PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, TELEFONIA MOVIL Y DATOS EN EL AYUNTAMIENTO DE TORO

ÍNDICE

	Pág.
1.- OBJETO DEL PLIEGO.	**3**
2.- CARACTERISTICAS TECNICAS.	**3**
3.- COMUNICACIONES FIJAS DE VOZ.	**9**
3.1.- Descripción de La planta actual.	**9**
3.2.- Especificaciones generales del Servicio de voz.	**11**
3.2.1.- Prestaciones del Servicio de voz.	**11**
3.3.- Mantenimiento de centralitas.	**11**
4.- LÍNEAS ADSL.	**12**
5.- ESPECIFICACIONES GENERALES.	**12**
5.1.- Plan de Implantación.	**13**
5.2.- Plan de Operación y Gestión de Incidencias y Averías.	**14**
5.3.- Parámetros de calidad de los servicios.	**14**
5.3.1.- Indicadores de Calidad.	**14**
5.3.1.1.- Indicadores de calidad de los servicios contratados.	**14**
5.3.1.2.- Indicadores de calidad de los distintos servicios contratados.	**15**
5.3.2.- Condiciones y plazos para las ampliaciones y nuevas instalaciones.	**15**
5.3.3.- Calidad técnica del servicio en la telefonía móvil.	**15**
5.3.3.1.- Indicadores de calidad.	**16**
5.3.3.2.- Confidencialidad.	**16**
6.- PROPUESTA ECONÓMICA.	**17**
7.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.	**17**
8.- MEJORAS.	**18**

9.- CRITERIOS DE VALORACIÓN. 18

10.- PENALIZACIONES. 19

11.- CLASIFICACIÓN. 19

12.- REVISIÓN DE PRECIOS. 19

13.- GESTION DE LOS SERVICIOS. 19

14.- SERVICIO POSVENTA. 20

1.- OBJETO.

El objeto de este documento es definir las condiciones técnicas necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de voz fija y móvil y datos del Ayuntamiento de Toro. Estableciéndose como condiciones mínimas las que dan las infraestructuras y servicios contratados en la actualidad.

En el presente pliego se define la infraestructura de comunicaciones, su funcionalidad y las condiciones de prestación del servicio.

Mediante estas instalaciones se pretenden adecuar los servicios a las necesidades actuales y futuras, así como mejorar la calidad y la funcionalidad de la infraestructura actual de comunicaciones móviles.

En este pliego también se define la arquitectura de las telecomunicaciones, su funcionalidad, las condiciones de prestación del servicio y los parámetros requeridos de calidad del servicio prestado. Así como otros servicios de valor añadido y complementario que puedan ser de utilidad para el Ayuntamiento de Toro.

La duración del servicio a contratar se fija en (2) años, prorrogables por otros dos.

2.- CARACTERISTICAS TECNICAS.

Para la Telefonía fija el alcance de las actuaciones especificadas en este pliego comprende la puesta en servicio y explotación de todos los elementos constituyentes de la red para garantizar su plena operatividad, debiendo mantenerse las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su período de vigencia, se deberán sustituir todos los terminales fijos, se deberá aportar información sobre el nuevo terminal. Esta propuesta deberá estar compuesta por al menos 4 modelos de terminales para que el Ayuntamiento de Toro pueda elegir el que considere.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.

La provisión de los servicios será mediante la instalación de medios de acceso directos no compartidos con otros usuarios.

Los servicios a contratar serán:

Tráfico de telefonía fija y datos:

- Líneas telefónicas RTB
- Líneas telefónicas RDSI
- Líneas ADSL.

- Línea Punto a Punto
- Equipamiento de centralitas

En cuanto al servicio de telefonía móvil, se ofrece a través de la tecnología de telefonía celular digital GSM (Global Systems Mobile).

Los terminales telefónicos móviles en funcionamiento son propiedad del Ayuntamiento de Toro, quedando incluido en el precio de este concurso el suministro de nuevos terminales, la renovación anual de los terminales por otros de igual o superior categoría y la reparación o sustitución de los terminales averiados.

Se suministrarán 5 terminales de reposición adicionales.

El servicio de telefonía móvil objeto del presente concurso será digital, facilitado sobre cobertura de alta calidad en todo el territorio Nacional, debiendo disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual.

Las líneas de telefonía móvil se comportaran como extensiones del servicio de telefonía fija del Ayuntamiento de Toro, integrándose tanto a nivel de facilidades como a nivel de numeración privada.

El servicio a implantar deberá de ser capaz de identificar todas aquellas llamadas entre números internos móviles del Ayuntamiento, sea con numeración larga o corta, con el fin de aplicarle las funcionalidades y tarifas especiales del servicio.

