



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE RIGEN EL CONCURSO PARA LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE SAN ROQUE 2009/2013

Índice de contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETO.....	3
PRECIO DE LICITACIÓN.....	3
LOTE 1. TELEFONÍA FIJA.....	4
OBJETO.....	4
DURACIÓN.....	4
ALCANCE.....	4
RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO.....	4
CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA.....	5
ADJUDICATARIO.....	5
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	5
Servicios.....	5
Calidad del servicio.....	6
Contenido de las ofertas.....	6
Oferta técnica.....	7
Oferta económica.....	7
EVALUACIÓN.....	8
LOTE 2. TELEFONÍA MÓVIL.....	10
OBJETO.....	10
DURACIÓN.....	10
ALCANCE.....	10
RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO.....	11
CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA.....	11
ADJUDICATARIO.....	11
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	11
Cobertura.....	11
Gestión de seguridad.....	12
Portabilidad.....	12
Facturación.....	13
Gestión y operación de los servicios.....	13
Servicios de facturación.....	15
Gestión técnica.....	15
Asistencia técnica a usuarios.....	16



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

Operación y mantenimiento del servicio.....	16
Mantenimiento predictivo.....	17
Mantenimiento correctivo.....	17
Mantenimiento adaptativo.....	18
Gestión comercial.....	18
CONTENIDO DE LA OFERTA.....	19
Oferta técnica.....	19
Oferta económica.....	19
EVALUACIÓN.....	20
LOTE 3. INTRANET DEL AYUNTAMIENTO.....	22
OBJETO.....	22
DURACION.....	22
ALCANCE.....	22
RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO.....	22
CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA.....	23
ADJUDICATARIO.....	23
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	23
Descripción de la intranet.....	23
Puntos de internet independientes.....	24
Gestión del servicio.....	24
Calidad del servicio.....	25
CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	25
Oferta técnica.....	25
Oferta económica.....	26
EVALUACIÓN.....	26
ANEXO I. RESUMEN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO POR SEDES... ..	28
ANEXO II. PRECIOS Y DESCUENTOS PARA LA TELEFONIA FIJA.....	30
ANEXO III. PRECIOS Y DESCUENTOS PARA LA TELEFONÍA MÓVIL.....	31
ANEXO IV. PRECIOS PARA LOS ACCESOS DE BANDA ANCHA.....	32
ANEXO V. DECUMENTOS SI EL LICITANTE OPTA POR MÁS DE UN LOTE.....	33



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

1. INTRODUCCIÓN

El presente concurso pretende seleccionar a los operadores interesados en cubrir las necesidades de telecomunicaciones del Ayuntamiento de San Roque durante cuatro años.

2. OBJETO

En virtud del artículo 74 de la ley 30/2007, el objeto del presente contrato se divide en tres lotes: telefonía fija, telefonía móvil e intranet. Los interesados podrán optar por uno, dos o los tres lotes.

3. PRECIO DE LICITACIÓN

El precio máximo de licitación será de 1.169.777,95€ +IVA (292.444,49€ +IVA anual)repartido en cada lote de la siguiente forma:

- Lote 1. Telefonía fija: 608.863,34 € + IVA (152.215,84€ +IVA anual)
- Lote 2. Telefonía móvil: 326.431,28€ + IVA (81.607,82€ +IVA anual)
- Lote 3. Intranet: 234.483,33€. + IVA (58620,83€ +IVA anual)



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



4. LOTE 1. TELEFONÍA FIJA

4.1. OBJETO

El objeto del presente lote es la prestación del servicio de telefonía fija en todas las sedes del **Ilustre Ayuntamiento de San Roque**.

Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de telefonía fija, ya que el precio del contrato se determinará en la práctica a partir del consumo real.

4.2. DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de cuatro años.

4.3. ALCANCE

Los servicios requeridos deben satisfacer las necesidades de comunicaciones de telefonía fija. Actualmente el número de sedes es de 30 y el número de puestos con acceso a la red de telefonía es de 324.

La propuesta describirá los productos, nivel de calidad, tiempo de respuesta y servicios de mantenimiento que el adjudicatario ofrecerá durante todo el tiempo de prestación.

Los nuevos servicios que aparezcan durante el tiempo de adjudicación no podrán ser ofertados a un precio superior al máximo del mercado.

