el envío de SMS. Igualmente se detallarán los límites para la tarifa plana de datos, indicando las velocidades de subida y bajada tras alcanzar el límite indicado.

Una vez superado el límite de consumo de cada bono de datos se aplicará una limitación de velocidad de acceso a un máximo de subida y bajada, no pudiendo ser estos inferiores a 128 Kbps y 64 Kbps para subida y bajada respectivamente.

Todas estas velocidades de subida y bajada, así como los volúmenes de datos contemplados, serán revisados cada 6 meses para mantenerse acordes con los avances tecnológicos que pudieran producirse.

Las tarifas internacionales y de roaming facturarán el primer minuto completo al establecimiento de la llamada, pasado este minuto, deberán facturar por segundo.

5.5.3.-Criterios de valoración.

El criterio que servirá de base para la calificación de las ofertas de este lote será el mejor precio, teniendo en cuenta los aspectos que se indican a continuación:

- Se otorgará un número de puntos a cada oferta, de acuerdo con la distribución que se detalla en el cuadro siguiente:

Servicios de voz	Puntuación
Llamadas	
Establecimiento de llamada	2
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)	2
SMS (precio por envío)	1
Tarifas planas	
Tarifa plana voz	8
Tarifa plana datos	8

Servicios de datos	Puntuación
Bonos de datos	
Bono de datos hasta 1 GB. de descarga mensual	10
Bono de datos desde 1 GB. hasta 5 GB. de descarga mensual	10
Bono de datos de más de 5 Gb. de descarga mensual	10

Servicios de voz y datos Internacional	Puntuación
Tarifa internacional	
Establecimiento de llamada	2
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)	2
Roaming	
Establecimiento de llamada	2
Llamadas a móvil o fijo (precio por segundo)	2
Datos	

Servicios de voz y datos Internacional	Puntuación
MB libre (precio por MB)	1
Bono de datos	10

Para la obtención de los puntos correspondientes a cada servicio incluido en el “catálogo de servicios” anterior se tendrá en cuenta lo siguiente:

Para cada campo se otorgará la puntuación máxima a la oferta más económica. La valoración al resto de ofertas se realizará en proporción inversa al importe ofertado.

La cifra resultante de la aplicación de la presente fórmula para cada servicio se redondeará a dos decimales.

La puntuación total asignada a cada licitador será la resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas por cada servicio en aplicación de la fórmula anterior.

La no presentación de alguno de los precios para determinados servicios, no excluye a dicho operador en el proceso licitador, que puntuará sólo por aquellos servicios para los que si lo haya presentado.

5.6.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

A efectos de apreciación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los servicios incluidos en este lote se presentará por los licitadores una Memoria Técnica. Dicha Memoria Técnica deberá estar redactada en castellano y debidamente firmada por el representante, según se detalla seguidamente.

La Memoria Técnica deberá necesariamente contener lo siguiente:

- Características y condiciones de cada uno de los servicios incluidos en el catálogo. Para cada servicio de los incluidos en el catálogo se especificarán todas las características y condiciones de contratación. Además, en relación con los bonos y las tarifas planas se facilitará toda la información sobre las condiciones adicionales específicas que pudieran tener impacto en los contratos derivados del acuerdo marco.
- Características del servicio de atención al cliente y, del servicio de gestión y postventa: procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horario, herramientas, etc.
- Cada operador deberá presentar las características y sus tiempos de respuesta ante eventualidades, por parte de sus servicios técnicos. Incluyendo compromisos por incidencias, tanto técnicas como de facturación, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se respetan dichos compromisos.
- Deberán especificarse en dicha memoria los compromisos de calidad de servicio a que el adjudicatario se compromete, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se cumplen los compromisos adquiridos.

6.- LOTE 3: OFERTA INTEGRADA. SERVICIOS INTEGRADOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y ACCESO A INTERNET BANDA ANCHA.

6.1.- OBJETO.

El objeto de este lote es la prestación de los servicios conjuntos de telefonía fija, móvil, transmisión de datos y otros servicios estrechamente relacionados con los servicios de telecomunicaciones. El servicio comprende la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos constituyentes de los servicios mencionados, de forma que se garantice su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia de los contratos derivados del acuerdo marco.

6.2.- ALCANCE.

Los servicios ofertados por el licitador deberán contemplar los que a continuación se relacionan.