Será responsabilidad del prestatario del servicio el dimensionamiento y provisión de los enlaces necesarios para integrar todo el tráfico entre extensiones fijas y móviles de la corporación, entre los distintos centros en los que actualmente tienen enlaces, así como la provisión de estos en los que el Ayuntamiento determine en un futuro.

El servicio de telefonía móvil para el Ayuntamiento de Toro deberá ofrecer, como mínimo las siguientes facilidades:

- Tecnología digital.
- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:
    - Llamadas internas, nacionales, internacionales, etc.
    - Capacidad de roaming o itinerancia fuera del territorio nacional.
    - Restricción de llamadas a una lista de números prefijados.
- Restricciones temporales del uso del terminal móvil, en base a días y franjas horarias.
- Facilidades Generales de tratamiento de llamadas como son:
    - Llamada en espera
    - Desvío de llamada
    - Desvío temporizado o Rellamada automática
    - Restricción de llamadas no deseadas.
- Grupo Cerrado de usuarios.
- Control de consumo por extensión y facturación detallada y/o resumida.

- Información visual de la llamada, con identificación del número llamante.
- Personalización y marcación abreviada.
- Mensajería de datos SMS (Short Message Service)
- Mensajería de datos MMS (Multimedia Message Service)
- Navegación por Internet sin límites

El catálogo de productos y servicios contemplará además soluciones para las funcionalidades detalladas a continuación, que no tendrán por qué ser de uso generalizado para todos los usuarios del servicio:

- Transmisión de datos GSM
- Transmisión de datos mediante sistema GPRS (General Packet Radio Service).
- Acceso a Internet mediante WAP (Wireless Aplications Protocol).
- Transmisión de datos mediante sistema UMTS (Universal Mobile Telecomunications System).
- Marcación por voz.
- Transmisión sistema M2M (Machine to Machine).

El sistema dispondrá de mecanismos de gestión remota centralizada de las configuraciones del servicio y de las facilidades de usuario, cuya ubicación se determinará por el Ayuntamiento de Toro. Será responsabilidad del adjudicatario el facilitar las herramientas hardware y software necesarios para su puesta en servicio, así como su mantenimiento posterior.

Los distintos licitadores deberán incluir en el catálogo de productos y servicios una descripción detallada de las características del conjunto de terminales que pondrá a disposición del Ayuntamiento de Toro, valorándose la calidad y facilidades permitidas por dichos terminales, además de los precios unitarios de cada uno y accesorios contemplados en el mismo.

Todos los terminales a suministrar al amparo de este contrato serán, como mínimo, duales (emisión indistinta tanto en las bandas 900 - 1800 MHZ) debiendo facilitar las siguientes funcionalidades mínimas:

- Bloqueo de teclado.
- Marcación rápida.
- Envío de mensajes cortos.
- Repetición de los últimos números marcados / recibidos.
- Control de Volumen.
- Aviso de llamada en espera.
- Teclas programadas.
- Buzón de voz.
- Reenvío de llamadas.
- Otras facilidades como calculadora, agenda, alarma, etc...

Los licitadores deberán incluir en su oferta de servicios, una descripción detallada de los terminales de usuario a facilitar al amparo de este contrato, debiendo existir, al menos, tres grupos de prestaciones y tres modelos de terminales por grupo:

1. Terminales básicos, con las funcionalidades generales descritas anteriormente.
2. Terminales avanzados, que incorporarán, además de las funcionalidades generales, las siguientes:
    - Reconocimiento vocal.
    - Transmisión de datos.
    - Reconocimiento de llamada por vibración.
    - Escritura mediante texto predictivo en los mensajes.
    - Acceso a Internet por WAP.
    - Gestión de agendas.
    - Gestión de correo electrónico.
    - Otras funciones corporativas.
3. Terminales de nuevas prestaciones que soporten servicios sobre tecnología *GPRS y/o* UMTS.

Además de los terminales telefónicos, los licitadores deberán aportar sus soluciones de transmisión de datos, para la implementación de aplicaciones que requieran este servicio en el Ayuntamiento de Toro.

Los licitadores deberán detallar claramente en la descripción de cada uno de los terminales ofertados, las funcionalidades cubiertas por cada modelo, junto con las características técnicas asociadas, como son peso, dimensiones, autonomía en conversación y en espera, etc.

Igualmente, los licitadores deberán facilitar un número de atención al cliente, en el que se ofrezca información al usuario sobre el manejo *y* las funcionalidades de los diferentes terminales solicitados por el Ayuntamiento de Toro.

El objeto del presente contrato incluirá el suministro, de los terminales especificados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

Se deberán indicar las marcas y modelos ofertados. Se valorará especialmente la uniformidad de marcas en este apartado, así como la compatibilidad de accesorios entre los diferentes modelos.

Al margen de los terminales ofertados, el Ayuntamiento de Toro, podrá requerir al adjudicatario la entrega de terminales que no figuren en la oferta inicial, así como accesorios para terminales.