4.4. RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO

El adjudicatario presentará un equipo comercial y técnico que actuará como interlocutor con el Ayuntamiento además de un servicio de atención al cliente acorde con los servicios contratados.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



4.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA

El alcance definitivo del contrato y cualquier información de facturación, estructura técnica y desarrollo debe ser tratado como materia confidencial. El adjudicatario no podrá utilizar públicamente la información ni el nombre del Ayuntamiento salvo autorización expresa del mismo

4.6. ADJUDICATARIO

El adjudicatario del servicio de telefonía fija debe ser un operador con título que le habilite para prestar los servicios de telefonía fija. También debe ser capaz de integrar su solución con la de los otros operadores adjudicatarios.

4.7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

4.7.1. Servicios

La solución tecnológica estará basada en voz sobre IP (VoIP). Incluirá todos los servicios actualmente ofertados para la RTC como (identificación de llamada, llamada en espera, retención de llamada, desvío de llamada y servicio de contestador. Además se deberá incluir los siguientes servicios:

- Plan de numeración privado
- Restricción de llamada en función del origen y destino.
- Grupos de usuarios que permita agrupar los usuarios a criterios del ayuntamiento para aplicarles las reglas de llamadas como:
 - Perfiles de permisos y restricciones
 - Listas blancas y negras
- Facturación en función del tipo de llamada. Distinguiendo al menos entre llamadas internas (al plan de numeración privado) y llamadas externas
- Grupos de salto. Conjunto de extensiones asociadas a un número externo.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- Las llamadas salientes presentarán únicamente el número externo
- Las llamadas entrantes podrás seguir la estrategia de sonar en todo el grupo o seguir un modelo secuencial encaminándose al primer número del grupo disponible y saltando al siguiente si no contesta.
- El adjudicatario proveerá de todo el hardware necesario (terminales, centralitas, pasarelas, conmutadores... etc) para cubrir la infraestructura de telefonía existente.
- Herramienta de facturación para poder consultar las últimas facturas y realizar análisis básicos (por número de llamadas, franja horaria, tipo de llamada... etc)
- Herramienta de gestión para poder gestionar los grupos, perfiles de usuarios, restricciones... etc.
- Botiquín de terminales para reemplazo de terminales estropeados en el mínimo tiempo posible
- Backup en la sede central para caso de caída del enlace principal.

4.7.2. Calidad del servicio

Los concursantes deben aportar una acreditación de calidad certificada informando de las materias y periodo de dicha certificación.

También debe especificarse los tiempos de resolución de incidencias y de las peticiones de gestión (altas, modificaciones... etc.)

Las incidencias de facturación deberán resolverse antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación siempre que haya sido notificado 15 días antes del cierre del ciclo actual.

4.7.3. 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:



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



4.7.4.Oferta técnica

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión

4.7.5.Oferta económica

Incluirá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Ficha del anexo III correctamente rellena.
- Ficha del anexo V en caso de que opte por más de un lote.
- Precios unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a esta administración, según origen y destino de las llamadas.
- Descuentos propuestos sobre el presupuesto máximo de licitación.
- Otras mejoras y consideraciones económicas que sean consideradas de interés por parte del adjudicatario.
- Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



4.8. EVALUACIÓN

El licitador adjudicatario del concurso será el que alcance mayor puntuación entre las ofertas presentadas

El precio máximo a efectos de licitación se ha calculado en función de la media mensual de los conceptos telefonía básica, rdsi, primario y puestos de voz; y extrapolando a cuatro años. La cantidad calculada es de 608.863,34 € + IVA

La puntuación máxima alcanzable por cualquier licitador es de 100 puntos. La puntuación se calcula de la siguiente forma:

$$P = 80 * P_e + 20 * P_t$$

- P es la puntuación total para el licitador
- P_e es la puntuación obtenida por la proposición económica. El mecanismo para la valoración de la proposición económica será:
 - Se calcula el coste de cuatro años suponiendo la media mensual expuesta en el anexo II y aplicando los descuentos ofertados. También se considerará cualquier otro coste que el licitante especifique en su propuesta económica.
 - Se define oferta_{max} como el valor correspondiente al precio total de licitación.
 - Se define oferta_{min} como el valor correspondiente a la oferta más baja aceptada. La puntuación de cada oferta (oferta_i) estará normalizada a un valor en un rango entre cero y uno. El valor normalizado se calcula mediante la siguiente expresión:

$$PuntuacionEconomicai = 1 - \frac{oferta_i - oferta_{min}}{oferta_{max} - oferta_{min}}$$

