

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL EN EL AYUNTAMIENTO DE LA SOLANA.

1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de La Solana, con la sede principal en la Plaza Mayor Nº 1, dispone de diferentes edificios municipales, con infraestructura de comunicación (voz fija y móvil) independientes en cada edificio, líneas RDSI digital y básicas RTB.

2.- OBJETO

El objeto del presente concurso es la contratación de los servicios avanzados de acceso a la red de telefonía pública desde los diferentes edificios del Ayuntamiento de La Solana, la creación y mantenimiento de una red corporativa de voz entre los diferentes usuarios del Ayuntamiento, así como la contratación de los servicios de datos y acceso a Internet desde la telefonía móvil. No es objeto de este concurso la prestación de servicios de datos y acceso a internet desde infraestructura fija.

La implementación de los servicios objeto del presente pliego se realizará en un único lote:

SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

- Prestación de los servicios de telefonía fija, incluyendo los conceptos de tráfico, accesos y configuraciones de los elementos constituyentes de la red de telefonía fija.
- Prestación de los servicios de telefonía móvil, incluyendo los conceptos de tráfico, accesos y suministro de los terminales, así como todo lo relacionado con el acceso a Internet desde los terminales.

El servicio de telefonía fija y de telefonía móvil, se refiere a las necesidades del Ayuntamiento de La Solana en lo referente al tratamiento y facilidades del servicio de voz, plan de numeración y canalización del tráfico de voz entre los distintos edificios del Ayuntamiento de La Solana.

Dicho servicio deberá contemplar tanto el tráfico de las comunicaciones telefónicas como el mantenimiento, durante el período de contrato de todos los elementos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

El Ayuntamiento de La Solana valorará positivamente la prestación del servicio, objeto de este concurso, mediante la implantación de sistemas de gestión de las comunicaciones, mediante sistemas o dispositivos que presten las funcionalidades de las

centralitas actuales, sin la necesidad de la adquisición, renting, ..., así como gastos extras de mantenimiento y/o conservación a cargo del Ayuntamiento de La Solana.

Las sustituciones o mejoras que el futuro proveedor realice en equipos o infraestructuras propiedad del Ayuntamiento de La Solana para mejorar el cumplimiento de las condiciones del servicio o adecuación a sus propias infraestructuras se ejecutarán, en cualquier caso, con el previo consentimiento del Ayuntamiento de La Solana y no supondrán ni pérdidas en el servicio ni coste económico adicional.

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO

A continuación, se describen las prestaciones y funcionalidades que deben ofrecer los servicios objeto del contrato.

El objetivo será la creación de una Red Corporativa de Voz, que preste servicio a todos los edificios municipales y usuarios del Ayuntamiento de La Solana.

El servicio que se solicita debe constituir una Red única que integre las comunicaciones de voz de los centros y oficinas del Ayuntamiento de La Solana, es decir, se deberá realizar la integración de funcionalidades y numeración entre la sede central, los edificios remotos y todos los usuarios de telefonía móvil.

Además deberá darse a todos los edificios conectividad con las redes públicas externas.

Este servicio contemplará el tráfico telefónico generado, rangos de numeración pública y privada así como los terminales telefónicos.

3.1.- Situación actual del servicio

La información que se presenta a continuación constituirá la base de partida para establecer el alcance del servicio de telefonía fija y móvil objeto del proyecto.

El Ayuntamiento de La Solana cuenta con la siguiente red de voz:

Telefonía fija

Número de DDI's: 36

Número extensiones de sobremesa: 149

Telefonía móvil

Número de extensiones con terminal móvil: 27, de las cuales 5 con tráfico de datos

3.2.- Tráfico estimado

Se acompaña una tabla indicativa del último consumo mensual. Estos consumos se aportan de forma orientativa, en ningún caso comprenderán compromiso alguno:

TIPO DE LLAMADA	NÚMERO MINUTOS	Nº LLAMADAS
DESTINO OPERADOR ACTUAL	661	270
DESTINO FIJO	4271	1768
DESTINO OTROS OPERADORES	4927	2936
DESTINO INTERNAS	8132	4236
901/902	228	49
SMS		46

3.3.- Alcance

El alcance será la implantación de una Red Única corporativa de Voz para el Ayuntamiento de La Solana sobre la que establecer un servicio privado de telefonía fija y móvil de voz. El servicio de telefonía proporcionará la comunicación entre los usuarios de la Red Corporativa del Ayuntamiento de La Solana, así como la conectividad con redes públicas externas.