A continuación se indican aquellos servicios a prestar al amparo de este contrato, con independencia de que, a lo largo de su ejecución, puedan aparecer otros que puedan cubrir alguna expectativa o nueva necesidad:

- **Servicios de control de gasto telefónico.**

Este servicio facilitará el control del gasto telefónico en todas las líneas del servicio de telefonía móvil, siendo responsabilidad del prestatario del mismo el suministro del hardware y software necesario para su puesta en funcionamiento.

El servicio deberá facilitar el detalle, por cada una de las extensiones conectadas al sistema, de las externas a la red, desagregadas por destino de la llamada.

El servicio facilitará también la definición y puesta en marcha operativa de una política eficaz de control del gasto por línea, mediante procedimientos ejecutivos de control y limitación del mismo, ya sea por tipo de tráfico como por importe máximo global.

Deberá de tener la posibilidad de crear grupos de usuarios con los mismos perfiles.

Las claves de acceso al software de control de gasto serán suministradas a la persona que a tal efecto designe el Ayuntamiento de Toro.

Los datos mencionados anteriormente estarán a disposición de los usuarios autorizados por el Ayuntamiento de Toro, en formato web, compatible con Netscape Navigator, Microsoft Internet Explorer y Safari.

El sistema deberá disponer de mecanismos de acceso seguro y restringido a los datos.

El mantenimiento actualizado de las líneas telefónicas existentes y, por tanto, a controlar a través de este servicio, sus posibles agrupaciones por adscripciones orgánicas, centros de coste o similar, de forma flexible y modificable a lo largo de la prestación del servicio, así como la gestión de passwords, la elaboración de informes generales del servicio y cualquier otro aspecto relacionado con el servicio, correrán por cuenta del adjudicatario, para la cual pondrá a disposición del Ayuntamiento de Toro, los efectivos humanos necesarios.

El sistema de facturación, deberá permitir agrupar por centros de costes a los distintos números pertenecientes al Ayuntamiento de Toro.

Este servicio deberá estar correctamente implantado y operativo en el primer trimestre posterior a la firma del acuerdo, siendo motivo de penalización económica los retrasos en el cumplimiento de este plazo.

- **Envío de Mensajes a móviles a través de Internet desde PC.**

Este servicio personalizado facilitará la posibilidad de enviar desde una conexión vía web, mensajes de texto a los terminales móviles de la red corporativa y a otros. Este servicio será accesible desde cualquier terminal

conectado a la red del Ayuntamiento de Toro y con acceso a internet, previa configuración al efecto.

El Ayuntamiento de Toro determinará al inicio de la ejecución del contrato, los criterios de definición del servicio, como son capacidad del equipamiento, mecanismos de validación de usuarios, etc., siendo responsabilidad del adjudicatario la materialización de dichos requerimientos en servicio operativo en un plazo no superior a tres meses desde la adjudicación del concurso.

- **Numeración telefónica**

  Los licitadores deberán presentar una propuesta de plan de numeración que contempla no sólo el crecimiento futuro de la red sino el mantenimiento de la actual numeración de la red telefónica pública.

  Además el adjudicatario deberá adoptar las medidas necesarias para adecuar este plan de numeración del servicio de telefonía móvil ofertado al rango de numeración reservado para este servicio.

  El adjudicatario aportará una facilidad que permitirá a una sola línea y numeración unificar la funcionalidad y facturación del terminal de coche, teléfono personal, tarjeta de datos, etc... Por lo que se entiende que sería importante tener un servicio que pudiese asociar varios terminales, a un mismo número.

- **Servicios de interconexión.**

  Será responsabilidad del adjudicatario la provisión de los servicios de interconexión entre la red soporte de este servicio y la red provincial de telefonía fija, así como el número de interfaces requeridos en cada uno de ellos para optimizar la utilización de las líneas, minimizar costes y garantizar el cumplimiento de los parámetros de disponibilidad del servicio definido al efecto.

- **Servicios de valor añadido.**

  Como servicios de valor añadido, se entienden los definidos por el Ayuntamiento de Toro como importantes y diferenciadores obligando al licitador a implementarlos en un plazo no superior a tres meses a partir de la firma del acuerdo.

  - Servicios de movilidad que permitan la gestión de correos, acceso a internet, etc. que el usuario de la telefonía móvil del Ayuntamiento de Toro pueda utilizar independientemente del lugar donde se encuentre.

  - Una página web que permita gestionar directamente todos los aspectos relacionados con la consulta de facturas, evolución del

consumo, control de terminales renovados, saldo de la cuenta de puntos, etc.

- Servicios GPRS/UMTS.

  Servicios basados en esta tecnología que permitan al Ayuntamiento la transmisión de datos a alta velocidad.