- Se valorará como cero si el valor del importe ofertado es igual al precio total de licitación.
- No se considerará ninguna oferta que supere el precio máximo de licitación



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- A los efectos del artículo 136 de la ley 30/2007, se considerarán como ofertas desproporcionadas o anormales aquellas que se sitúen por debajo del 75% del precio máximo de licitación. Estas ofertas requerirán una justificación más detallada por parte del licitante para poder ser considerada.
- Pt es la puntuación obtenida por la proposición técnica. Se tendrá en cuenta el rigor en la solución tecnológica, calidad de los servicios, grado de cobertura, mantenimientos, y en general todos los planes del proyecto.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

5. LOTE 2. TELEFONÍA MÓVIL

5.1. OBJETO

El objeto del presente lote es la prestación de servicios de telefonía móvil, comprendiendo los servicios de voz y datos en movilidad y la creación de una red privada de telefonía móvil para el **Ilustre Ayuntamiento de San Roque.**

El servicio de telefonía móvil deberá disponer, de forma general, 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, tanto en cuanto a numeración, como en cuanto a funcionalidades.

Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de telefonía móvil, ya que el precio del contrato se determinará en la práctica a partir del consumo real.

5.2. DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de cuatro años.

5.3. ALCANCE

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento de todos los elementos constituyentes de los Servicios de Telefonía Móvil, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su periodo de vigencia.

Los nuevos servicios que aparezcan durante el tiempo de adjudicación no podrán ser ofertados a un precio superior al máximo del mercado.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



5.4. RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO

El adjudicatario presentará un equipo comercial y técnico que actuará como interlocutor con el Ayuntamiento además de un servicio de atención al cliente acorde con los servicios contratados.

5.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA

El alcance definitivo del contrato y cualquier información de facturación, estructura técnica y desarrollo debe ser tratado como materia confidencial. El adjudicatario no podrá utilizar públicamente la información ni el nombre del Ayuntamiento salvo autorización expresa del mismo. Esta obligación estará en vigor aún cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

5.6. ADJUDICATARIO

El adjudicatario del servicio de telefonía móvil debe ser un operador con título que le habilite para prestar los servicios de telefonía móvil. También debe ser capaz de integrar su solución con la de los otros operadores adjudicatarios.

5.7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

5.7.1. Cobertura

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía GSM/GPRS y UMTS en España. En la misma se detallan por provincia los porcentajes de cobertura de población y de superficie.

Asimismo se garantizará la cobertura en el interior de los principales edificios pertenecientes a esta administración. El tiempo máximo de resolución de una petición de extensión de cobertura de esta índole será de ocho semanas. Si existe alguna discrepancia en cuanto a la aplicación de este criterio, se dirimirá entre ambas partes.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

Se proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que el adjudicatario tiene con otros operadores y se especificará la posibilidad de ofrecer terminales en alquiler para aquellos usuarios desplazados de forma provisional fuera del territorio nacional a países con estándares distintos al GSM. El licitador incluirá una lista con los países con los que tiene acuerdos para ofrecer este servicio.

5.7.2. Gestión de seguridad

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

- La confidencialidad, comprometiéndose a no dar a la información y datos proporcionados por esta administración, cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos de esta administración que viajen por su red.
- La integridad de los datos de esta administración transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.
- Que solamente la persona que firmó el contrato con el adjudicatario o a quién dicha persona haya definido como autorizado pueda realizar determinadas gestiones que impliquen un coste o manejo de información confidencial.
- La total protección de los datos del licitante derivados del uso y consumo de todos los sistemas de comunicaciones objeto del presente pliego de prescripciones técnicas.

5.7.3. Portabilidad

Para la parte afectada por el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de las líneas actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

Se deberá suministrar alternativa a todo el parque actual de líneas y terminales móviles tanto a nivel de dispositivos de usuarios (terminales y módem) como los instalados en centralitas (ver anexo 2)



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



5.7.4. Facturación

Se emitirá una factura mensual de los servicios prestados por el adjudicatario separada/única (a elegir por la administración) por Unidades, que se dirigirá al gestor nombrado por esta administración.