La citada red comprenderá 27 extensiones con terminal móvil (5 con tráfico de datos) y 149 extensiones de sobremesa en los siguientes edificios municipales:

EDIFICIOS	LOCALIZACIÓN	EXTENSIONES
CASA CONSISTORIAL	PLAZA MAYOR Nº 1	28
POLICÍA LOCAL	PLAZA MAYOR Nº 1	4
SERVICIOS SOCIALES	PLAZA MAYOR Nº 1	12
USOS MÚLTIPLES	C/ POZO ERMITA, 4	19
DON DIEGO	PLAZA DON DIEGO, 3	10
CASA ENCOMIENDA	C/ ENCOMIENDA, 8	13
BIBLIOTECA	PUERTA DEL SOL, 10	5
ATENCIÓN TEMPRANA	AVDA. DEL DEPORTE, 18	11
CIUDAD DEPORTIVA	AVDA. DEL DEPORTE, 13	5
CENTRO DE NUEVAS TECNOLOGÍAS	C/ DE LOS CONSTRUCTORES, S/N	8
CENTRO OCUPACIONAL	C/ TRAFALGAR, 13	14
VIVIENDA DE MAYORES	C/ ISIDRO ANTEQUERA, 2	1
TEATRO	AVDA. DE LA LIBERTAD, S/N	1
VIVERO DE EMPRESAS	CAMINO VALDEPEÑAS	1
CENTRO DE INICIATIVAS EMPRES.	AVDA. DE LOS INDUSTRIALES, S/N	1
ALMACÉN	C/ ALCALDE LÓPEZ POSADAS, 22	2
COCINA	CARRETERA VALDEPEÑAS, 31	1
POLIDEPORTIVO ANTONIO SERRANO	C/ SAN QUINTÍN, 21	1
CASA DE LA JUVENTUD	C/ ZARAGOZA, 83	3
CASA DEL NIÑO	C/ ZARAGOZA, 96	3
ESCUELA DE MÚSICA Y DANZA	C/ CONCEPCIÓN, 6	3
C. TECNOLÓGICO DE AUDIOVISUALES	C/ CONCEPCIÓN, 8	2
PISCINA	C/ GENERAL AGUILERA, S/N	1

El detalle de toda esta información podrá ser solicitada por los licitantes en el Área de Telecomunicaciones del Ayuntamiento de La Solana, en el teléfono 926633916.

Las soluciones que se propongan deberán contemplar el acceso de todas las sedes a los servicios de telefonía mediante las redes físicas y/o lógicas existentes. Además, sea cual sea la tecnología y fabricación utilizada, deberán cumplir con los requerimientos y garantías solicitados.

La empresa adjudicataria realizará las cargas finales y ejecutará las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas.

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 fija constituirá una red probada.

El proveedor adjudicatario proporcionará, instalará y mantendrá todo el equipamiento necesario así como los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.

El Ayuntamiento de La Solana, valorará de forma positiva, que la propuesta, contemple una actualización tecnológica del equipamiento y servicio actual, siendo el coste de suministro y adquisición asumido por el proveedor.

Los posibles destinos de llamadas serán:

- Local
- Provincial
- Interprovincial
- Internacional
- Móviles

Asimismo el Ayuntamiento de La Solana desea poder controlar el consumo a nivel de extensión tanto fija como móvil, por ello deberá proporcionarse tarificación detallada de las llamadas a nivel de extensión fija y móvil.

Por otro lado, se deberá asegurar la conservación del plan de numeración actual del Ayuntamiento de La Solana, siempre y cuando se considere el apropiado. Para ello, será el adjudicatario quien realice todas las gestiones necesarias para garantizar la portabilidad de las líneas en el caso de que sea necesario.

3.4.- Requerimientos técnicos de la solución

La solución propuesta debe ser abierta, flexible, fiable y estar orientada a la integración de los servicios de voz de los edificios municipales remotos con la sede principal.

Con este servicio se pretende dotar a todos los edificios municipales de acceso a la red pública de telefonía.

Los licitantes deberán presentar una descripción técnica detallada de la solución ofertada con las características y especificaciones de los servicios, sistemas y equipamiento empleados.

La solución debe de ser lo suficientemente escalable y flexible como para que puedan prestar otros servicios, que aún no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en un futuro.

Se valorará especialmente la existencia de una aplicación web para la administración, gestión y control (aplicación de restricciones y permisos, cambios en las funcionalidades de los servicios, consultas de facturación tanto agregada como por extensión, etc.) de todas las extensiones tanto fijas como móviles que formen parte de la Red Privada del Ayuntamiento de La Solana independientemente de su ubicación física.