6.2.1.- Servicios integrados de telefonía fija, acceso a internet (ADSL) y telefonía móvil

Este servicio supone la oferta integrada de los lotes I y II, facilitando a la entidad contratante el acceso a Internet con una velocidad de bajada mayor o igual que 1Mbps y siempre acorde con la velocidad del servicio que se presta ordinariamente en la localidad contratante, de forma conjunta con una tarifa de voz móvil que permita acceder a funcionalidades básicas de datos (navegación libre: acceso a Internet, envío y recepción de mensajes multimedia, email POP/IMAP/SMTP, etc.).

6.2.2.- Servicios integrados de protección de dispositivos móviles

Sistema de protección continuada para los smartphones y tablets de los organismos adheridos a la Central de Diputación con sistema operativo Android o BlackBerry OS. El objetivo es proteger a este tipo de dispositivos contra el malware, la pérdida, el robo, protección de datos y prevención de acceso a los mismos por personas no autorizadas. Para llevar a cabo estas funcionalidades deberán contar con sistemas tales como antivirus, bloque de la información en caso de robo o pérdida, así como la realización de copias de seguridad de cara a restablecer la información en el nuevo terminal

6.2.3.- Servicios integrados de aplicaciones informáticas en cloud

Servicio en cloud que cumpla las funcionalidades de comunicación y colaboración, tales como correo empresarial, mensajería instantánea, calendarios, archivos compartidos, etc. Que deberán ser accesibles por el usuario desde cualquier lugar.

6.3.- REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.

Los servicios ofertados deberán satisfacer las recomendaciones y normativas de Organismos de Estandarización Internacionales. Estos servicios deberán apoyarse de forma permanente en equipamiento, o software actualizado manteniendo en todo momento las

funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado, con especial atención a los apartados de seguridad y funcionalidad.

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y operar todo el equipamiento (físico y lógico) e infraestructura requeridos para la prestación del servicio. Se deberá incluir la solución para la interconexión con las redes públicas, garantizando el funcionamiento global del servicio extremo a extremo y asegurando la convivencia y migración de la solución actual a la propuesta. Este pliego no incluye los terminales telefónicos, ni las centralitas, pudiendo estos ser incluidos en una segunda negociación si fuera necesario, pero si contempla otros equipos como los PTR, routers, módems, o cualquier otro equipamiento de carácter básico que permita la prestación del servicio.

Siempre que los organismos adheridos contratantes así lo indiquen se mantendrá la numeración actual, haciéndose uso de la portabilidad en el caso de cambio de operador. Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en dichos cambios. De igual forma, el adjudicador se compromete a facilitar al máximo la portabilidad del cliente, si una vez pasado el plazo de permanencia, este decidiera cambiar de operadora.

En el caso de las comunicaciones móviles, deberán considerarse todos los puntos que se recogen en el apartado 5.4 de este pliego, prestando los servicios conforme a la normativa y legislación vigente, permitiendo las restricciones de uso indicadas y facilitando las tarjetas SIM, tal y como indica el apartado 5.4.3.

6.4.- PROPOSICIÓN ECONÓMICA y CRITERIOS DE VALORACIÓN DE OFERTAS

6.4.1.- Catálogo de Servicios

Los licitadores deberán incluir en su **oferta el precio (expresado en euros con cuatro decimales y sin inclusión del IVA)** de los servicios que se detallan en el “catálogo de servicios” que se describe a continuación. Los organismos adheridos contratantes no asumirán ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios distinto de los que se describen en dicho catálogo, en el caso de contratación de los mismos de forma exacta.

Catálogo de Servicios

Servicios integrados
Telefonía fija, acceso a internet (ADSL) y telefonía móvil
Servicios integrados de protección de dispositivos móviles
Servicios integrados de aplicaciones informáticas en cloud

6.4.2.- Características de los Servicios a ofertar

El servicio de Telefonía fija, acceso a internet (ADSL) y telefonía móvil incluye la tarifa en las comunicaciones de voz a cualquier teléfono fijo nacional, desde la línea fija contratada, sin

