

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE  
TELEFONÍA FIJA, INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN,  
MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN, DEL AYUNTAMIENTO DE  
LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA DURANTE TODO EL PLAZO  
CONTRACTUAL.**



AYUNTAMIENTO  
DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

## Índice de contenido

1.- OBJETO DEL CONTRATO.....	1
2.- PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	1
3.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	2
4.- PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO.....	2
5.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	2
6.- GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.....	3
7.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO, SERVICIO DE FACTURACIÓN.....	4
8.- SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO.....	5
9.- GESTIÓN COMERCIAL.....	5
10.- NECESIDADES A CUBRIR.....	6
11.- DURACIÓN DEL CONTRATO.....	6
12.- IMPORTES Y CONDICIONES PARA LA LICITACIÓN.....	6
12.1 Los precios máximos.....	6
12.2 El presupuesto de gasto.....	6
13.- CRITERIOS DE PuntuACIÓN.....	7
13.1.-Tipo de adjudicación.....	7
13.2.- Los criterios de puntuación.....	7
13.3 Evaluación de la proposiciones.....	7
13.4 Condiciones a tener en cuenta.....	7
14.- FACTURACIÓN.....	8
ANEXO 1.....	9



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE TELEFONÍA FIJA, INSTALACIÓN, IMPLANTACIÓN, MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN, DEL AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA DURANTE TODO EL PLAZO CONTRACTUAL.**

#### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objetivo del presente pliego técnico es sacar a licitación la telefonía fija, voz, que se utiliza en las dependencias municipales. Con este contrato se pretende obtener mejores comunicaciones, mejoras en la tecnología así como ventajas económicas frente a las que tenemos actualmente. Los elementos que forman parte del servicio son las líneas que se utilizan para realizar las llamadas en la sede central, líneas de fax y líneas básicas para la conexión de alarmas.

#### **2.- PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El adjudicatario deberá detallar dentro del plan de implantación un plan de pruebas cuyo objetivo sea la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados. Tales pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida en presencia de un representante del adjudicatario y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes. El adjudicatario deberá comunicar al Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios de forma que el técnico municipal, previa verificación de su correcto funcionamiento, puedan llevar a cabo la aceptación del mismo. En todo caso, el servicio deberá estar plenamente operativo en el plazo máximo de **1 mes** desde la firma del correspondiente contrato.

#### **3.- CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.**

Tanto los licitadores como el adjudicatario del servicio quedan comprometidos a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y datos que pudieran obtener del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida, garantizando la custodia y no divulgación de los mismos por parte de todo el personal a su cargo salvo autorización expresa al respecto. Tal obligación seguirá vigente una vez que el contrato haya finalizado o haya sido resuelto. El adjudicatario del servicio quedará obligado al cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en el Reglamento de medidas de seguridad de ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal.

#### **4.- PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO.**

El adjudicatario del Servicio de Telefonía Fija queda obligado a garantizar la calidad en la prestación de todos los servicios que éste integra durante la vigencia del contrato, de acuerdo con los criterios de prestación, rendimiento y control del mismo previstos en el presente pliego. El servicio deberá estar operativo de forma continua, 24 horas al día los 7 días de la semana. De acuerdo con esto, el licitador deberá incluir en la documentación correspondiente a la oferta técnica un Plan de Calidad del Servicio que recoja los compromisos de calidad a asumir en los términos que a continuación se relacionan:



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

- > Disponibilidad del Servicio
- > Tiempo de respuesta ante incidencia: parámetro que indica el tiempo transcurrido hasta la recepción del aviso de avería en el centro de atención al cliente.
- > Plazo de resolución de incidencias: parámetro que detalla el tiempo que media entre el aviso de una incidencia en el servicio hasta su completa resolución.
- > Plazo de tramitación de altas, bajas y modificaciones del servicio.
- > Tiempo de reparación de las averías comunicadas.

Dentro de dicho Plan de Calidad del Servicio deberá incluirse una propuesta detallada de cuantificación de las reducciones en el precio por incumplimiento de las obligaciones contractuales, debiendo establecer el umbral a partir del cual se aplicarán tales reducciones referenciadas a los distintos criterios de prestación del servicio.

Dentro del plan de calidad del servicio el operador deberá suministrar un número gratuito para la atención de incidencias que se presenten en la prestación del servicio.

