



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO “SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y ACCESO A INTERNET, EN TODAS LAS DEPENDENCIAS DEL AYUNTAMIENTO DE ALBOX, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.

1.- OBJETO DEL PLIEGO

Establecer las condiciones técnicas para la prestación del servicio “Telefonía fija, móvil e Internet (banda ancha), transmisión de datos y en general servicios de Telecomunicaciones, para las dependencias municipales del Ayuntamiento de Albox.

Se requerirá la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y consumo, en todos los elementos que constituyen estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente Pliego y posterior contrato.

Es necesario y obligado incluir todos los costes que pueda tener la solución presentada, y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimiento, intervenciones de personal, costes de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por terminales, cuotas por número fijo, por RDSI, por ADSL o por cualquier tipo de servicio que implique un gasto fijo mensual para el Ayuntamiento).

2.- CONDICIONES GENERALES.

Será necesario establecer un calendario para el inicio y duración del proceso de implantación del servicio completo. Dicho calendario se establecerá previamente entre la persona técnica municipal nombrada por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. En dicho calendario se establecerá, a su vez, las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el Ayuntamiento de Albox, en todas sus dependencias.

Durante la vigencia del presente Pliego, la empresa adjudicataria se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento de Albox le solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios ya incluidos en el presente, provocando a su vez su interoperabilidad, derivada de la convergencia técnica y funcional que se ha de producir.

Si fuera necesario trasladar enlaces terrestres con la Red Pública (RDSI) ya existentes a otras sedes municipales (si así la propuesta lo sugiere), el gasto que provoque correrá a cuenta de la empresa adjudicataria, así como el traslado y la portabilidad de los números de abonado.

Si la propuesta técnica a presentar incluye el uso de tecnología basada a radiofrecuencia (WIFI, 3G, GPRS...) la empresa adjudicataria garantizará en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios municipales, así como en la zona de ubicación. El incumplimiento de esta obligación será motivo de sanción económica por parte del Ayuntamiento de Albox y en su caso, de resolución del contrato.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

La empresa adjudicataria proporcionará al Ayuntamiento la posibilidad de controlar desde nuestras oficinas y a través de programa informático instalado en pc concreto, diversas posibilidades de control en cada uno de los terminales de fijo y/o móvil. Dicho programa informático se incluye como gasto en esta licitación, de manera que no supondrá ningún aumento de la factura. Además de la posibilidad de modificación de la prestación del servicio en cualquier gestión de las que se contraten con la empresa.

A su vez, será necesario que la empresa adjudicataria facilite al Ayuntamiento información detallada de la facturación en todos los servicios, con el nivel de detalle en formato electrónico y dotará al Ayuntamiento de herramienta informática necesaria para poder realizar consultas. Dicha facturación deberá al menor contener los siguientes datos: numero de línea, ubicación, extensión, numero de llamadas, numero de minutos, importe llamadas, importe de otros conceptos, detallando el concepto.

Será responsabilidad del Adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si esta implica la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc, tanto en instalaciones del Ayuntamiento como del adjudicatario, corriendo por cuenta del adjudicatario dichos gastos de reparación.

- CALIDAD DEL SERVICIO.

El servicio que se demanda, deberá estar operativo 24 horas al día por 7 días a la semana. La empresa adjudicataria dispondrá de un servicio de atención personalizado para este Ayuntamiento, contando con ello con número de teléfono fijo y móvil de la persona de contacto, así como un número general que tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que designe esta Administración.

3.- SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

Dicho servicio deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. La red habrá de ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio, definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

El Ayuntamiento de Albox dispone en la actualidad de 18 líneas de móvil

- SERVICIOS OFERTADOS

Servicios de Voz

- a) Servicios de Red Privada Interna
Creación de una Red Privada Virtual que aporte facilidades de marcación abreviada y cuyo mantenimiento y puesta al día correrá a cuenta de la empresa adjudicataria.

Esta Red Privada Interna posibilitará que las llamadas realizadas desde móviles del Ayuntamiento y desde fijos del mismo, se consideren internas en los siguientes casos:



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

- Entre móviles del Ayuntamiento de Albox.
- Entre extensiones de telefonía fija y móvil del propio Ayuntamiento.
- Entre extensiones de telefonía fija.