  Es importante señalar que todos los servicios de datos que ofrecerán los licitadores deben de poder soportarse tanto por UMTS como por GPRS.

Los licitadores deberán aportar soluciones desarrolladas que garanticen en movilidad el acceso a internet de los empleados del Ayuntamiento de Toro, así como los servicios de acceso móvil por parte de los empleados gracias a dispositivos como Blackberry, PDA's, tarjetas PCMCIA's, así como tarifas planas que permitan controlar el gasto.

Se valorará a su vez que se establezcan servicios de localización que permitan obtener a través de la red GSM/GPRS la localización de una unidad móvil, es decir, que sea posible conocer la localización de cualquier terminal móvil siempre y cuando se encuentre en cobertura en la red, o mediante GPS.

3.- COMUNICACIONES FIJAS DE VOZ Y TELEFONIA MOVIL.

3.1.- Descripción de la planta actual.

La planta actual para los servicios de voz está formada por circuitos, líneas de acceso primario RDSI (PRI), líneas de acceso básico RDSI (BRI) y líneas analógicas (RTB) según se detalla a continuación:

- CIRCUITOS.-

TELÉFONO CABECERA	DESCRIPCION	TIPO	UDS	POBLACIÓN	CALLE	Nº
980108100	Red Privada Virtual IP	SERVICIO RPV-IP PROMOTOR ESTANDAR PA HN TIC	1	Toro	Mayor	1

- LÍNEAS ANALÓGICAS (RTB).-

TELEFONO CABECERA	L-E O MULTINUMERO	DESCRIPCIÓN	POBLACION	CALLE	Nº
980690065	980690065	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Mayor	1
980690108	980690108	LINEA DE ENLACE SISTEMAS DE INTERCONEXION ANALOGICA	Toro	Corredera	18
980690384	980690384	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	San Juan	S/N
980691337	980691337	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Tagarabuena	Trasiglesia	5

TELEFONO CABECERA	L-E O MULTINUMERO	DESCRIPCIÓN	POBLACION	CALLE	Nº
980691405	980691405	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Mayor	1
980692052	980692052	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Concepcion	1
980692133	980692133	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Medina de Rioseco	10
980692162	980692162	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Concepcion	3
980692489	980692489	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Reina	3
980692754	980692754	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	San Francisco	16
980692974	980692974	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Concepcion	3
980693076	980693076	LINEA DE ENLACE SISTEMAS DE INTERCONEXION ANALOGICA	Toro	Concepcion	1
980693076	980691883	LINEA DE ENLACE SISTEMAS DE INTERCONEXION ANALOGICA	Toro	Concepcion	1
980693105	980693105	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Bustamante	4
980693251	980693251	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Cantar del Arriero	8
980693355	980693355	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Cantar del Arriero	8
980693358	980693358	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Santo Domingo de Silos	1
980693475	980693475	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Juan Bravo	3
980694740	980694740	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Concepcion	1
980694975	980694975	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	Toro	Santo Domingo	S/N

- LÍNEAS RDSI.-

TELEFONO CABECERA	L-E O MULTINUMERO	Total Enlaces no Ispbx	DESCRIPCIÓN	POBLACION	CALLE	Nº
980509966	980509966		LINEA ACCESO BASICO RDSI DIGITAL	Zamora	Claudio Moyano	S/N
980690100	980690100	1	LINEA ACCESO BASICO ENLACE CENTRALITAS RDSI DIGITAL	Toro	Concepcion	1
980690100	980690427		NUMERACION MULTIPLE RDSI	Toro	Concepcion	1
980694747	980694747	1	LINEA ACCESO BASICO RDSI DIGITAL	Toro	Mayor	S/N
980694747	980694748		NUMERACION MULTIPLE RDSI	Toro	Mayor	S/N
980694777	980694777		LINEA ACCESO BASICO RDSI DIGITAL	Toro	Mayor	1

En cuanto a la telefonía móvil, actualmente el Ayuntamiento de Toro dispone de 12 terminales telefónicos.

3.2.- Especificaciones generales del Servicio de voz.

Se contempla la prestación **mediante accesos directos** del servicio telefónico a usuarios finales incluyendo, entre otros, los servicios de acceso a red pública, así como el mantenimiento de todos los equipos asociados suministrados por el adjudicatario, incluyendo el mantenimiento de las centralitas.

El ofertante justificará que dispone de los servicios de una red implantada a nivel nacional con accesos analógicos, digitales, servicios portadores y suplementarios, red inteligente, etc. con el fin de dotar de los citados servicios a cualquiera de los distintos organismos dependientes del Ayuntamiento de Toro.

Se mantendrá la numeración actual en todas las dependencias, 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.

El adjudicatario se compromete como mínimo a mantener el nivel de servicio y prestaciones actuales, corriendo de su cuenta toda actuación sobre los sistemas de comunicaciones (reprogramación de centralitas, etc.) destinadas a cumplir este requisito.