### **5.- DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.**

Se define Disponibilidad del Servicio como el porcentaje de tiempo que la red del adjudicatario del servicio dispone de todos los elementos necesarios para la correcta prestación del mismo. Tal Disponibilidad del Servicio deberá ser, como mínimo, del 99% mensual, cumpliendo, en todo caso, los parámetros de calidad establecidos por el contratista en el correspondiente Plan de Calidad del Servicio presentado. La disponibilidad mensual será calculada mediante la fórmula siguiente:

$$\text{DISPONIBILIDAD} = 100 * (1 - \text{Tiempo de indisponibilidad al mes} / \text{Tiempo total del mes})$$

Los tiempos serán expresados en horas. No computará como tiempo de indisponibilidad del servicio el que se produzca como consecuencia de las circunstancias que a continuación se relacionan, desde que la aparición de las mismas hasta su solución:

- > Paradas con motivo de trabajos programados de operación y mantenimiento del Servicio.
- > Período de implantación de aquellas modificaciones del servicio que hubieran sido solicitadas por la Administración.
- > Pérdidas de servicio por causas de fuerza mayor.
- > Fallos prolongados en el suministro eléctrico no cubiertos por el Ayuntamiento.

### **6.- GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.**

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión y mantenimiento del servicio y las infraestructuras ofertadas, así como de la reparación de todas las averías que pudieran surgir, desplazamiento de personal y mano de obra u otras circunstancias análogas, tanto en ubicaciones del propio Ayuntamiento como del adjudicatario, corriendo todos los gastos necesarios al efecto por cuenta de este último. Asimismo, durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario deberá adecuar, en todo momento, la infraestructura instalada en



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

función de las nuevas necesidades y requerimientos del Ayuntamiento como consecuencia de la ampliación del número de líneas, dependencias o edificios municipales. Igualmente éste tendrá la posibilidad de dar de baja determinados servicios, centros o dependencias inicialmente contratados derivados de modificaciones en la infraestructura o funcionamiento municipal. En ningún caso, por tanto, la activación de nuevas líneas o la baja de éstas podrán suponer coste adicional. Será responsabilidad del adjudicatario la actualización continuada del servicio prestado debiendo mantener, en todo momento, las funcionalidades más avanzadas al respecto.

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.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- › Mantenimiento Predictivo  
Comprende todas aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento al objeto de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.
- › Mantenimiento Correctivo  
Incluye 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 el que cualquier usuario del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto directamente con el adjudicatario a través de la ventanilla única proporcionada por éste.
  - Registro de la Incidencia  
Recibida la notificación de la incidencia, el adjudicatario le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno como por parte del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida y lo comunicará al responsable de informática del Ayuntamiento con independencia de quien formulara la notificación.
  - Resolución de la Incidencia  
Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará al Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida para su comprobación y validación.
  - Cierre de la Incidencia  
Efectuada la comprobación y validación anteriormente referenciadas, el adjudicatario dará por cerrada la incidencia.



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

### › 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 del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida un servicio de atención al usuario de forma permanente que atienda las incidencias que de cualquier índole puedan surgir durante las veinticuatro horas del día los siete días de la semana. Para ello, deberá proporcionar un servicio de Ventanilla Única que canalice de forma genérica las distintas solicitudes que surjan por parte del usuario. Dicha Ventanilla contará en todo momento de personal adecuado y suficiente, tanto a nivel técnico como comercial que garantice una correcta prestación del servicio.

### **7.- GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO, SERVICIO DE FACTURACIÓN.**

El adjudicatario suministrará toda la información de la facturación de acuerdo al nivel de detalle o desglose que el Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida solicite. Deberá proporcionar dicha información de facturación en soporte electrónico tratable, detallando el formato del fichero que proporciona, junto con la aplicación capaz de explotarla mediante informes predefinidos. En el supuesto de que sea necesaria una aplicación informática específica deberá ser puesta a disposición del Ayuntamiento de manera gratuita, incluyendo la formación a los usuarios del área económica que deban hacer uso de la misma y las actualizaciones que puedan lanzarse a lo largo de la vigencia del contrato.