La empresa adjudicataria facturará como llamadas internas del Red Privada, tanto si el usuario hace uso de la marcación abreviada, como si utiliza el número público para establecer la comunicación.

b) Servicios adicionales mínimos que habrá de ofertar la empresa adjudicataria:

- Establecer restricciones sobre el uso del Terminal móvil, incluyendo:
 - Llamadas nacionales, internacionales y de tarificación adicional.
 - Roaming.
 - Buzón de voz
 - Servicio de llamadas perdidas.
 - Marcación abreviada, posibilitando marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la Red Privada.
 - Identificación de llamadas entrantes, llamada en espera, desvío de llamadas, ocultación de la identidad de la línea.
 - Control de consumo por extensión y facturación detallada.
 - Definición de límites de consumo.
 - Integración de dos líneas diferentes con números telefónicos integrados en una única tarjeta SIM, para usar el móvil en los ámbitos laboral y personal, con facturación separada por ambos números.
- Plan Privado de numeración:
 - Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la Red Privada a través de un único número corto. Dicho número no excederá de los 5 dígitos.
 - Han de convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones consecutivas, usuarios de teléfono fijo y móvil.
 - La Red identificará los números del Plan Privado en cualquier zona de cobertura del territorio nacional.

c) Funcionalidad de marcación y presentación de números llamante:

Marcación:

- Los números externos al Plan Privado se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la Red Privada.
- Los números internos se podrán marcar con el número corto o el público y en ambos casos la facturación se considerará interna.

Presentación del número llamante:

- Cuando se reciba llamada interna se presentará el número abreviado.
- Cuando se reciba llamada externa se presentará el número público de la llamada.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

- Cuando se llame a un número externo a la Red Privada, el destinatario recibirá el número público de la extensión llamante.

El licitador detallará en su propuesta las facilidades de gestión del servicio que posibilite la implementación de políticas de control del gasto, como puede ser: control del coste de la llamada, restricciones de llamadas entrantes/salientes, etc.

Servicios de mensajes

El servicio de móvil ofertado en la propuesta deberá permitir el envío de mensajes cortos, tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones que accedan al servicio de envío de mensajes masivos de Internet.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles, así como envío de mensajes multimedia, en todos los formatos.

Facturación según tráfico

El adjudicatario deberá establecer factura de fácil comprensión, debiendo aparecer costes unitarios del Ayuntamiento según destino, independientemente si la llamada se origina desde teléfono fijo como móvil.

Servicio de datos en telefonía móvil

El servicio de telefonía móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos para aquellos terminales que se especifiquen desde el Ayuntamiento, contemplando las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet
- Todas las operaciones habituales que se puedan hacer desde un teléfono convencional.

Se deberá distinguir al menos dos posibilidades de facturación, para lo relativo a los servicios auxiliares en telefonía móvil: por volumen y por tarifa Plana.

Terminales

La propuesta del licitador deberá incluir los modelos de terminales a ofertar a este Ayuntamiento de Albox, en cada una de las gamas (Gama Alta, media y baja, con acceso a correo e Internet, conexión banda ancha móvil en cualquier gama). Dichos terminales serán suministrados por la empresa adjudicataria a coste cero, diferenciando cada uno de los modelos propuestos, pudiendo hacerlo de modo diferente según porcentaje de terminales a entregar sobre el total de líneas entregadas. Deberá realizarse una renovación del catálogo, pasados 12 meses.

Se deberá proponer una política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

La sustitución de terminales deberá estar garantizada por la empresa adjudicataria, siendo el Terminal del mismo modelo o de la misma gama, sea cual sea el motivo de la sustitución: robo, hurto o extravío, siendo el plazo máximo de entrega y puesta en funcionamiento de 2 días hábiles a contar desde la petición formal.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Albox, un depósito de terminales y tarjetas SIM (en stock), de tal manera que puedan ser utilizados de modo inmediato por el Ayuntamiento en caso de necesidad, de inmediato, para reposición de averías. Los terminales averiados serán devueltos al adjudicatario, quien deberán proceder a su reposición en el plazo de 5 días, corriendo a cuenta de la empresa adjudicataria los gastos derivados del envío de dichos terminales.