3.2.1.- Prestaciones de Servicio de voz.

El Ayuntamiento de Toro precisa una comunicación fluida y constante, por ello la solución ofertada deberá cumplir las siguientes características:

- El acceso a las redes públicas se realizará mediante líneas RTB, BRI y PRI. Será condición indispensable que los accesos a esta red se realicen mediante medios terrestres en un porcentaje mayor del 99% de los casos.

3.3.- Mantenimiento de centralitas.

El Adjudicatario deberá incluir en su oferta un plan de mantenimiento tanto de las centralitas que sea necesario implementar, como de los accesos a dichas centralitas adaptándose a los interfaces existentes en cada caso.

4.- LINEAS ADSL.

Adicionalmente y sobre la infraestructura de voz actual descrita en el apartado 3.1 se encuentran las siguientes líneas ADSL de acceso a internet que deberán mantenerse para seguir prestando el mismo servicio, o en su caso redimensionarse para prestar el mismo servicio y atender las posibles ampliaciones que sean necesarias:

TELEFONO	DESCRIPCIÓN	NUMERO_COMERCIAL	POBLACION	CALLE	Nº
980690065	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670001000213	Toro	España	1
980690100	LINEA ACCESO BASICO ENLACE CENTRALITAS RDSI DIGITAL	49670001000188	Toro	Concepcion	1
980690108	LINEA DE ENLACE SISTEMAS DE INTERCONEXION ANALOGICA	49670001000129	Toro	Corredera	18
980691405	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003002097	Toro	España	1
980692052	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003002279	Toro	Concepcion	1
980692162	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003001750	Toro	Concepcion	3
980693076	LINEA DE ENLACE SISTEMAS DE INTERCONEXION ANALOGICA	49670001000233	Toro	Concepcion	1
980693105	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003002937	Toro	Bustamante	4

TELEFONO	DESCRIPCIÓN	NUMERO_COMERCIAL	POBLACION	CALLE	Nº
980693251	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003000203	Toro	Cantar del Arriero	8
980693355	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003000468	Toro	Cantar del Arriero	8
980693358	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003001786	Toro	Santo Domingo de Silos	1
980694740	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670001000583	Toro	Concepcion	1
980694747	LINEA ACCESO BASICO RDSI DIGITAL	49670001000438	Toro	Mayor	S/N
980694975	LINEA INDIVIDUAL STB ANALOGICA SERVICIO TELEFONICO	49670003003095	Toro	Santo Domingo	S/N

OTRAS:

El adjudicatario deberá instalar a su cargo 20 líneas individuales básicas a mayores de las indicadas. Estas líneas serán de acceso directo a puestos de trabajo, tanto en el Ayuntamiento como en el Palacio de los Condes de Requena y deberán de poder gestionarse desde la centralita principal.

El adjudicatario deberá integrar a su cargo las centralitas del Ayuntamiento y el Palacio de los Condes de Requena, pudiendo gestionar el tráfico en cualquiera de los dos edificios indistintamente.

5.- ESPECIFICACIONES GENERALES.

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial el adjudicatario deberá disponer de un punto único de contacto con el Ayuntamiento de Toro, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas.

La migración desde el escenario actual de comunicaciones del Ayuntamiento de Toro al nuevo, deberá realizarse sin corte del servicio actual hasta que el nuevo no se encuentre totalmente operativo.

Todos los trabajos y equipos necesarios para llevar a cabo las infraestructuras demandadas por este Pliego serán por cuenta del Adjudicatario.

Los costes de todos los servicios actuales serán por cuenta del adjudicatario desde el momento de la adjudicación hasta la puesta en servicio de los nuevos servicios, no existiendo periodo de solapamiento de facturación de ambos servicios

5.1.- Plan de Implantación.

Comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de los circuitos y equipamiento físico de cada una de las dependencias.

El adjudicatario deberá realizar los máximos esfuerzos para lograr la mejor coordinación en la implantación de los servicios solicitados de telefonía fija y móvil.

Para la implantación del Servicio el adjudicatario elaborará un Plan de Actuación. El procedimiento a seguir en la fase de implantación será el siguiente:

- Si es necesario instalar una nueva infraestructura, el adjudicatario la instalará en paralelo con la actual, de tal forma que el servicio de telefonía no se verá afectado en ningún caso.
- Una vez instalado el nuevo servicio, se llevarán a cabo las pruebas pertinentes y todas aquellas que el Ayuntamiento de Toro estime oportunas, para asegurar el correcto funcionamiento.
- Cuando el resultado de las pruebas haya sido completamente satisfactorio, se procederá al cambio del servicio actual por el nuevo servicio, en el momento o intervalo de tiempo, en los que el Ayuntamiento de Toro determine que el servicio actual se verá menos afectado.
- Si el funcionamiento es correcto, el Ayuntamiento de Toro procederá a aceptar formalmente el servicio y se pasará a la fase de Operación.

