



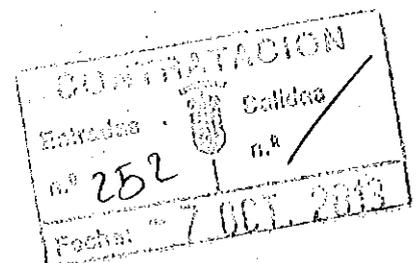
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE RED  
CORPORATIVA DE VOZ DEL AYUNTAMIENTO DE SAN VICENTE DEL RASPEIG**

**INDICE**

- 0. Antecedentes
- 1. Objeto del Contrato
  - 1.1. Duración
- 2. Condiciones Técnicas
  - 2.1. Situación Actual
    - 2.1.1. Instalaciones
    - 2.1.2. Telefonía fija (equipos de sobremesa)
    - 2.1.3. Telefonía móvil (terminales móviles)
    - 2.1.4. Faxes
  - 2.2. Requisitos técnicos.
    - 2.2.1. Mantenimiento
    - 2.2.2. Centro de Atención al Usuario (CAU)
  - 2.3. Tráfico estimado
    - 2.3.1. Terminales móviles (móviles, smartphones, blackberrys, iPhones, etc..)
    - 2.3.2. Terminales fijos de sobremesa
- 3. Condiciones Económicas
  - 3.1. Presupuesto
  - 3.2. Revisión de precios
  - 3.3. Facturación
- 4. Mejoras
- 5. Formas y Criterios de selección del contratista.
  - 5.1. Forma de Licitación
  - 5.2. Numero de Ofertas
  - 5.3. Modelo de Propuesta
  - 5.4. Criterios de selección
    - 5.4.1. Valoración de la oferta económica.
    - 5.4.2. Mejoras
    - 5.4.3. Propuesta Técnica
      - 5.4.3.1. Movilidad
      - 5.4.3.2. Condiciones del Servicio
      - 5.4.3.3. Sistema de resolución de incidencias
    - 5.4.4. Penalizaciones
- 6. Confidencialidad y tratamiento de la información.
- 7. Mantenimiento de prestaciones en Organismos Autónomos Locales

Anexo I: Descripción de líneas y necesidades para el Ayuntamiento

Anexo II: Descripción de consumos, líneas y necesidades para organismos dependientes del Ayuntamiento





## **0. Antecedentes**

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig (en adelante El Ayuntamiento), con sede en Plaza de la Comunidad Valenciana 1, dispone de una serie de sedes con infraestructura de comunicaciones de voz a través de líneas RDSI digitales, básicas RTB y móviles, para crear, en conjunto, una infraestructura de comunicación de voz y datos entre todo el personal del Ayuntamiento.

En el año 2009 se adjudicó a la operadora Vodafone, mediante procedimiento abierto, la prestación del servicio de red corporativa de voz en el Ayuntamiento (exp. "CSERV08/09"), por un período de dos años prorrogables a otros dos. El próximo mes de enero de 2014 finalizará dicho contrato por lo que se desarrolla el presente pliego de condiciones que amplía el anterior al objeto de dar continuidad al servicio.

## **1. Objeto del Contrato**

El presente pliego tiene como objetivo establecer las condiciones técnicas para la prestación del servicio de red corporativa de voz del Ayuntamiento en lo referente a telefonía fija para las distintas sedes municipales, y la telefonía móvil para los usuarios autorizados con móvil de empresa, con el fin de que seguir cubriendo los servicios actualmente en funcionamiento así como el estudio de ampliación, actualización de la red existente y suministro del material necesario para su implantación. Es objeto de este pliego además, la puesta a punto y gestión de todos los sistemas que se describen, durante el periodo de aplicación del contrato y el suministro.

Los licitadores podrán proponer mejoras en aquellos puntos que consideren oportuno tales como, en la incorporación de nuevas tecnologías, reconfiguración topológica de la red, uso de centralitas virtuales, telefonía IP, etc. y proponer reducción de costes sin merma de prestaciones. En tales casos, el licitador presentará los proyectos correspondientes de forma detallada.

La evolución de las tecnologías aplicables no tendrá por qué tener en cuenta la infraestructura existente en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig y, por tanto podrá valorarse y tenerse en cuenta soluciones basadas tanto en centralitas físicas como virtuales ubicadas en las instalaciones del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, o del adjudicatario, en cualquier caso se tendrá siempre en cuenta que su implantación debe ser necesariamente progresiva y no traumática.

No son objeto del presente pliego de condiciones las líneas de datos que utiliza el Ayuntamiento para interconexión entre sedes y el acceso a internet que continuarán con su operador actual.

En el Anexo I se describen las líneas objeto del contrato del Ayuntamiento.

### **1.1. Duración**

Se establece una duración inicial del contrato de dos años, prorrogables por otros dos mediante informe favorable de la Dirección Técnica Municipal.

## **2. Condiciones Técnicas**

El diseño e implantación de la solución para la interconexión de las sedes será responsabilidad del adjudicatario, el cual tendrá en cuenta que todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio de Telefonía constituirá una Red Privada Virtual, con un único plan de numeración.

Se valorará favorablemente, un plan de optimización y racionalización de las líneas de comunicación actualmente existentes.



Los licitadores deberán asumir el coste de implantación de la solución propuesta en su oferta (cableado, instalaciones, equipamiento, configuraciones, etc...) en todas las sedes municipales, así como del suministro de los terminales o la portabilidad de los existentes a nuevo operador caso de ser necesario.