Dicho stock estará comprendido por al menos 5% de terminales cuya composición estará repartida entre los porcentajes de las cuatro gamas comentadas anteriormente, así como de tarjetas SIM preactivadas. (5% total de las líneas).

En relación a la cobertura del municipio de Albos, la empresa adjudicataria deberá proporcionar un mapa de cobertura de telefonía según la tecnología implementadas en España, tanto 3G como 2G. En el interior de los edificios del Ayuntamiento de Albox, se procederá, si así se requiere, a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de señal cuando ésta sea muy débil, de manera que se garantice el correcto funcionamiento de los terminales.

El adjudicatario deberá garantizar en todo momento la disponibilidad suficiente de canales en el repetidor base, que permita la operatividad de todos los terminales existentes.

Ante la posibilidad de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números móviles actualmente en uso, de forma que sea posible la numeración actual.

4.- SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA.

Se hace necesario que el licitador incluya en su propuesta, la garantía que establece que la puesta en marcha del funcionamiento de telefonía fija no supondrá ningún recorte en las funcionalidades actuales.

Se deberán a su vez, garantizar la renovación de todos los terminales actuales, por otros que entre otras especificaciones, habrán de ser inalámbricos, así como de las centralitas asociadas, estando el mantenimiento de las mismas incluido en la oferta.

El licitado presentará un Plan de Mantenimiento Integral, que quedará incluido en el presupuesto total de licitación.

A recordar que se incluye el Plan Privado de numeración, tal y como se especifica en el servicio de telefonía móvil, pero en este caso en relación a la Telefonía Fija.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

SITUACION ACTUAL

A día de hoy, el Ayuntamiento de Albox cuenta con los siguientes puestos y extensiones:

DEPENDENCIAS	UBICACIÓN	Nº PERSONAS o extensiones	EQUIPAMIENTO	OBSERVACIONES
PRINCIPAL	Calle Rosario	41 personas en el edificio (mismo numero con extensiones) 14 terminales móviles	- Centralita automática - Internet todos los puestos - 2 líneas de fax	Hay una línea de Diputación
SERV SOCIALES	Plaza Nueva	9 personas (mismo numero con extensiones)	- Centralita automática. - Internet todos los puestos. - 1 línea fax.	Hay una línea de diputación
POLICIA LOCAL	Plaza García Haro	3 líneas diferentes 3 terminales 2 móviles	- Centralita que derive a móvil - 1 línea de fax - Internet	Hay una línea de diputación.
ESCUELA DE MUSICA	Calle Asturias	1 línea 1 teléfono	- Internet	
BOMBEROS	Calle Estación	1 línea 1 teléfono 2 móviles	- Internet -1 Fax	
ESCUELA TALLER	Calle Monterroel	1 línea 1 teléfono	- Internet	
BIBLIOTECA	Plaza San Antonio	1 línea 1 teléfono	- Internet	
JUZGADO DE PAZ	Plaza García Haro	1 línea 3 personas	- Internet - 1 fax	
PABELLON DEPORTIVO	Calle Lepanto	1 línea 2 personas	- Internet	

SERVICIOS A OFERTAR

La propuesta deberá incorporar todas las funcionalidades descritos en el apartado de la Telefonía móvil que estarán soportadas en la modalidad de Telefonía Fija.

La instalación de la Telefonía Fija deberá incorporar un procedimiento en el que cualquier usuario nacional o no, independientemente del operador que tenga contratado, al llamar al Ayuntamiento de Albox, será atendido por una operadora automática que le ofrezca alcanzar una extensión fija o móvil del Ayuntamiento y sin pasar por otro sistema si conoce la extensión. Si no conoce la extensión, el sistema deberá desviar la llamada para que pueda ser atendida por aquellas personas que designe el Ayuntamiento.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

Recordamos además que será posible acceder de manera directa con marcación corta desde el exterior y desde móvil, entre aquellos usuarios de Red Privada, y viceversa.

El servicio deberá soportar al menos las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad.
- Ocultación de la identidad.
- Presentación de la identidad del llamante.
- Llamada en espera.
- Llamada de consulta.
- Desvío si comunica
- Desvío si no contesta.
- Grupo de salto.