5.7.5. Gestión y operación de los servicios

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única en la cual canalizar todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio.

De igual forma, el adjudicatario deberá proporcionar unan ventanilla única donde centralizar todos los aspectos relativos a gestión técnica del servicio.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para esta administración en horario de oficina (lunes a viernes de 9 a 20 horas). Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global que ha de poseer el adjudicatario.

Esta administración constituirá una ventanilla única con 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 a los usuarios.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas planteados por los usuarios.
- Registro y tramitación al adjudicatario de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

Entre los servicios solicitados estarán:

- Gestiones administrativas
 - Alta administrativa de línea.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.
- Cambio de número de teléfono.
- Cambio de tipo de abono.
- Cambio de número de IMEI.
- Introducción de IMEI en tabla de robados.
- Validación administrativa de tarjeta SIM.
- Cambio de titular.
- Cambio de detalle en factura.
- Cambio de razón social.
- Cambio de cuenta de cliente.
- Migración.
- Suspensión/rehabilitación, robo o pérdida.
- Activación/rehabilitación bajas temporales.
- Asignación/anulación número de pedido de terminales.
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM.
- Asignación/anulación número de avería de servicio postventa.
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK).
- Mantenimiento de agrupaciones.
- Bajas de línea.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.
- Activación/desactivación de servicios
 - Ocultación / identificación de la línea llamante.
 - Activación / desactivación de los desvíos automáticos.
 - Activación / desactivación de restricciones.
 - Activación / desactivación de acceso internacional o roaming.
 - Activación / desactivación de desvíos de llamada.
 - Activación / desactivación del buzón de voz.
 - Otras gestiones sobre el buzón de voz.
 - Activación / desactivación del buzón de fax,
 - Activación / desactivación del servicio GPRS.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- Altas / bajas del número adicional de fax.
- Altas / bajas del número adicional de datos.
- Altas / bajas del servicio de tarjetas telemáticas.
- Activación/ desactivación de otros servicios suplementarios.
- Activación / desactivación de otros servicios de valor añadido.
- Restriciones
 - Llamadas internas, nacionales e internacionales.
 - Consumos máximos.
 - Lista blancas y negras de números.
 - Envío de SMS de texto y multimedia.

5.7.6. Servicios de facturación

El adjudicatario proporcionará la información de facturación en formato electrónico, detallando el formato del fichero electrónico que proporciona, junto con la aplicación capaz de explotarla mediante informes predefinidos.

Cualquier cambio en el formato electrónico ha de ser notificada como mínimo con un mes de antelación, para posibilitar los cambios informáticos internos de ésta administración.

El licitador detallará las facilidades de facturación proporcionadas, en especial:

- La posibilidad de estructuración de la facturación según la organización de esta administración (facturación por distintos centros de coste u organismos).
- Posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

5.7.7. 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



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etcétera, tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

5.7.8. Asistencia técnica a usuarios

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.

No se solicita un Servicio de Atención al Cliente personificado, ni se solicitan recursos con dedicación exclusiva y que tengan presencia en el Consistorio.

El licitador asignará recursos específicamente dedicados a esta administración de lunes a viernes en horario laboral para la prestación de este servicio. Fuera de este horario, el adjudicatario atenderá el servicio desde su Centro de Atención a Empresas.

5.7.9. Operación y mantenimiento del servicio

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado al menos con 8 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una ventana de tiempo acordada con esta administración y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados por esta administración.

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. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el Nivel de Servicio requerido.

5.7.10.Mantenimiento predictivo

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

5.7.11.Mantenimiento correctivo

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- **Detección y Comunicación de la Incidencia.** En el momento en que algún usuario de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.
- **Registro de la Incidencia.** El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de esta administración, solicitando esta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.
- **Resolución de la Incidencia.** A continuación se comunicará, por parte del Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las Una vez que la incidencia haya sido



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



solucionada, se comunicará a esta administración la resolución de la misma para que sea ésta quien compruebe y valide dicha resolución.