## 2.1. Situación Actual

La relación de necesidades y distribución números de teléfono objeto del presente pliego, se describen en el Anexo I.

### 2.1.1. Instalaciones

-En el interior del edificio del Ayuntamiento, en la Plaza de la Comunidad Valenciana, existe cableado de telefonía (RJ11) entre los armarios de red de cada planta. El cableado hasta las tomas de red de los usuarios es mediante cable de pares Cat6 o Cat5 (dependiendo de la sede).

**IMPORTANTE:** En el 90% de los puestos de trabajo de los usuarios no existen puntos de red libres para conectar los terminales en caso de que éstos precisen una toma de red dedicada.

-Existe interconexión de Fibra Óptica entre los siguientes edificios municipales:

- Antigua Casa Consistorial de la Plaza de España, 1
- Ayuntamiento, edificio principal en la Plaza de la Comunidad Valenciana
- Centro Social C/Cervantes (Conservatorio de Música y Danza Vicente Lillo Cánovas)
- Dependencias de Desarrollo Local en Avda. 1º Mayo
- Dependencias en Plaza del Pilar
- Dependencias en Casal de la Festa
- Patronato de Deportes en C/Calpe
- Dependencias de la Policía Local en C/La Huerta
- Biblioteca Infantil en Plaza de la Comunidad Valenciana
- Oficina de Información al Consumidor (OMIC) en Plaza de la Comunidad Valenciana.

-Existe además interconexión mediante radioenlaces Wimax entre las siguientes dependencias municipales (radioenlaces a 100Mbps, 28Mbps según el caso):

- Ayuntamiento, edificio principal en la Plaza de la Comunidad Valenciana (sede prpal)
- Escuela Taller Caserón de Haygón en Avda. Haygon (Cliente Wimax)
- Centro Juvenil Los Molinos en C/Enric Valor 2 (Cliente Wimax)
- Dependencias de Mantenimiento en C/Martillo (Radioenlace PaP 28Mbps con Ayto.)
- Biblioteca Municipal Hort dels Lleons (Radioenlace PaP 100Mbps con Ayto.)
- Dependencias del Patronato de Deportes en C/Denia (Cliente Wimax)

### 2.1.2. Telefonía fija (equipos de sobremesa)

El sistema de telefonía fija actual cuenta con terminales de sobremesa Huawei Neo 3000 y 4000 que corresponden al concepto de oficina Vodafone, cada terminal es un móvil con su tarjeta SIM y su nº de teléfono de 9 dígitos con extensión corta. Este sistema permite una movilidad total además de evitar cableado adicional.

Al tratarse de terminales independientes se dispone de tantas líneas de entrada y salida como terminales haya, las opciones y restricciones se configuran vía web en la centralita virtual.

### 2.1.3. Telefonía móvil (terminales móviles)

En cuanto a la telefonía móvil, el ayuntamiento cuenta actualmente con una serie de líneas contratadas con la operadora Vodafone que se describen en el Anexo I. Estas líneas permiten llamadas entre sí y con las extensiones fijas mediante la numeración corta como si de extensiones internas se



tratara. Algunas de ellas tienen servicios específicos contratados (datos, iPhone, BlackBerry, Smartphone...), será obligatorio mantener dichos servicios por el adjudicatario como mínimo con las mismas condiciones actuales.

#### 2.1.4. Faxes

Aunque si bien es un elemento a extinguir, aún existen en el Ayuntamiento líneas asociadas a este sistema de comunicación que deben mantenerse. No obstante, en los últimos meses dichas líneas se están migrando a un sistema Fax mediante correo electrónico, lo que ha permitido eliminar los dispositivos físicos utilizándose el correo electrónico. De esta forma se ahorra el mantenimiento del equipo así como toners y otros consumibles.

Por lo anterior, para aquellas líneas de fax asociadas a este sistema (se detallan en el punto 1.2.1. del Anexo I) el adjudicatario deberá proporcionar un sistema similar o bien incluir en su oferta el dispositivo físico, el mantenimiento del mismo así como los consumibles correrán por parte del adjudicatario durante el período de contrato.

#### 2.2. Requisitos técnicos.

La solución propuesta debe ser abierta, flexible, fiable y estar orientada a la integración de los servicios de las sedes remotas, la sede central y extensiones corporativas en movilidad, satisfaciendo de esta forma, el plan de movilidad total del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

Dicho plan de Movilidad Total se basa en la conectividad de todos los usuarios del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig a su red corporativa de voz, tanto dentro como fuera de las dependencias municipales.

Los licitadores deberán presentar una *descripción técnica* detallada de las soluciones ofertadas con las características y especificaciones de los servicios, sistemas y equipamientos empleados.

Las soluciones deben ser lo suficientemente *escalables y flexibles* como para que se puedan prestar otros servicios, que aún no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en el futuro. Se deberá asegurar el crecimiento y la evolución de la red en función de la evolución tecnológica y de la propia evolución del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig a lo largo del período del contrato.

Las redes deberán ser capaces de proporcionar la suficiente *capacidad* para obtener un nivel óptimo del servicio y de migrar a topologías o soluciones más avanzadas para satisfacer las necesidades del cliente, como una evolución natural de las mismas.