La tecnología empleada para el diseño de la solución debe estar probada y cumplir con los estándares y normativas nacionales e internacionales.

Como se ha indicado anteriormente la red deberá ser capaz 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 Ayuntamiento de La Solana, como una evolución natural de la misma.

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

El proveedor del servicio deberá suministrar, instalar, poner en marcha, operar y mantener durante la vigencia del contrato, bajo la supervisión técnica del Ayuntamiento de La Solana, el servicio ofrecido.

Asimismo la solución ofertada deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

La solución ofertada deberá integrar las comunicaciones de voz fija y móvil en una sola red pública.

Todos los usuarios/extensiones móviles o fijas, podrán tener la posibilidad de tener habilitadas las mismas funcionalidades de centralita independientemente pertenezcan a un edificio u otro.

Con esta solución el Ayuntamiento de La Solana desea mejorar su infraestructura de voz y reducir costes, pero sin que ello afecte a la calidad del servicio, por ello los servicios de comunicaciones deberán estar soportados con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Así mismo, la Red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

3.5.- Plan de numeración

La marcación dentro de la red corporativa del Ayuntamiento de La Solana se deberá realizar internamente mediante numeración abreviada, tanto para teléfonos fijos como para móviles, para lo cual se ha de definir previamente un plan de numeración probado entre extensiones, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento de La Solana, respetando el actual esquema, si se considera el adecuado.

El operador de fijo y el de móvil deberán facilitarse la tarea de integración de ambas numeraciones abreviadas.

El plan de numeración debe dimensionarse de forma que albergue la totalidad de los abonados y estar capacitado para soportar futuras incorporaciones durante un período de tiempo, sin efectuar cambios esenciales en el mismo.

Asimismo este plan deberá ser flexible, ofreciendo la posibilidad de variar la cantidad de dígitos con el fin de adaptarse a cualquier plan de numeración.

3.6.- Servicios de interconexión

El proveedor deberá tener en cuenta la interconexión necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil permitiendo que los usuarios del Ayuntamiento de La Solana puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir de estas.

Asimismo, el proveedor será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de salida de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios.

3.7.- Centralitas

El Ayuntamiento de La Solana no quiere incurrir en nuevos costes, por ello es imprescindible ofrecer el servicio corporativo de voz sin necesidad de nuevos costes en equipamiento ni cableados.

Asimismo se incluirá en la propuesta el mantenimiento de toda la Red Corporativa de voz del Ayuntamiento de La Solana, cumpliendo con las prestaciones mínimas de voz especificadas a continuación.

3.8.- Prestaciones mínimas de voz.

Se deberán proveer todos los recursos necesarios para canalizar todo el tráfico de voz desde/hacia los edificios municipales.

El licitador deberá facilitar a todos los usuarios fijos o móviles las siguientes funcionalidades:

Servicio básico:

- Llamadas metropolitanas
- Llamadas provinciales
- Llamadas interprovinciales
- Llamadas internacionales
- Marcación privada abreviada entre sedes

- Sistema Jefe-Secretaria
- Sistema No Molestar
- Sistema Ausente
- Desvío de llamadas
- Grupo de salto
- Grupo cerrado de usuarios
- Llamada en espera
- Presentación/restricción de identidad de usuario llamante
- Presentación/restricción de la identidad del conectado
- Rechazo de llamadas desviadas entrantes
- Rechazo de llamadas entrantes con restricción de identidad
- Restricción de números destino
- Desvío incondicional
- Desvío si comunica
- Desvío por ausencia
- Llamada entrante y saliente directa (sin intervención de operadora)
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión.
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas, etc.
- Marcación abreviada
- Restricciones

Mensajería vocal:

- Si una llamada no es contestada por su destinatario, el buzón de voz atiende la llamada, permitiendo dejar un mensaje en dicho buzón. El usuario puede consultar sus mensajes en cualquier momento.
- Accesibilidad al buzón de voz desde cualquier terminal.
- Personalización de mensajes de bienvenida, parámetros básicos...
- Transferencia de llamadas.
- Operadora automática.
- Cola de llamadas
- Grupo de extensiones.

4.- PLAN DE IMPLANTACIÓN

El servicio objeto del presente pliego de prescripciones técnicas será prestado a partir de la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Ayuntamiento de La Solana con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación.