- Cierre de la Incidencia. Una vez la resolución haya sido validada por esta administración, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

5.7.12.Mantenimiento adaptativo

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

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

5.7.13.Gestión comercial

A lo largo de la duración del contrato esta administración podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el oferente proporcionará, a petición de esta administración o por iniciativa propia cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográfica (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

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



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



5.8. CONTENIDO DE LA OFERTA

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:

5.8.1.Oferta técnica

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión

5.8.2.Oferta económica

Incluirá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Ficha del anexo III correctamente rellena.
- Ficha del anexo V en caso de que opte por más de un lote.
- Precios unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a esta administración, según origen y destino de las llamadas.
- Descuentos propuestos sobre el presupuesto máximo de licitación.
- Otras mejoras y consideraciones económicas que sean consideradas de interés por parte del adjudicatario.
- Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



5.9. EVALUACIÓN

El licitador adjudicatario del concurso será el que alcance mayor puntuación entre las ofertas presentadas

El precio máximo a efectos de licitación se ha calculado en función de la media mensual en las llamadas desde líneas móviles y se ha extrapolado a cuatro años. La cantidad calculada es de 326.431,28€ + IVA

La puntuación máxima alcanzable por cualquier licitador es de 100 puntos. La puntuación se calcula de la siguiente forma:

$$P = 80 * P_e + 20 * P_t$$

- P es la puntuación total para el licitador
- P_e es la puntuación obtenida por la proposición económica. El mecanismo para la valoración de la proposición económica será:
 - Se calcula el coste de cuatro años suponiendo la media mensual expuesta en el anexo II y aplicando los descuentos ofertados. También se considerará cualquier otro coste que el licitante especifique en su propuesta económica.
 - Se define $oferta_{max}$ como el valor correspondiente al precio total de licitación.
 - Se define $oferta_{min}$ como el valor correspondiente a la oferta más baja aceptada. La puntuación de cada oferta ($oferta_i$) estará normalizada a un valor en un rango entre cero y uno. El valor normalizado se calcula mediante la siguiente expresión:

$$PuntuacionEconomicai = 1 - \frac{oferta_i - oferta_{min}}{oferta_{max} - oferta_{min}}$$

- Se valorará como cero si el valor del importe ofertado es igual al precio total de licitación.
- No se considerará ninguna oferta que supere el precio máximo de licitación



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- A los efectos del artículo 136 de la ley 30/2007, se considerarán como ofertas desproporcionadas o anormales aquellas que se sitúen por debajo del 75% del precio máximo de licitación. Estas ofertas requerirán una justificación más detallada por parte del licitante para poder ser considerada.
- Pt es la puntuación obtenida por la proposición técnica. Se tendrá en cuenta el rigor en la solución tecnológica, calidad de los servicios, grado de cobertura, mantenimientos, gestión del cambio de terminales, y en general todos los planes del proyecto.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

6. LOTE 3. INTRANET DEL AYUNTAMIENTO

6.1. OBJETO

El objeto del presente lote es la prestación del servicio de banda ancha para dotar de una intranet corporativa dual para el Ilustre Ayuntamiento de San Roque. La intranet tendrá dos redes privadas virtuales independientes una para el acceso normal al Ayuntamiento y otra para el acceso a Internet desde aulas, bibliotecas y otros puntos de accesos públicos. Así mismo también existirán puntos independientes de acceso a Internet con funcionalidades específicas.

Se establece un presupuesto máximo a efectos de licitación para el servicio de banda ancha, ya que el precio del contrato se determinará en la práctica a partir del número real y características de sedes que constituyan la intranet del Ayuntamiento.

6.2. DURACION

El contrato tendrá una duración de cuatro años.

6.3. ALCANCE

Los servicios requeridos deben satisfacer las necesidades de comunicaciones de la intranet del Ayuntamiento de San Roque. En la propuesta se describen los productos y compromisos que debe ofrecer el adjudicatario a lo largo del ciclo de vida completo del servicio. Si durante el tiempo de la adjudicación se ofertan nuevos servicios, el adjudicatario se compromete a ofrecerlos por un precio no superior al máximo en que los ofrezca al mercado.