La marcación dentro de la red corporativa del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig se deberá realizar internamente mediante *un sistema de numeración privado*. En la medida de lo posible se intentará mantener el sistema de numeración actual para evitar molestias a los usuarios, el plan de numeración deberá ser aprobado por el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig. Independientemente de este plan de numeración, será imprescindible la *conservación de toda la numeración externa* existente.

El sistema actual de numeración privado del Ayuntamiento consiste en una marcación corta de 4 dígitos, tanto para los terminales fijos de sobremesa como los móviles, se deberá mantener la numeración corta a fin de causar el menor impacto posible de cara a los usuarios.

El sistema de centralita deberá permitir, además de las habituales, la implantación de las siguientes funciones:

- Presentación de un nº de cabecera único
- Creación de grupos de captura
- Creación de colas de llamadas
- Traspaso de llamadas incluso a móviles corporativos



Se deberá presentar un *Plan de Migración* para portar toda la red e infraestructura contratada a la empresa adjudicataria, detallando los plazos necesarios para ello, que en ningún caso podrán superar los 60 días, y minimizando la interrupción del servicio. El adjudicatario asumirá todas las actuaciones necesarias para cumplir este requisito (instalaciones y puesta en marcha, obra civil si fuese necesario, portabilidades, liberación de móviles a otro operador, cableado, etc.).

La oferta deberá detallar las *tarifas* aplicadas, desglosando de forma precisa las cuotas fijas (mantenimiento de las centralitas y equipos, cuotas de línea) y las cuotas variables (precios por minuto propuestos por tipo de llamada y franja horaria, en su caso). Se deberán especificar además las cuotas y tarifas aplicadas a las llamadas entre los terminales del plan de numeración privado del Ayuntamiento en caso de que las hubiera.

Se deberá incluir, necesariamente, una previsión del *cálculo del gasto anual global* incluyendo todos los servicios, es decir: mantenimiento de centralitas, terminales, cuotas de líneas, tráfico valorado con las tarifas ofertadas. En el punto 2.3. se adjunta un informe del tráfico para un año.

La empresa adjudicataria, se comprometerá a que el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig pueda acceder, preferentemente vía Web, con una demora máxima de 24 horas a la *información sobre los consumos* producidos en sus líneas y tarifas aplicadas ante cualquier cambio de las mismas.

#### 2.2.1. *Mantenimiento*

La oferta deberá garantizar el *suministro de los terminales* necesarios para mantenimiento y ampliación del parque existente durante toda la duración del contrato. Se valorará el que el adjudicatario deje en depósito un stock de terminales (móviles y fijos de sobremesa). Se deberá indicar modelos y precios para su valoración.

Se describirá en las ofertas el sistema de renovación de terminales averiados u obsoletos, tanto móviles como de sobremesa, que será de aplicación durante el período de contrato en el caso de no disponer de terminales de sustitución. La forma de sustitución será mediante sistema de puntos o cualquier otro que estimen las empresas, y en ningún caso podrá suponer un coste adicional para el Ayuntamiento.

Lo anterior será de aplicación también para el caso de ampliaciones y nuevas altas, o cuando el terminal a sustituir difiera notablemente en sus características respecto del retirado, al igual que el caso anterior no podrá suponer un coste adicional para el Ayuntamiento.

Se valorará que el *mantenimiento* de la red soporte del servicio sea sencillo con objeto de reducir costes asociados a él. Éste mantenimiento debe comprender.

- Mantenimiento de la/s centralitas si las hubiere y los equipos de red (switches, routers, actuaciones y reparaciones y copias de seguridad por parte de técnicos especializados para todas las extensiones tanto integradas como no integradas.
- Gastos de desplazamiento
- Materiales y componentes regulados para la reparación.
- Otros gastos generados en las actuaciones.

El tipo de mantenimiento tendrá que ser tanto preventivo como correctivo. El preventivo incluirá la revisión de las instalaciones y comprenderá la realización de cuantas pruebas y ajustes sean precisos para un correcto funcionamiento de los equipos e infraestructura de transmisión. El tipo correctivo se aplicará cuando haya un malfuncionamiento hardware o software. Será necesaria intervención del personal cualificado en aquellos casos en que la avería tenga lugar en equipos hardware defectuosos reparables mediante intercambio de tarjetas o materiales, o malfuncionamiento software, reparables mediante la recarga de configuración y no solucionable mediante tele-asistencia.



Se describirá un *Plan de garantía de calidad* en el servicio que se presente, el cual deberá incluir las posibles penalizaciones por incumplimiento en las prestaciones de los servicios.

Tal como se describió en el punto 2.1.4. el mantenimiento de los dispositivos de envío y recepción de Fax proporcionados por el adjudicatario en su oferta deberán incluirse en el mantenimiento; así como los consumibles (toners, fusores, fotoconductores, etc...) necesarios a lo largo del periodo de contrato.

### 2.2.2. Centro de Atención al Usuario (CAU)

Se designará un centro de atención de averías, siendo el horario de recepción de las mismas permanente, ajustándose los tiempos de respuesta tal como se describe a continuación:

- El servicio de resolución de incidencias estará operativo las 24 horas 365 días al año.
- Se resolverá cualquier anomalía imputable al servicio independientemente de la naturaleza o causa de la misma.
- En caso de avería se restablecerá el servicio en cuatro horas como máximo y en dos si la avería se ha producido en horario de 8 de la mañana a 3 de la tarde de los días laborales.