Los licitadores deberán proveer de un plan de implantación del servicio de telefonía fija y móvil solicitado. Dicho plan contemplará la migración de los servicios actuales, en caso de ser necesario, y propondrá un plan de pruebas y puesta en marcha del servicio antes del paso a la fase de explotación.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

Todos los trabajos de puesta en marcha así como las prioridades se acordaran con la persona nombrada como coordinadora del proyecto.

4.1.- Plan de migración

El licitador deberá proveer un plan de migración que contemple la evolución de los servicios, desde la situación actual hasta el momento en que se realice la puesta en servicio de la solución.

Se incluirá un calendario de actividades con plazos y recursos necesarios para la implantación.

Para la implantación del servicio por parte del adjudicatario, en caso de ser distinto al actual, se deberán contemplar los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá mantener el plan de numeración público y privado del Ayuntamiento de La Solana.
- Deberá ser una migración transparente para el usuario del Ayuntamiento. Los trabajos se llevarán a cabo de manera que interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal de los diferentes edificios municipales.
- Realizará todas las programaciones e instalaciones necesarias a su cargo.

El plan de migración que el licitador proponga será consensuado con el personal del Ayuntamiento de La Solana, de manera que se articulen las actuaciones necesarias para el buen fin de los trabajos.

Se mantendrán reuniones de seguimiento con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los trabajos realizados.

4.2.- Plan de pruebas

El licitador dentro de la fase de implantación deberá incluir un plan de pruebas que deberá ser consensuado con el Ayuntamiento. El objetivo de este plan será garantizar el correcto funcionamiento del servicio ofertado.

Una vez aceptadas las pruebas realizadas, se considerará oficialmente operativo el servicio y pasará a la fase de operación y explotación.

5.- PLAN DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO

Se realizará una descripción del procedimiento a seguir en la gestión y el mantenimiento del servicio.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico y garantizar el correcto funcionamiento del servicio durante la fase de operación.

Para ello, proporcionará una ventanilla única mediante la cual la persona del Ayuntamiento que coordina el proyecto accederá a los servicios de gestión y mantenimiento y canalizará de forma genérica sus solicitudes. Esta ventanilla estará compuesta por personal cualificado técnico y comercial.

Además de la ventanilla única, se valorará la existencia de un gestor asignado para la atención personalizada ante cualquier incidencia o cambio en los servicios que el Ayuntamiento de La Solana pudiera necesitar.

El adjudicatario deberá facilitar en formato electrónico, información detallada para poder ser tratada con aplicaciones de tarificación:

- Registros de llamada.
- Registros de cuotas y varios.

5.1.- Gestión de solicitudes

Hay una serie de operaciones de creación y modificación de los servicios del Ayuntamiento de La Solana que el proveedor deberá contemplar en su propuesta. Estas operaciones serán las relacionadas a altas, bajas y modificaciones sobre los servicios.

5.2.- Gestión y mantenimiento del servicio

Los adjudicatarios deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia. Se deberá detallar el procedimiento de detección, comunicación, tratamiento y escalado de las incidencias.

El servicio de asistencia técnica y mantenimiento deberá estar disponible 24 horas * 7 días a la semana.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 5 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento serán por cuenta del licitador y se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con la persona del Ayuntamiento de La Solana que coordina el proyecto y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento 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.

El licitador especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

➤ Mantenimiento preventivo.

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

➤ 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 detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con la persona coordinadora del proyecto en el Ayuntamiento, y ésta con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias. De esta forma el adjudicatario siempre estará en contacto con la misma persona del Ayuntamiento para cualquier incidencia, solicitud o coordinación.

- Registro de la incidencia.

El Centro de Atención a empresas, una vez reciba la comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento.

- 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 acciones que considere oportunas.

Una vez localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta es del adjudicatario, éste o éstos elementos serán restaurados para devolver el servicio a su correcta operación.

- Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará al coordinador/a del Ayuntamiento de La Solana la resolución de la misma a fin de su verificación.

- Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por el Ayuntamiento de La Solana, 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.

➤ Mantenimiento adaptativo.

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

5.3.- Gestión comercial

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

Asimismo, el adjudicatario informará periódicamente al Ayuntamiento de La Solana de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como las posibles revisiones de tarifas que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio.

6.- PLAN DE CALIDAD

El servicio de telefonía deberá proporcionar muy alta disponibilidad y asegurará niveles óptimos de calidad del servicio, de acuerdo a los estándares vigentes aceptados por los organismos internacionales. Deberá estar operativo de forma continua, 24 horas * 7 días semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el Ayuntamiento de La Solana.