El Ayuntamiento de Toro no tendrá tiempo de solapamiento de facturación con el actual prestatario y el adjudicatario de este Concurso, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier pago debido a retrasos en la implantación de la solución.

Con relación a la móvil, comprende tanto la solicitud de portabilidad del operador donante al licitador del concurso de todas las líneas del Ayuntamiento de Toro, como la instalación, configuración y puesta en marcha del equipamiento material establecido, ya sean terminales, enlaces o cualquier otro dispositivo.

El periodo establecido para portar las líneas del Ayuntamiento de Toro, será el establecido por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

Todos los trabajos de puesta en marcha y realización de pruebas se acordarán con los interlocutores que designe a tal efecto el Ayuntamiento de Toro.

5.2.- Plan de Operación y Gestión de Incidencias y Averías.

La fase de operación, comprende el periodo transcurrido entre la finalización de la fase anterior y el vencimiento del plazo de adjudicación del contrato. Por tanto comienza una vez que la Red está operativa. En el se incluye el mantenimiento, la tramitación de altas, bajas, traslados de líneas, programaciones, así como la detección y resolución de posibles incidencias.

5.3.- Parámetros de calidad de los servicios.

Se entiende por disponibilidad el tanto por ciento del tiempo en el que los servicios están operativos, y se calcula como la media de la disponibilidad de todas las interfaces de acceso que la componen, mediante la siguiente fórmula, donde:

$$disponibilidad = \frac{\sum_{i=1}^{N} \frac{Ttotal_i - Tindisp_i}{Ttotal_i}}{N} \times 100\%$$

Ttotali = tiempo total del periodo considerado en la línea i (minutos).
Tindispi = tiempo de no disponibilidad en la línea i, dentro del intervalo Ttotali considerado (minutos).
N = número de líneas consideradas.

En este sentido, el operador adjudicatario deberá establecer una disponibilidad global mínima del *99,95* %.

Las paradas programadas no se tendrán en cuenta para el cómputo de la disponibilidad siempre que la duración no exceda el tiempo de parada previsto.

5.3.1.- Indicadores de Calidad.

El licitante aportará los siguientes valores de los indicadores de calidad, tanto de red como de servicio.

5.3.1.1.- Indicadores de calidad de red.

- Tiempo de respuesta en la emisión de llamadas (Call transit delay): Se entenderá como tal el expresado por el indicador TIEMPO MEDIO DE ESTABLECIMIENTO DE LLAMADAS, definido como el tiempo que transcurre desde que la información es recibida por la red hasta que se recibe en el lado llamante el tono de ocupado, la señal de llamada o la respuesta de la parte llamada.
- Porcentaje de llamadas fallidas: Entendido como número de llamadas ineficaces de cada 100 originadas sobre el total.

5.3.1.2.- Indicadores de calidad de los distintos servicios contratados.

Se ofertará un compromiso de calidad de acuerdo con los siguientes parámetros

- Tiempo medio de detección y comunicación de averías.
- Tiempo medio de resolución de averías (o MTTR).
- Disponibilidad de cada uno de los servicios ofrecidos (RTB, RDSI, ADSL, PP., etc.)

5.3.2.- Condiciones y plazos para las ampliaciones y nuevas instalaciones.

Se indicarán los procedimientos, condiciones y plazos para las ampliaciones de la cobertura geográfica, temporal y funcional del mantenimiento del servicio y las circunstancias limitativas del mismo, sobre lo establecido en el presente pliego.

Detallando los tiempos necesarios para llevar a cabo modificaciones y traslados de las mismas. y en general para altas, bajas o modificaciones en enlaces ya operativos. Por ejemplo:

- Traslado de líneas por cambio de domicilio de alguna de las ubicaciones.
- Reconfiguración o cambios de parámetros de las líneas para prestar un mejor servicio.
- Sustitución, bajo la aprobación del Ayuntamiento de Toro, de elementos de red (centralitas, líneas de comunicaciones, etc.), bien por haber quedado obsoletos para prestar un mejor servicio o por constituir una tecnología más avanzada con mejores prestaciones.
- Cambios programados en la red del operador (nodos, enlaces) para sustituir, actualizar y reconfigurar equipos y sistemas obsoletos, averiados o no adecuadamente parametrizados.

5.3.3.- Calidad técnica del servicio en la telefonía móvil.

El seguimiento y control de la calidad del servicio, que llevara a cabo el Ayuntamiento de Toro, junto con el adjudicatario tendrá como misiones fundamentales, garantizar el cumplimiento de los objetivos de este pliego y de los plazos que de común acuerdo se establezcan, así como el seguimiento del desarrollo de las distintas fases del contrato y la toma de decisiones necesarias.