Se designarán uno o varios *usuarios autorizados* en el Ayuntamiento para interactuar con el CAU, a los cuales se les facilitará una clave de acceso que les será requerida cada vez que se pongan en contacto con él.

El CAU deberá permitir las siguientes modificaciones en las líneas haciéndose efectivos desde el mismo momento en que se realice dicha solicitud:

- Cambios en el tipo de tarifa (voz, blackberry, smartphone, iphone)
- Bloqueos (p.e. Llamadas internacionales, acceso a datos, etc...)
- Cambios de SIM (cuando se disponga de tarjetas botiquín o de reserva en stock)
- Y especialmente, *altas y bajas* de líneas así como de los servicios asociados a las mismas, salvo cuando por su complejidad no sea posible hacerlo inmediatamente porque requieran instalación adicional, cableado, dependencia de otros servicios, etc....

El sistema de centralita, virtual o física, deberá permitir al Ayuntamiento, bien a través una aplicación web o mediante cualquier otro sistema, acceder a la configuración de aquella para modificar los parámetros de funcionamiento de los terminales. En concreto deberá permitir la restricción de llamadas, desvío, restricciones de uso y horarias, de llamadas salientes y entrantes. En el caso que los terminales se gestionen por la empresa adjudicataria, se establecerá un tiempo máximo de reconfiguración de cuatro horas, y en dos si el requerimiento se realiza en horario de 8 de la mañana a 3 de la tarde los días laborales.

Independientemente del CAU, se designará un mínimo de dos gestores personales al Ayuntamiento al objeto de realizar cualquier tipo de trámite, permitiendo así una comunicación bidireccional fluida y constante con la empresa adjudicataria.

La imposibilidad de contactar con los gestores personales o el CAU, así como la no realización de cualquier petición de alta, baja, o modificación de servicios, en el tiempo establecido en el contrato, podrá ser motivo de resolución del mismo, especialmente cuando dicha petición repercuta directamente sobre el importe de facturación (p.e. Solicitudes de baja de servicios o líneas).

En el caso de no cumplimiento de plazos en la resolución de incidencias, se deberán abonar los importes facturados correspondientes a los periodos de tiempo en que los servicios hayan estado detenidos desde que se comunicó dicha incidencia.

Las bajas de cualquier tipo de servicio o línea deberán poderse solicitar en la misma forma en que se pidió el alta, sin más requerimiento que la identificación del usuario autorizado con su clave. El



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-1  
Plaza de La Comunidad Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)  
Tlf.: 965675065 - Fax: 965669651  
Web: <http://www.raspeig.es>  
E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

retraso en la tramitación de las bajas supondrá la devolución de los importes facturados desde el momento que se solicitó la baja.

No se podrán imponer penalizaciones en las líneas por parte del adjudicatario (p.e. Cortes en los servicios) motivadas por cualquier incidencia, tanto de índole técnico como económico, acaecida en otra línea distinta de aquella. El incumplimiento de este requisito podrá ser motivo de resolución del contrato.

### 2.3. Tráfico estimado

En este apartado se detallan los consumos medidos para un año completo (Julio de 2012 a Junio de 2013) de los terminales del Ayuntamiento objeto del contrato.

#### 2.3.1. Terminales móviles (móviles, smartphones, blackberrys, iPhones, etc..)

##### Datos de Consumo Terminales móviles

<i>Tipo</i>	<i>Nº Llam.</i>	<i>Tiempo (minutos)</i>
Móvil Vodafone	22.277	49.647
Fijo	10.358	21.883
Móvil no Vodafone	51.780	120.431
Especial a núm. 901/902	532	2.092
Internacional	18	69
Especial	208	735
Interna	363	1.153
Interna a móvil	32.265	56.226
<b>TOTALES</b>	<b>117.801</b>	<b>252.236</b>

##### SMS de los Terminales móviles

<i>Origen</i>	<i>Nº SMS</i>
SMS Vodafone	1.909
SMS interno	1.415
SMS a fijo	41
SMS Internacional	35
SMS no Vodafone	6.731
MMS Vodafone	53
MMS no Vodafone	104
<b>TOTAL</b>	<b>10.288</b>

##### Navegación Internet de los Terminales móviles

<i>Nº Con.</i>	<i>Vol. Datos (Kbytes)</i>
48.883	166.280.968

#### 2.3.2. Terminales fijos de sobremesa



Datos de Consumo Terminales fijos de sobremesa

Tipo	Nº Llam.	Tiempo (minutos)
Móvil Vodafone	21.441	54.262
Fijo Zona Oficina	51.054	133.392
Fijo	1.243	19.246
Móvil no Vodafone	46.009	121.091
Especial a núm. 901/902	3.328	14.352
Internacional	19.275	36.065
Especial	42.360	72.888
Interna a móvil	25.966	70.339
Desvto Móvil interno	4.985	9.620
<b>TOTALES</b>	<b>215.661</b>	<b>531.255</b>

### 3. Condiciones Económicas

#### 3.1. Presupuesto

Dado el carácter del servicio a contratar es difícil establecer un importe exacto de contratación, puesto que se trata de consumos telefónicos, por lo que es previsible que el importe final facturado por el adjudicatario pueda fluctuar en un intervalo de más o menos un porcentaje del valor de adjudicación. En el caso que dicho importe exceda del valor de adjudicación, el técnico municipal supervisor del contrato remitirá al órgano correspondiente informe motivando dicha variación para proceder a la modificación del contrato según lo descrito más abajo.