Además, el adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento los siguientes servicios:

- Líneas de voz y datos e Internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio, durante la vigencia del evento.

Servicio Policía Local

Es necesario incorporar en la propuesta técnica, el registro de todas las llamadas entrantes y salientes del Area de Policía Local, con fecha, hora y duración de la llamada, así como grabación completa de todas las llamadas entrantes que se podrán recuperar en formato audio mas extendido. Este servicio será atendido pro un grupo de salto y dispondrá del equipamiento necesario que garantice la supervivencia del mismo en caso de desastre.

5.- SERVICIO DE DATOS E INTERNET

El adjudicatario presentará propuesta técnica que habrá de contemplar las siguientes necesidades:

- Conexión para dar servicio de Internet a las dependencias del Ayuntamiento en todas sus sedes y para todos los puestos, con red WIFI y requisitos mínimos de 10Mbps bajada y 800Kbbs subida, en aquellas sedes que pasen de 4 puestos.
- Conexión para dar servicio de Internet a las dependencias del Ayuntamiento en todas sus sedes y para todos los puestos, con red WIFI y requisitos mínimos de 2Mbps bajada y 300Kbbs subida, en aquellas sedes que no pasen de 4 puestos.

Durante la vigencia del acuerdo, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros a los que pueda prestar servicio de mantenimiento a un precio 2 puntos por debajo del máximo que ofrezca el mercado.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

Será de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento , configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos implantada por el licitador.

6.- FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS.

El licitador detallará en su oferta una propuesta de Plan de Actuación par la Implantación del Servicio. Dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio, teniendo en cuenta la necesidad de alterar lo menos posible el trabajo habitual que se desarrolla en cada una de las sedes.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el funcionamiento correcto de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

En caso de no cumplir con el calendario de puesta en marcha de todos los servicios, la empresa adjudicataria habrá de indemnizar al Ayuntamiento según se establece en el Pliego.

En caso de no cumplir los niveles de servicio en cuanto a fija y móvil a los que se compromete en la oferta el adjudicatario, se aplicarán los siguiente descuentos establecidos para compensaciones de incumplimiento de tiempos, teniendo en cuenta excesos en los tiempos de resolución de compromiso y en función de la severidad de la incidencia (según criterio del propio Ayuntamiento):

Exceso sobre tiempos a los que se compromete el licitador	Incidencia crítica	Incidencia mayor
Mas de 4 horas	1% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fija y móvil.	0,5% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fija y móvil.
Menos de 4 horas	0,5% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fija y móvil.	0,25% de descuento sobre la tarifa neta mensual de la factura de telefonía fija y móvil.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte de la empresa adjudicataria, las ofertas incluirán parámetros de calidad del Servicio a los que se comprometen: Entre estos se contarán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 98% del tiempo.
- Garantía de Obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.



AYUNTAMIENTO DE ALBOX
(P0400600C)

OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

Los trabajos de mantenimiento se deberán realizar en un periodo de tiempo pactado previamente entre el Ayuntamiento de Albox y la empresa y ocupará horarios de baja actividad laboral.

Dicho mantenimiento de los equipos ofertado incluirá:

- Mantenimiento del hardware
- Mantenimiento de los productos software. Incluidas actualizaciones necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluida validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los componentes del servicio.

Habrà de especificar en su oferta, los procedimientos de mantenimiento que llevará a cabo para mantener el nivel del servicio adecuado, así como los procedimientos de notificación de incidencias.

7.- PRESUPUESTO MÁXIMO DE LICITACIÓN

La empresa adjudicataria podrá incorporar en su oferta cuantas apreciaciones crea oportunas para mejorar las propuestas expresadas en este Pliego y vayan encaminadas a la mejora del Servicio completo, sin incremento en el presupuesto ofertado.

El presupuesto máximo de licitación será el de 35.000 € al año, (IVA excluido), incluyendo todos los servicios de telefonía fija, Internet y móvil que se aprueben, incluidos los consumos, en todas las sedes del Ayuntamiento de Albox. Las empresas licitadoras podrán proponer presupuestos a la baja, sin ir por ello, en detrimento de los servicios a ofertar y la calidad de los mismos.