En la fase de implantación, la aprobación de las instalaciones y de los trabajos y actuaciones del adjudicatario.

En la fase de operación, controlar la calidad del servicio, mediante la realización de pruebas y auditorias específicas.

Se mantendrán reuniones periódicas, si así lo requiere el Ayuntamiento de Toro, con el adjudicatario, para realizar un seguimiento de la implantación y progreso de las actuaciones realizadas.

5.3.3.1.- Indicadores de calidad.

El licitante aportará los valores de los indicadores de calidad, tanto de red como de servicio siguientes:

- **Indicadores de calidad de red,** resaltando la cobertura tanto en la provincia de Zamora como a nivel nacional e internacional.
- **Indicadores de calidad del servicio,** tiempo medio de respuesta ante una incidencia, tiempo máximo de respuesta, duración media de las incidencias, etc.

5.3.3.2.- Confidencialidad.

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Ayuntamiento de Toro y a procurar, su custodia y no divulgación por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte del Ayuntamiento de Toro. Esta obligación estará en vigor aún cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

6.- PROPUESTA ECONOMICA.

El adjudicatario deberá sustituir todo el equipamiento existente por equipos nuevos a incluir, así como de la sustitución de todos los equipos y servicios actualmente implantados para el correcto funcionamiento de la nueva solución, tanto en los servicio de telefonía fija como móvil.

El presupuesto máximo de licitación para los dos años de duración del contrato será de SESENTA MIL EUROS (60.000,00 €) mas el correspondiente 21% de IVA, DOCE MIL SEICIENTOS EUROS (12.600,00 €), ascendiendo la totalidad del contrato impuestos incluidos a la cantidad de SETENTA Y DOS MIL EUROS (72.000,00 €); y en este cantidad se estarán incluidos los servicios detallados en el apartado 1 del presente pliego.

7.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

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

Oferta Técnica:

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como:

- Tipología de la red.
- Equipamiento de comunicaciones ofertado.
- Plan de implementación y operación.
- Plan de mantenimiento, asistencia y renovación.

Oferta económica:

Por parte de los licitadores se presentará oferta económica con el alcance contemplado en este pliego por importe anual de los servicios (tarifa plana).

La forma de facturación será mediante el pago mensual de facturas por el importe unitario del valor anual del contrato divido entre doce.

8.- CRITERIOS DE VALORACION.

El Ayuntamiento de Toro exige que el adjudicatario presente la mejor solución desde el punto de vista técnico, teniendo en consideración para ello, entre otros, los condicionantes de cobertura geográfica así como de constitución de las redes sobre las que se apoya el adjudicatario para prestar servicios de comunicación.

Los criterios de valoración utilizados serán los siguientes:

Criterio de valoración	Puntos
1. Solución técnica	10
2. Plan de Implantación	*3*
3. Conservación/renovación de las centralitas físicas	2
4. Mejoras	4
5. Cobertura	1
6. Valoración económica	30

Criterios no valorables en cifras y porcentajes:

Solución técnica: se otorgarán entre 0 y 10 puntos en función de la solución técnica que presenten.

Plan de implantación: se otorgarán entre 0 y 3 puntos en función del mejor plan de implantación.

Conservación/renovación de las centralitas físicas: se otorgarán entre 0 y 2 puntos en función de este parámetro.

Mejoras: se otorgarán entre 0 y 4 puntos a las mejoras ofertadas por las empresas que concursen. Ante la costumbre de los vecinos de relacionarse con el Ayuntamiento de Toro por medio de números de red fija, y sobre todo, por el bajo coste de estas llamadas que incluso en muchos casos se incluyen dentro de las cada vez más frecuentes tarifas planas, se valorará que independientemente de la solución técnica ofertada se mantengan todos los números fijos existentes tanto para las llamadas entrantes como para las salientes.

Cobertura: se otorgarán entre 0 y 1 punto a la mejor cobertura de la empresa licitante.

Criterio valorable en cifras y porcentajes:

La valoración económica se realizara de acuerdo al precio de licitación utilizando la siguiente formula:

De 0 a 30 puntos: La oferta económica.

Se otorgará la máxima puntuación (30 puntos) a la proposición económica más baja, valorándose el resto proporcionalmente.

- Oferta económica que coincida con el presupuesto de licitación: 0 puntos.
- Mejor oferta económica: 30 puntos.
- Resto de ofertas: La puntuación otorgada (P) resultará de multiplicar la puntuación máxima otorgada por la oferta económica (P. Max/30 puntos) por la oferta económica más baja (O.E. más baja), partido por la oferta del licitador que se puntúa.
  P= P. Máxima x O.E más Baja / Oferta Licitador

9.- PENALIZACIONES.