Teniendo en cuenta lo anterior, se establece un importe de licitación de 180.000€ IVA incluido por los 2 años de contrato.

El importe anterior podrá incrementarse hasta un máximo del 20% en el caso de que se realice un mayor consumo del estimado para el período o si se amplía el nº de líneas incluidas en el contrato. Igualmente cabe la posibilidad de que el importe final facturado sea menor al precio de adjudicación en caso de que se eliminen líneas o el consumo sea menor.

#### 3.2. Revisión de precios

Se llevará a cabo de acuerdo con lo establecido en el artº 89 y siguientes, del Texto Refundido de la Ley de contratos del Sector Público (RDL 3/2011 del 14 de Noviembre), y el licitador deberá aportar el sistema de revisión de precios que será de aplicación durante el contrato, que, en ningún caso podrá superar el 85% del IPC. Este concepto será susceptible de tenerse en cuenta como mejora económica de cara a los criterios de selección.

#### 3.2. Facturación

Una vez instalado, comprobado y realizado las pruebas pertinentes del sistema, se emitirán dos facturas mensualmente, una para los terminales fijos de sobremesa, y otra para los terminales móviles, detallando por separado los conceptos fijos (cuotas de línea, mantenimientos, etc.), y los conceptos variables (consumos de cada una de las líneas).

Las facturas precisarán la conformidad de la Dirección Técnica Municipal designada, en orden a la tramitación del correspondiente pago.



#### **4. Mejoras**

Las empresas podrán proponer mejoras adicionales a las descritas en el presente pliego valorándose según se describe más adelante.

#### **5. Formas y Criterios de selección del contratista.**

##### **5.1 Forma de Licitación**

Dado el carácter del servicio, se propone como medio de licitación el CONCURSO ABIERTO.

##### **5.2. Numero de Ofertas**

Cada licitador presentará una única oferta, no admitiéndose ofertas variantes o alternativas.

##### **5.3. Modelo de Propuesta**

Las empresas licitadoras presentarán sus ofertas ajustándose al siguiente modelo:

###### **1. Documentación Técnica**

1.1. Datos y descripción de la empresa.

1.2.. Descripción Técnica del servicio

1.2.1. Descripción completa y detallada de la solución técnica propuesta

1.2.2. Plan de Implantación

1.2.3. Relación de Medios materiales y humanos en el proyecto. Gestores personales asignados.

1.2.4. Plan de gestión y mantenimiento de los servicios.

1.2.5. Descripción del Centro de Atención al Usuario (CAU)

1.2.5.1. Tiempos de respuesta y resolución de incidencias

1.2.6. Plan de Garantía del servicio (Penalizaciones)

###### **2. Documentación económica**

a. Desglose de cuotas fijas indicando concepto e importe mensual.

Se detallarán los distintos tipos de servicio y tarifas para los servicios: iPhone, BlackBerry, SmartPhone y tarifas de datos para modems 3G.

Se incluirán además los costes de mantenimiento (mensual o globalmente) de las centralitas y cualquier otro equipo necesario para el funcionamiento del sistema. En caso de no detallarlo se entenderá están incluidos en el precio de licitación, o que se encuentran en garantía haciéndose cargo la propia empresa de gestionarla.

b. Desglose de tarifas por franjas horarias

(teniendo en cuenta que el 98% de las llamadas se hacen en horario de 8:00 a 16:00hs) indicando precio de establecimiento de la conexión y precio por minuto para cada uno de los conceptos de la siguiente tabla:

<i>Desde Telefonía Fija</i>	<i>Desde Telefonía Móvil</i>	<i>SMS</i>	<i>Navegación</i>
Móviles mismo operador	Móviles mismo operador	Mismo operador	Coste conexión
Móviles otro operador	Móviles otro operador	Otro operador	Coste por Kbyte
Fijos Zona Oficina	Fijos	Fijos	



Fijos	Especiales 901/902	Internacional
Especiales 901/902	Nº Especiales	MMS mismo operador
Nº Especiales	Internacional	MMS otro operador
Internacional	Internas a fijos	
Internas a móviles (*)	Internas a móviles	

(\*) Se presupone que las llamadas internas de fijo a fijo son a coste 0

### 3. Mejoras

Se describirán de forma independiente incluyendo una valoración económica de la misma a precios de mercado cuando se trate de equipos o dispositivos.

### 5.4 Criterios de selección

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación del concurso, son los siguientes:

Propuesta Económica	35%
Mejoras	20%
Propuesta Técnica:	40%
Movilidad	10%
Condiciones del Servicio	15%
Sistema de Resolución de incidencias	15%
Valoración del Plan de Garantía y Penalizaciones:	5%

Se valorará favorablemente un plan de optimización y racionalización de las líneas de comunicación actualmente existentes.

#### 5.4.1. Valoración de la oferta económica.

##### 5.4.1.1. Precio de Licitación

Para la valoración de las ofertas se seguirá un criterio lineal asignando la máxima puntuación a la oferta más económica que no incurra en temeridad, valorando las demás de forma proporcional hasta el precio de licitación.

Las empresas propondrán un precio cierto de licitación. Paralelamente se calculará el importe de los consumos en base a las tarifas y los consumos anuales descritos en el punto 2.3. del presente pliego al que se le sumarán las cuotas fijas para el periodo del contrato según se describirá en las ofertas. Para el segundo año se le aplicarán los incrementos del IPC en la forma que se haya descrito en la oferta. De esta forma se realizará una estimación del gasto para la oferta presentada.