6.4. RESPONSABLE COMERCIAL Y TECNICO

El adjudicatario presentará un equipo comercial y técnico que actuará como interlocutor con el Ayuntamiento además de un servicio de atención al cliente acorde con los servicios contratados.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



6.5. CONFIDENCIALIDAD DE LA PROPUESTA

El alcance definitivo del contrato y cualquier información de facturación, estructura técnica y desarrollo debe ser tratado como materia confidencial. El adjudicatario no podrá utilizar públicamente la información ni el nombre del Ayuntamiento salvo autorización expresa del mismo

6.6. ADJUDICATARIO

El adjudicatario del servicio de intranet debe poseer la cualificación oportuna que le habilite para prestar los servicios solicitados. También debe ser capaz de integrar su solución con la de los otros operadores adjudicatarios.

6.7. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

6.7.1. Descripción de la intranet

La intranet del Ayuntamiento estará formada por dos redes privadas virtuales denominadas a partir de ahora VPN-Ayto y VPN-Internet. El adjudicatario será el responsable de asegurar la independencia de las dos redes a través de toda la infraestructura que utilice.

La red privada virtual VPN-Ayto estará constituida por:

- Sede central ubicada en la nueva casa consistorial
- Todas las sedes actualmente conectadas por adsl netlan remota en el anexo I (salvo Policia Local)
- Sedes con adsl clasificadas como “adsl ayto” en el anexo I. (salvo Cuartel Diego Salinas)
- Tendrán especial consideración:
 - Por proximidad e infraestructura disponible deberán estar conectadas a la sede central por fibra óptica:
 - Cuartel Diego Salinas



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- Policía Local
- Por necesidad específica de comunicaciones el enlace entre el anillo de fibra óptica de la antigua casa consistorial con la sede central deberá ser o de fibra óptica o con una tecnología que garantice un ancho de banda simétrico mínimo de 512 Kb. El anillo actual interconecta a:
 - Antigua casa consistorial en Plaza de Armas s/n
 - Gestión Tributaria
 - Fundación municipal de Cultura
 - Gerencia de Urbanismo

La red privada virtual VPN- Internet estará constituida por:

- Sede central ubicada en la nueva casa consistorial
- Sedes con adsl marcadas como públicas en el anexo I

6.7.2.Puntos de internet independientes

Además de la intranet descrita el adjudicatario deberá aportar conexiones de banda ancha con IP pública estática para ser empleadas en sedes con funcionalidades específicas como:

- Alerta 112
- Puntos de información del SAE
- Puntos de información no asistida

6.7.3.Gestión del servicio

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento los medios para:

- Obtención de informes de tráfico de la red tanto en tiempo real como datos del histórico
- Gestión de las redes privadas para asignar los rangos de IP correspondiente a cada sede



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

- Gestión de incidencias que permita notificar y llevar seguimiento de las posibles incidencias en la red
- Herramientas de facturación para comprobar y analizar los diferentes conceptos en las últimas facturas.

El adjudicatario realizará la formación necesaria del personal del Ayuntamiento para el uso de las distintas herramientas

6.7.4. Calidad del servicio

Los concursantes deben indicar en su propuesta:

- Acreditación de calidad certificada y los materiales y periodos de dicha certificaciones.
- Compromiso de servicio con el plazo temporal en el que se resuelven las peticiones de nuevas altas o modificaciones en las sedes y las incidencias en la red
- Compromiso de incidencias de facturación de forma que cualquier incidencia de facturación comunicada por el Ayuntamiento se solucione antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación siempre que haya sido notificada, al menos, con 15 días de antelación al cierre del ciclo actual.

6.8. 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:

6.8.1. Oferta técnica

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



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque



ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión

6.8.2.Oferta económica

Incluirá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Ficha del anexo IV correctamente rellena.
- Ficha del anexo V en caso de que opte por más de un lote.
- Precios unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a esta administración
- Otras mejoras y consideraciones económicas que sean consideradas de interés por parte del adjudicatario.
- Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.