De acuerdo con el Título 9 del RD. 541/2001 de 18 de Mayo (BOE 138), si el número de averías o el tiempo de reparación de las mismas, superase el umbral ofertado por el punto de este pliego, se aplicara una penalidad del 1% sobre la facturación total (de voz o datos según sea la avería) de ese mes. Los incrementos porcentuales del 10% sobre estos niveles, darán lugar a incrementos de las penalidades en un 1%. Todo ello sin perjuicio de que el órgano de contratación, dada la reiteración de las anomalías o la gravedad de las mismas, inicie los trámites para la rescisión del contrato.

10.- CLASIFICACIÓN O SOLVENCIA ECONÓMICA O FINANCIERA, TÉCNICA O PROFESIONAL

Siendo el contrato por presupuesto inicial de un importe inferior a 120.000,00 euros el empresario no habrá de ostentar la clasificación empresarial de conformidad con lo dispuesto en el Art. 65 del TRLCSP y en los Art. 37 y 38 del Reglamento General de la Ley de Contratos aprobado por RD. 1098/2.001, de 12 de octubre (en adelante RGLCAP).
La solvencia se acreditara por cualquiera de los medios establecidos en los artículos 75 y 78 del TRLCSP

11.- REVISIÓN DE PRECIOS.

No procederá revisión de precios durante los dos años de ejecución del contrato, contado desde la adjudicación del mismo, ya que en la valoración de dichos servicios se ha tenido en cuenta los posibles aumentos de coste de dicho servicio. En el supuesto de prórroga el precio se revisará conforme a las variaciones que experimente el Índice de Precios al Consumo publicado por el Instituto Nacional de Estadística o el organismo que, en su caso, lo sustituya.

12.- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.

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 por el Ayuntamiento de Toro.

El Ayuntamiento de Toro designará a un responsable que actuará como enlace con el adjudicatario.

13.- SERVICIO POSTVENTA.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de asistencia técnica y mantenimiento 24 horas al día x 7 días por semana, para la recogida y resolución de averías y problemas. Los oferentes deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia, por vía telefónica y/o internet. Ayuntamiento de Toro y adjudicatario, que, de común acuerdo, determine esos procedimientos de apertura, seguimiento, escalado y cierre de incidencias.

Se establecerá un compromiso de operatividad de red, con el grado de disponibilidad ofertado, desde tres puntos de vista:

- Mantenimiento preventivo: Se especificarán los controles, análisis, estudios, pruebas y operaciones a realizar para minimizar la probabilidad de averías y cortes del servicio, incrementando así, la vida útil de los sistemas.
- Mantenimiento correctivo: Se establecerán los tiempos máximos de asistencia y resolución de incidencias.
- Mantenimiento adaptativo: Su función es adaptar el servicio a cambios en el entorno de operaciones, tales como la introducción de mejoras o nuevos equipos y sistemas de transmisión y conmutación, adopción de nuevos protocolos de red, nuevos requerimientos de funcionalidad y rendimiento, etc., producidos como consecuencia de la evolución de la organización del Ayuntamiento de Toro, o de las necesidades y requisitos iniciales y, por tanto, no contemplados en su momento.

Especificación de grados de severidad de la incidencia:

Se realizará en función del tiempo de resolución, elementos involucrados, características de los servicios afectados y/o aquellos parámetros que considere el licitador, incluyendo las siguientes:

- Incidencia muy grave que impide el funcionamiento de alguna oficina.
- Incidencia grave que afecta a un requisito funcional importante.
- Incidencia menos grave que no impide el funcionamiento global.
- Incidencia leve que apenas tiene incidencia sobre la operación de la red.

Al igual que para la infraestructura de comunicaciones del servicio el/los oferentes deberán incluir un servicio postventa de terminales, especificando el procedimiento de actuación y los tiempos de respuesta del servicio.

El adjudicatario facilitará los puntos de venta de su red de distribución situados en la provincia de Zamora, con el fin de dirigirse el personal designado para la gestión de adquisiciones de accesorios, reparaciones, etc.

Gestión de Seguridad.

El oferente describirá en su oferta las medidas a aplicar para asegurar:

- La confidencialidad, comprometiéndose a no dar la información y datos proporcionados por el Ayuntamiento de Toro, a cualquier otro uso no previsto en el presente pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos del Ayuntamiento de Toro, que viajen por su red.
- La integridad de los datos del Ayuntamiento de Toro transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros de destino.

Y para que así conste y a los efectos oportunos, en Toro a 15 de julio de 2013.

EL INGENIERO TÉCNICO

Fdo.: Germán Puente del Rey

DILIGENCIA: Se extiende para hacer constar que el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, que consta de 13 cláusulas y 20 páginas, ha sido aprobado por Decreto del Alcalde-Presidente de fecha 15 de julio de 2013, nº 20130739.

Toro a, 16 de julio de 2013
LA SECRETARIA

Fdo.: Mª Jesús Santiago García