Ambos importes deberán coincidir o variar mínimamente, el importe mayor será el que se tomará en cuenta para la valoración de la oferta.

#### 5.4.2. Mejoras

Se valorarán las mejoras según el siguiente criterio:

- Equipamientos adicionales (5 puntos máx): Se tendrán en cuenta si en la oferta se incluyen equipos adicionales a los exigidos por el nº de líneas y tipo, p.e. PC's, Netbooks, smartphones, tablets



- Terminales en stock (5 puntos máx): Se valorará que el adjudicatario deje en stock en el Ayuntamiento un número de terminales específico para prevenir y actuar de forma rápida ante roturas de los terminales en uso, se detallarán el nº de terminales y el tipo de dispositivo (tlf. De sobremesa, smartphone, iphone, BlackBerry...).
- Sistema de copia de seguridad y de gestión global de la configuración y datos de los terminales en "la nube", para bloquear terminales y recuperar fácilmente la información ante posibles pérdidas, sustracciones o cambios de terminal y para configurar parámetros tales como conexiones a redes corporativas, vpns, etc. (5 puntos)
- Descuentos por facturación (5 puntos máx): Se valorará positivamente que el adjudicatario aplique descuentos adicionales por llegar a ciertas cantidades de facturación.

Las tres primeras se cuantificarán por precios de mercado, por lo que se deberá incluir la cuantía económica, así como la documentación que justifique el precio descrito en la oferta (publicidad, ofertas a Pymes...).

La valoración se realizará aplicando un criterio de proporcionalidad respecto de mejor oferta a la que se le atribuirá la puntuación máxima, calculando la ponderación de las demás con arreglo a la diferencia con aquella.

#### 5.4.3. Propuesta Técnica

##### 5.4.3.1. Movilidad (De 0 a 10 puntos)

Se entiende por extensión móvil corporativa aquella que mantiene los servicios de voz tanto dentro como fuera de las dependencias municipales.

Para calcular la valoración se dividirá el nº de extensiones móviles de la oferta por el nº de extensiones corporativas que se detallan en el Anexo I, asignando 10 puntos al 100% y 0 puntos al 0% de extensiones con movilidad.

##### 5.4.3.2. Condiciones del Servicio (De 0 a 15 puntos)

Se tendrán en cuenta para la valoración parámetros tales como:

- Migración de las líneas actuales
- Coherencia del Plan de implantación
- Costes de implantación (acondicionamiento de salas, instalación cableado, etc...)
- Escalabilidad
- Sistema de monitorización y control
- Tipos y modelos de terminales fijos y móviles
- Plan de mantenimiento
- Plan de racionalización y optimización de las líneas
- Centralita

##### 5.4.3.3. Sistema de resolución de incidencias (De 0 a 15 puntos)

Se tendrán en cuenta para la baremación de este apartado los siguientes parámetros:

a) El plazo para realizar modificaciones en servicios (de 0 a 4):

Plazo	Val.
Inmediata	4
Mismo día	2
Día sig.	1
Dos días o más	0

b) El plazo para tramitar bajas de líneas y nuevas altas, siempre que se disponga para este último caso, de los elementos necesarios para ello, p.e. Disponer de tarjetas SIM de reserva y terminales (de 0 a 4):



Plazo	Val.
Inmediata	4
Mismo día	2
Día sig.	1
Dos días o más	0

c) El tiempo de resolución de incidencias (de 0 a 5):

En horario Laboral	Val.	Fuera horario Laboral	Val.
0 a 4 hs	3	0 a 4 hs	2
4:01 a 8 hs	2	Mismo Día	1
Mismo día	1	Día sig. o más	0
Día sig. o más	0		

d) El plazo de entrega de suministros ante nuevas altas o cambios en los servicios (de 0 a 2):

Plazo	Val.
24 horas	2
48 horas	1
Dos días o más	0

#### 5.4.4. Plan de Garantía y penalizaciones

Se describirán descuentos que se comprometen a aplicar en factura las empresas, ante retrasos en la resolución de incidencias, o la imposibilidad de solucionarlas. Asignando 0,5 punto por cada 1% de descuento neto en la factura hasta un máximo de 5 puntos.

### **6. Confidencialidad y tratamiento de la información.**

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial de toda la información que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

El Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig informa al representante de los licitadores que sus datos de carácter personal recogidos para la tramitación del expediente de adjudicación y aquellos otros que sean proporcionados por el mismo o los terceros que intervengan de cualquier forma en el mantenimiento, desarrollo, cumplimiento o control de la relación jurídica, serán incorporados a un fichero del que es responsable el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.

El representante podrá en cualquier momento ejercer su derecho de acceso, rectificación o cancelación de sus datos u oponerse a su tratamiento en los términos establecidos en la L.O. 15/99 de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa que la desarrolla.

El representante se compromete a comunicar por escrito a la entidad cualquier modificación que e produzca en sus datos, que puedan afectar a la presente relación jurídica.

El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los datos del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig.