restricciones en cuanto al horario de las llamadas, ni al operador de destino. Se ofertará precio para el Servicio de Acceso a Internet de Banda Ancha, que mínimamente tendrá una velocidad de 1 Mbps, y carecerá de límites de consumo, ni de horarios. La velocidad estará condicionada a la capacidad del operador en esa localidad, debiendo ser acorde con la facilitada para el resto de abonados. Igualmente incluirá una línea de telefonía móvil de voz con un bono de al menos 150 minutos para realizar llamadas a otros móviles o fijos nacionales sin coste alguno, igualmente llevará asociado un bono de datos de al menos 300 MB. Una vez superado el límite de consumo de cada bono, se aplicaran las tarifas estándar por segundo que se detallan en la oferta del catálogo de servicios del Lote 1, tanto para el establecimiento de llamada como para el precio por segundo de cada tipo de llamada, como para el envío de SMS. Igualmente se detallarán los límites para la tarifa plana de datos, indicando las velocidades de subida y bajada tras alcanzar el límite indicado, no pudiendo ser estos inferiores a 128 Kbps y 64 Kbps para subida y bajada respectivamente.

En estos costes estarán incluidos los costes de alquiler/mantenimiento/gestión del equipamiento.

Los servicios integrados de aplicaciones informáticas en la nube, dispondrán de una herramienta de correo electrónico que permita al usuario acceder desde cualquier navegador de uso común, así como utilizar los principales programas del mercado para su descarga y trabajo en local, haciendo uso de los protocolos estándar POP3 e IMAP. El sistema de compartición de archivos ha de permitir acceder al espacio destinado por usuario, vía web, así como a través de otros clientes. Paralelamente a los servicios de correo y compartición de archivos deberán ponerse a disposición de los ayuntamientos interesados de otras funciones de trabajo en grupo como agendas compartidas y mensajería instantánea.

6.4.3.-Criterios de valoración.

El criterio que servirá de base para la calificación de las ofertas de este lote será el mejor precio, teniendo en cuenta los aspectos que se indican a continuación:

- Se otorgará un número de puntos a cada oferta, de acuerdo con la distribución que se detalla en el cuadro siguiente:

Servicios integrados	Puntuación
Telefonía fija, acceso a internet (ADSL) y telefonía móvil	10
Servicios integrados de protección de dispositivos móviles	10
Servicios integrados de aplicaciones informáticas en cloud	10

El precio de los “Servicios integrados de protección de dispositivos móviles” se indicará por dispositivo al que se aplique dicho servicio. En los “Servicios integrados de aplicaciones informáticas en cloud”, el precio deberá establecerse por usuario con acceso. En ambos casos, si dichos servicios se ofertaran por paquetes, se dividirá el precio del paquete de menor volumen de que dispone la el licitador, entre el número de licencias, o usuarios que contempla dicho paquete.

Para la obtención de los puntos correspondientes a cada servicio incluido en el “catálogo de servicios” anterior se tendrá en cuenta lo siguiente:

Para cada campo se otorgará la puntuación máxima a la oferta más económica. La valoración al resto de ofertas se realizará en proporción inversa al importe ofertado. La cifra resultante para cada servicio se redondeará a dos decimales.

La puntuación total asignada a cada licitador será la resultante de la suma de las puntuaciones obtenidas por cada servicio en aplicación de la fórmula anterior.

La no presentación de alguno de los precios para determinados servicios, no excluye a dicho operador en el proceso licitador, que puntuará sólo por aquellos servicios para los que si lo haya presentado.

6.5.- CONTENIDO DE LA MEMORIA TÉCNICA

A efectos de apreciación del cumplimiento de los requisitos técnicos de los servicios incluidos en este lote se presentará por los licitadores una Memoria Técnica. Dicha Memoria Técnica deberá estar redactada en castellano y debidamente firmada por el representante, según se detalla seguidamente.

La Memoria Técnica deberá necesariamente contener lo siguiente:

- Características y condiciones de cada uno de los servicios incluidos en el catálogo. Para cada servicio de los incluidos en el catálogo se especificarán todas las características y condiciones de contratación. Además, en relación con los bonos y las tarifas planas se facilitará toda la información sobre las condiciones adicionales específicas que pudieran tener impacto en los contratos derivados del acuerdo marco.
- Características del servicio de atención al cliente y, del servicio de gestión y postventa: procedimientos de atención comercial, interlocutores, perfiles, horario, herramientas, etc.
- Cada operador deberá presentar las características y sus tiempos de respuesta ante eventualidades, por parte de sus servicios técnicos. Incluyendo compromisos por incidencias, tanto técnicas como de facturación, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se respetan dichos compromisos.
- Deberán especificarse en dicha memoria los compromisos de calidad de servicio a que el adjudicatario se compromete, así como las posibles indemnizaciones en caso de haberlas, si no se cumplen los compromisos adquiridos.