6.9. EVALUACIÓN

El licitador adjudicatario del concurso será el que alcance mayor puntuación entre las ofertas presentadas

El precio máximo a efectos de licitación se ha calculado a partir de la media mensual de la facturación relativa a los adsl y netlan del Ayuntamiento excluyendo los adsl de la casa consistorial utilizados respectivamente para navegación y para la DMZ. A partir de esa media mensual se ha extrapolado a cuatro años. La cantidad calculada es de 234.483,33€. + IVA



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

La puntuación máxima alcanzable por cualquier licitador es de 100 puntos. La puntuación se calcula de la siguiente forma:

$$P = 80 * Pe + 20 * Pt$$

- P es la puntuación total para el licitador
- Pe es la puntuación obtenida por la proposición económica. El mecanismo para la valoración de la proposición económica será:
 - Se calcula el coste de 4 años suponiendo la infraestructura expuesta en el anexo IV. El coste tendrá en cuenta tanto el alta como el coste mensual que el licitante ha completado en la tabla del mismo anexo. También se considerará cualquier otro coste el licitante especifique en su propuesta económica.
 - Se define oferta_{max} como el valor correspondiente al precio total de licitación.
 - Se define oferta_{min} como el valor correspondiente a la oferta más baja aceptada. La puntuación de cada oferta (oferta_i) estará normalizada a un valor en un rango entre cero y uno. El valor normalizado se calcula mediante la siguiente expresión:

$$PuntuacionEconomicai = 1 - \frac{oferta_i - oferta_{min}}{oferta_{max} - oferta_{min}}$$

- Se valorará como cero si el valor del importe ofertado es igual al precio total de licitación.
- No se considerará ninguna oferta que supere el precio máximo de licitación
- A los efectos del artículo 136 de la ley 30/2007, se considerarán como ofertas desproporcionadas o anormales aquellas que se sitúen por debajo del 75% del precio máximo de licitación. Estas ofertas requerirán una justificación más detallada por parte del licitante para poder ser considerada.
- Pt es la puntuación obtenida por la proposición técnica. Se tendrá en cuenta el rigor en la solución tecnológica, calidad de los servicios, mantenimientos y en general todos los planes del proyecto.

San Roque, 19 de agosto

EL ALCALDE



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

ANEXO I. RESUMEN DE LA INFRAESTRUCTURA DEL AYUNTAMIENTO POR SEDES

Sede		Lineas princip.	Extensiones	Enlace móvil	Datos
Casa consistorial		1 primario Cabecera: 956780106	44	1 primario	Sede central netlan
Cuartel Diego Salinas	IMFJ	956780850	12	3 rdsi	1 adsl ayto 1 adsl publico
	AMDEL	956782325	15		
	BIBLIOTECA	956780101	2		
	CONSERJERIA		1		
GMU		956780891	47	4	FIBRA
Asuntos Sociales		956780154	30	4	1 adsl netlan
Policia Local		956780256	13	1	1 ads netlan 1 adsl 112
ORTEGA BRU	FMC	956781587	9	2	FIBRA 1 adsl publica
	UP	956781557	5		FIBRA
GT		956782611	28	2	FIBRA
Archivo municipal		956780931	3		1 adsl netlan
Turismo		956694005	8		1 adsl ayto
Piscina			10		1 adsl ayto
Pabellon Municipal			3		
Teatro		956781074	3		1 adsl netlan
Ofic. de rehabilitación			2		?
Obras y servicios		956780141	18		1 adsl netlan
Alc. Estación		956786077	10		1 adsl netlan 1 adsl SAE
Biblioteca Estación		956786004	2		1 adsl publico
Alc. Guadarranque			1		1 adsl ayto
Alc. Torreguadiaro		956616866	2		1 adsl netlan
	Alc. San Enrique	956615504	4		1 adsl netlan
	Bibl. San Enrique		1		1 adsl publico
	Bibl. Campamento	956698156	1		1 adsl publico
	Alc. Campamento	956698191	2		1 ads netlan 1 adsl SAE 1 adsl pina manc.
Guadiaro	Alc. Guadiaro	956614129	5		1 adsl netlan
	Jefatura Guadiaro		4	1	1 adsl SAE
	Biblioteca Guadiaro	956614080	1		1 adsl publico



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

Biblioteca Puente			1		1 adsl publico
Alc. Puente Mayorga		956698252	4		1 adsl netlan 1 adsl SAE
Jefatura Puente			5		1 adsl netlan
Colegio Sagrado Cor.					1 adsl publico
Residencia ancianos		956780136	5		1 adsl publico
Hogar del pensionista			1		1 adsl publico
	Multimedia	956780133	14		1 adsl ayto
	Participación	956780847	2		
	Educación		2		
Mercado abastos			1		1 adsl ayto
Protección civil		956781018	3		1 adsl ayto 1 adsl policia nac.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

ANEXO II. PRECIOS Y DESCUENTOS PARA LA TELEFONIA FIJA

Para facilitar la evaluación de las ofertas presentadas se suministra la siguiente información sobre la infraestructura y consumo del Ilustre Ayuntamiento.