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-1

Plaza de La Comunidad Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 - Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

### 7. Mantenimiento de prestaciones en Organismos Autónomos Locales

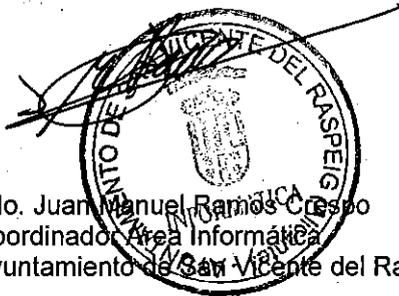
La empresa adjudicataria mantendrá para el OAL Patronato Municipal de Deportes y la E.P.E. San Vicente Comunicaciones (Radio San Vicente), todas las prestaciones, servicios y tarifas ofertadas en la solución propuesta al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig. Las sedes de estas entidades quedarán de esta forma, completamente integradas dentro del sistema de voz del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig como si de una de sus sedes municipales se tratara.

En el Anexo II se describen las líneas de voz, así como los consumos estimados para estos Organismos Autónomos.

En San Vicente del Raspeig a 2 de Octubre de 2013.

VºBº Concejal delegado de Informática

Fdo. Jose Juan Zaplana López



Fdo. Juan Manuel Ramos Crespo  
Coordinador Área Informática  
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig



**Anexo I: Relación de líneas de teléfono del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig por tipo de línea y sede.**

Se detallan a continuación los números de las líneas de voz que actualmente dispone el Ayuntamiento que entran dentro de esta convocatoria, que están relacionadas directamente con los servicios administrativos municipales en las distintas sedes.

**I.1. Móviles**

Líneas correspondientes a móviles de empresa para usuarios autorizados y otros servicios, tales como puntos de alquiler de bicicletas o modems 3G.

**Nº líneas: 123**

De las cuales:

Tarifa BlackBerry	10
Tarifa Plana Internet Express (2Gb de descarga HSPA, luego baja a 128Kbps)	11
Tarifa Plana Internet Oro (Hasta 10 Gb máxima velocidad, luego baja a HSPA)	2
Tarifa SmartPhone Advance (2Gb máxima velocidad, luego baja a 128Kbps. 150Mb Roaming zona 1)	4
Tarifa SmartPhone Basica (250Mb máxima velocidad, luego baja a 128kbps)	10
Tarifa Iphone 2Gb (2Gb máxima velocidad, luego baja a 128Kbps, 150Mb Roaming zona 1)	9

**I.2. Fijos**

En este apartado se detallan las líneas correspondientes a terminales fijos de sobremesa y otros servicios tales como líneas de ascensor, alarmas, extensiones de la centralita, etc... además de los nº de teléfono fijos incluidos en el contrato.

**I.2.1. Nº de teléfono fijos:**

Tal como se ha mencionado anteriormente se deberá mantener toda la numeración fija externa. La portabilidad de dicha numeración correrá por parte del adjudicatario.



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-1

Plaça de La Comunitat Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tel.: 965675065 - Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

Actualmente el Ayuntamiento cuenta con una serie de números fijos, asociados a móviles o cableados que estarán incluidos en el contrato y que se detallan en la siguiente tabla:

Operador	Nº teléfono	Observaciones
Movistar	965675709	
Movistar	965675040	
Movistar	965675041	
Movistar	965675023	
Movistar	965672398	
Movistar	965671406	
Movistar	965672039	
Movistar	965671406	
Movistar	965671405	
Movistar	965667256	
Movistar	965669651	
Movistar	965666775	
Movistar		092 Asociado al 965675040
ONO	965662566	
ONO	966140620	Soporta el 010 de CM/C
ONO	010	
Vodafone	965675781	
Vodafone	966373855	
Vodafone	966295263	
Vodafone	966373640	
Vodafone	966143649	
Vodafone	966143946	
Vodafone	966142761	E-Fax
Vodafone	966142990	
Vodafone	965676256	
Vodafone	966140052	E-Fax
Vodafone	965675080	E-Fax
Vodafone	965675116	
Vodafone	965675045	E-Fax
Vodafone	965675065	
Vodafone	965675004	E-Fax
Vodafone	965675030	
Vodafone	965672436	E-fax
Vodafone	965672670	
Vodafone	965670325	
Vodafone	965671696	
Vodafone	965667422	
Vodafone	965670040	
Vodafone	965666616	
Vodafone	965667158	
Vodafone	965664805	
Vodafone	965665230	
Vodafone	965661297	E-fax
Vodafone	965661849	
Vodafone	965660345	
Vodafone	965660962	
Vodafone	900700002	Asociado al 965660962

**IMPORTANTE:** Para el 010 y su número asociado se detallarán en la propuesta las tarifas a aplicar a los nº llamantes, las cuales se ajustarán a lo establecido en el apartado 2 del punto Tercero de la Resolución de 31 de julio de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (BOE nº 226 de 20 de septiembre de 2013). Siendo las modalidades posibles a aplicar, la modalidad C (llamadas sin coste para el abonado llamante) o la modalidad A (precios de ámbito provincial para llamadas fijo a fijo u ordinaria móvil-fijo en territorio nacional cuando se llame desde un móvil) descartando totalmente la modalidad B descrita en dicha resolución.



## AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RÀSPEIG

CIF: P-0312200-I

Plaza de La Comunidad Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 - Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

### I.2.2. N° de extensiones de centralita

Actualmente el Ayuntamiento dispone del servicio Oficina Vodafone, que se caracteriza por la no existencia de una centralita física, todas las extensiones son terminales móviles con lo que funcionan independientemente de su ubicación dentro del municipio y no precisan de cableado. En la siguiente tabla se describe el n° de extensiones por sede.