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel de servicio que se compromete a cumplir. Son parámetros importantes para el Ayuntamiento de La Solana los siguientes:

6.1.- Disponibilidad del Servicio

Se define Disponibilidad del Servicio como el porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario del servicio dispone de los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.

No se contabilizará como tiempo de indisponibilidad del servicio el debido a:

- Paradas como consecuencia de trabajos programados de operación y mantenimiento, siempre que hayan sido notificados al Ayuntamiento de La Solana.
- Modificaciones del servicio solicitadas por el Ayuntamiento de La Solana.
- Imposibilidad de restablecimiento del servicio por causas imputables al Ayuntamiento (por ejemplo inaccesibilidad a las instalaciones del cliente, etc.)
- Pérdidas de servicio por causas de fuerza mayor.

6.2.- Plazos de implantación de la solución

Serán los plazos que garanticen el cumplimiento de la implantación de la solución.

6.3.- Tiempos de modificación de los servicios

Se define estos tiempos, como los tiempos medios empleados en las tramitaciones administrativas tales como, altas, baja y modificaciones de los servicios, así como los tiempos medios de gestión de configuración de parámetros del servicio.

6.4.- Tiempos de respuesta y resolución de incidencias

Es el tiempo empleado por el operador para la resolución de incidencias.

6.5.- Medida de la calidad del servicio

Se adjuntará en la documentación técnica de la propuesta de licitación:

DENOMINACIÓN	DEFINICIÓN	COMPROMISO MÍNIMO
Disponibilidad del servicio	Porcentaje de tiempo, que en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario dispone de los elementos necesario para la prestación del servicio requerido.	
Plazo de tramitación de altas, bajas y modificaciones del servicio	Tiempo desde que se realiza la solicitud hasta el instante de recepción efectiva del servicio telefónico sin portabilidad.	
Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo empleado por el operador para resolución de incidencias.	
Plazo de suministro de equipamiento	Tiempo desde el instante de solicitud hasta el instante de recepción de los terminales telefónicos y elementos necesarios para la puesta en servicio.	
Central/es telefónica	Actuaciones de configuración de funcionalidades y servicios, configuración de nuevas líneas de comunicaciones, configuración sobre extensiones.	

7.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

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 La Solana.

El Ayuntamiento de La Solana 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, cumplimiento o control de la relación jurídica, serán incorporados a un fichero del que es responsable el Ayuntamiento de La Solana.

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 Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y normativa concordante.

El representante se compromete a comunicar por escrito a la entidad cualquier modificación que se produzcan 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 establecidas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los abonados del Ayuntamiento de La Solana.

8.- MODELO DE PROPUESTA

Los ofertantes presentarán las ofertas ajustándose al modelo indicado en el Pliego Administrativo.

9.- DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA

La oferta económica, conforme al modelo indicado en el Pliego Administrativo.

10.- TERMINALES

El operador adjudicatario deberá proporcionar los terminales adecuados para la prestación de todos los servicios.

El adjudicatario deberá proporcionar una renovación inicial de todos los terminales, fijos y móviles. Como mínimo los terminales de esta primera renovación deberán ofrecer las mismas características que las ofrecidas por los que se sustituyen.

El parque de terminales deberá homogeneizarse en base a:

Terminales fijos: sobremesa o inalámbricos de gama media
Terminales móviles: 5 gama alta resto gama media

El adjudicatario deberá presentar un plan de renovación de terminales, que será como mínimo bianual, de al menos el 50% de la totalidad de terminales.

El adjudicatario deberá aportar un stock de terminales fijos y móviles, así como tarjetas SIM de entre un 5 y un 7 %.

11.- CRITERIOS DE VALORACIÓN

Puntuación total: 100 puntos

CRITERIOS DE VALORACIÓN OBJETIVOS (55 PUNTOS)

$$X = A * (1 - 0,65^B)$$

donde A= Puntuación máxima

B= % de baja ofertado por el licitador respecto al precio de licitación

CRITERIOS DE VALORACIÓN SUBJETIVOS (45 PUNTOS)

Calidad de la propuesta técnica	15 puntos
Flexibilidad de la solución propuesta	10 puntos
Escalabilidad de la propuesta planteada	10 puntos
Simplicidad de la solución	10 puntos

11.- PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN.

El importe anual máximo del contrato se fija en la cantidad de 13.200 euros I.V.A. del 21% excluido, las ofertas superiores a dicho precio estarán excluidas.

La Solana, a 9 de mayo del 2.016