La siguiente tabla muestra la media mensual del año 2008 de llamadas desde números de telefonía fija.

	Segundos
Llamadas metropolitanas	1.509.354,33
Llamadas novecientos	557.683,75
Llamadas interprovinciales	205.474,50
Llamadas provinciales	153.855,33

Datos a rellenar para la oferta económica por el licitante:

	Centimos/segundos	Descuento (porcentaje)
Llamadas a móviles		
Llamadas metropolitanas		
Llamadas novecientos		
Llamadas interprovinciales		
Llamadas provinciales		
Llamadas internas		

	Coste alta	Coste mensual
Terminal IP normal		
Terminal IP operador		
Router IP		



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

ANEXO III. PRECIOS Y DESCUENTOS PARA LA TELEFONÍA MÓVIL

Para facilitar la evaluación de las ofertas presentadas se suministra la siguiente información sobre la infraestructura y consumo del Ilustre Ayuntamiento.

Media del número de líneas durante el 2008: 198

La siguiente tabla muestra la media mensual del año 2008 de llamadas

	Nº de llamadas	Nº de segundos
Llamadas internas	10.571	1.209.513
Llamadas a móviles de la misma compañía	10.657	1.368.153
Llamadas a móviles de otras compañías	12.683	1.655.891
Llamadas a fijos nacionales	3.406	361.924
SMS texto misma compañía	2.995	
SMS texto nacionales	1.527	

Datos a rellenar para la oferta económica por el licitante:

	Establ. Llamada (centimos)	Centimos/segundos	Descuento (porcentaje)
Llamadas internas			
Llamadas a móviles de la misma compañía			
Llamadas a móviles de otras compañías			
Llamadas a fijos nacionales			
SMS misma compañía			
SMS nacionales			



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

ANEXO IV. PRECIOS PARA LOS ACCESOS DE BANDA ANCHA

La siguiente tabla determina el la infraestructura a considerar para la evaluación del coste.

Sede central + anillo fibra	1
Enlace sede central con antiguo anillo	1
Sede remota normal	17
Sede remota avanzada	2
Conexión pública	8
Conexión pública con Wifi	2
Conexión con IP fija	8

Datos a rellenar para la oferta económica por el licitante:

	Coste de alta	Mensual
Conexión Sede central		
Conexión sede remota normal		
Conexión sede remota avanzada		
Conexión pública		
Conexión pública con wifi		
Conexión con IP fija		
Anillo fibra optica en sede cental		
Enlace entre los dos anillos		

- Conexión sede central. Ancho de banda garantizado de 2 Mbps simétrico.
- Conexión sede remota normal. Conexión desde una sede remota a la sede central del Ayuntamiento con un ancho de banda de subida garantizado de 256 Kbps.
- Conexión sede remota avanzada. Conexión desde una sede remota a la sede central del Ayuntamiento con una ancho de banda de subida garantizado de 512 Kbps.
- Conexión pública. Conexión independiente a internet con un ancho de banda de bajada de 3 Mbps
- Conexión pública con wifi. Misma configuración que la anterior pero incluyendo cobertura wifi.
- Conexión con IP fija. Misma configuración que la pública pero con una IP estática.



Ilustre Ayuntamiento
de San Roque

Ayuntamiento de San Roque



Centro de Proceso de Datos

ANEXO V. DECUENTOS SI EL LICITANTE OPTA POR MÁS DE UN LOTE

- En el caso de que el licitante concursa a dos de los tres lotes deberá especificar el descuento ofertado sobre la facturación mensual u otros conceptos en caso de que se le adjudique los dos lotes.

Descuento ofertado global si es adjudicatario de los dos lotes a los que concursa:	
--	--

- Si el licitante opta por los tres lotes a concurso deberá especificar los descuentos ofertados sobre la facturación mensual u otros conceptos en función de los lotes que se le adjudiquen:

	Descuento ofertado global
Lote 1 + Lote 2	
Lote 1 + Lote 3	
Lote 2 + Lote 3	
Lote 1 + Lote 2 + Lote 3	