Sede	N° ext. Centralita	N° líneas fijas (1)	N° líneas móviles (2)
Ayuntamiento Valenciana 1	140	17	4
Edificio C/Cervantes (Conservatorio y Bienestar Social)	7	2	
Centro Jubilados y Pensionistas (C/Cervantes)		2	
Policía Local (C/La Huerta)	28	4	
Desarrollo Local (Avda. 1º Mayo)	9		
Edificio Plaza del Pilar	5		
Centro Juvenil Los Molinos	3	2	1
Centro Juvenil Isa-Jove en Barrio Santa Isabel	1	1	
Centro Social Santa Isabel	5	2	
Concejalia de Fiestas	4	2	
Biblioteca Hort dels Lleons	4	4	1
Biblioteca Infantil	2	1	1
OMIC	6	1	
Mantenimiento y Servicios	6	2 + (Línea 900)	
Concejalia del Mayor	2	1	
Escuela Taller Haygon	2	1	
Velodromo			1
Cementerio	1	1	
Patronato Deportes C/Calpe			1
Mercado Municipal (Avda. Libertad)		1	
Ambulatorio Santa Isabel		2	

(1) Por N° de líneas fijas se entienden las líneas con numeración fija correspondientes a líneas analógicas de faxes, centrales de alarmas, ascensores, etc... con instalación cableada, se corresponden a los n° de la tabla del punto I.2.1.

(2) Por N° de líneas móviles se entienden aquellas líneas móviles correspondientes a servicios auxiliares tales como alarmas, ascensores, instaladas en módulos inalámbricos (p.e. cellfax)



# AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I

Plaza de La Comunidad Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 - Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

## Anexo II:

### OAL Patronato de Deportes

El Patronato de Deportes dispone de las siguientes necesidades en cuanto a líneas de teléfono, centralitas, terminales, etc...

Hay que mencionar que por el tipo de instalaciones, algunas extensiones de la centralita están diseminadas por el recinto.

<i>Ubicación</i>	<i>Nº ext. Centralita</i>	<i>Nº líneas fijas (1)</i>
Oficinas Centrales C/Calpe	13	2
Piscina Cubierta	1	
Entrada Piscinas Municipales	1	
Oficinas C/Denia	1	
Oficinas Pabellón Deportivo	1	

(1) Por Nº de líneas fijas se entienden las líneas con numeración fija correspondientes a líneas analógicas de faxes, centrales de alarmas, ascensores, etc... con instalación cableada.

Respecto de los móviles, el Patronato de Deportes cuenta con 13 líneas de móvil, de las cuales una tiene tarifa Iphone 2Gb, el resto son líneas de voz.

El tráfico estimado para las líneas del Patronato de Deportes es:

#### Datos de Consumo Terminales fijos y móviles

<i>Tipo</i>	<i>Nº Llam.</i>	<i>Tiempo (minutos)</i>
Móvil Vodafone	2.724	13.440
Fijo	2.292	4.644
Móvil no Vodafone	9.516	20.834
Especial a núm. 901/902	300	2.148
Especial	12	25
Interna a móvil	25.692	42.804
<b>TOTALES</b>	<b>40.536</b>	<b>83.895</b>

#### SMS de los Terminales móviles

<i>Origen</i>	<i>Nº SMS</i>
SMS Vodafone	12
SMS interno	105
SMS no Vodafone	360
<b>TOTAL</b>	<b>477</b>

#### *Nº Con. Vol. Datos (Kbytes)*

600 19.893.336



# AJUNTAMENT DE SANT VICENT DEL RASPEIG

CIF: P-0312200-I

Plaza de La Comunidad Valenciana, 1 - 03690 Sant Vicent del Raspeig (Alicante)

Tlf.: 965675065 - Fax: 965669651

Web: <http://www.raspeig.es>

E-mail: [informatica@raspeig.org](mailto:informatica@raspeig.org)

INFORMATICA

## EPE San Vicente Comunicación

La Radio San Vicente dispone de las siguientes necesidades en cuanto a líneas de teléfono, centralitas, terminales, etc...

<i>Ubicación</i>	<i>Nº ext. Centralita</i>	<i>Nº líneas fijas (1)</i>
Oficinas Centrales C/Dominguez Margarit	10	1

(1) Por Nº de líneas fijas se entienden las líneas con numeración fija correspondientes a líneas analógicas de faxes, centrales de alarmas, ascensores, etc... con instalación cableada.

Respecto de los móviles, el Patronato de Deportes cuenta con 6 líneas de móvil, de las cuales una tiene tarifa BlackBerry, el resto son líneas de voz.

El tráfico estimado para las líneas del Patronato de Deportes es:

### Datos de Consumo Terminales fijos y móviles

<i>Tipo</i>	<i>Nº Llam.</i>	<i>Tiempo (minutos)</i>
Móvil Vodafone	1.020	1.800
Fijo	1.740	3.264
Móvil no Vodafone	1.656	2.988
Especial a núm. 901/902	168	2.016
Especial	0	0
Interna a móvil	3.060	5.736
<b>TOTALES</b>	<b>7.644</b>	<b>15.804</b>

### SMS de los Terminales móviles

<i>Origen</i>	<i>Nº SMS</i>
SMS Vodafone	36
SMS interno	12
SMS no Vodafone	72
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>