### **8.- SOLICITUDES DE MODIFICACIÓN DEL SERVICIO.**

Las solicitudes de modificación en la prestación del servicio que efectúe el Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida deberán ser ejecutadas por parte del adjudicatario en un servicio prestado durante veinticuatro horas al día los siete días de la semana. Incluirán, como mínimo, las siguientes:

#### Tramitaciones Administrativas

- › Alta administrativa de línea.
- › Cambio de dirección de facturación.
- › Cambio de número de teléfono.
- › Cambio de tipo de abono.
- › Cambio de titular.
- › Cambio de detalle en factura.
- › Cambio de razón social.
- › Cambio de cuenta de cliente.
- › Migración.
- › Activación/rehabilitación bajas temporales.
- › Asignación/anulación número de avería de servicio postventa.



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

- > Bajas de línea.
- > Correcciones de Bajas/Altas de líneas.

### Activación / desactivación de Servicios

Tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos. Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

- > Activación / desactivación de los desvíos automáticos.
- > Activación / desactivación de restricciones.
- > Activación / desactivación de desvíos de llamada.
- > Activación / desactivación del buzón de voz.
- > Otras gestiones sobre el buzón de voz.
- > Activación/ desactivación de otros servicios suplementarios.
- > Activación / desactivación de otros servicios de valor añadido.

### **9.- GESTIÓN COMERCIAL**

A lo largo de la duración del contrato, el Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. A tales efectos, el adjudicatario proporcionará, a petición de esta Administración o por iniciativa propia, las condiciones técnicas, económicas, geográfica, administrativas y de cualquier otra índole que se consideren relevantes. Asimismo, el adjudicatario del servicio queda obligado expresamente a mantener informado al Ayuntamiento de la Villa de Santa Brígida de forma periódica, a lo largo de la vigencia del contrato de todas las novedades de servicios que puedan ir introduciendo en su catálogo, tanto en el aspecto técnico como de tarifas a aplicar, pudiendo ser tales novedades de aplicación si así lo solicitase el Ayuntamiento. Si durante el periodo contractual surgieran mejores tarifas a las pactadas en el contrato, deberá el adjudicatario ofrecerlas al Ayuntamiento para su valoración y si este lo estimase oportuno aplicarlas.

### **10.- NECESIDADES A CUBRIR.**

Con la licitación del presente contrato se pretende cubrir, como mínimas, las siguientes necesidades:

- > Primario Fijo RDSI, mínimo 16 canales.
- > Sobre el primario se podrán portar DDI's cuya gestión correrá a cargo del adjudicatario.
- > 2 Líneas RDSI
- > 6 Líneas de telefonía básica (RTB)

### **11.- DURACIÓN DEL CONTRATO.**

La duración del contrato será de **2 años** con opción a uno más de prórroga.



## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

### **12.- IMPORTES Y CONDICIONES PARA LA LICITACIÓN.**

**12.1** Los precios máximos unitarios de licitación son los que se detallan a continuación:

- > Mantenimiento Primario 200 € /mes.
- > Precio Maximo RDSI, 30€/mes
- > DDI's 1€/mes, por cada DDi's contratado.
- > Precio Maximo línea básica, 17€/mes
- > Llamadas a fijo a través del primario RDSI, 0.15 € y tarificación por minutos.
- > Llamadas a fijo a través de línea RDSI 0.15 € y tarificación por minutos.

**12.2** El presupuesto de gasto máximo o indicativo que se prevé para el contrato, asciende a la cantidad de 40000 € (cuarenta mil euros) excluido IGIC (7%) por un importe de 2800 (dos mil ochocientos euros) que debe soportar la administración, ascendiendo el importe total a 42800 (cuarenta y dos mil ochocientos euros). Esta sería la previsión de gasto incluida la posible prórroga. El gasto efectivo estará condicionado por las necesidades reales de la Administración, que, por tanto, no queda obligada a llevar a efecto una determinada cuantía de unidades, ni a gastar la totalidad del importe indicado.

### **13.- CRITERIOS DE PUNTUACIÓN.**

**13.1.-** El contrato se adjudicará, mediante procedimiento abierto, tomando como base los criterios de adjudicación que se detallan en la cláusula siguiente.

**13.2.-** Los criterios de puntuación que rigen el presente pliego son los siguientes:

1. Menor precio de mantenimiento del primario (2 ptos)
2. Menor Precio alquiler línea RDSI, (2 ptos)
3. Menor precio en DDI's (1 ptos)
4. Menor Precio alquiler línea básica, (1 ptos)
5. Menor importe tarifa plana de voz sobre primario RDSI (2 puntos)
6. Menor importe tarifa plana de voz sobre línea RDSI (2 puntos)

**13.3** Evaluación de la proposiciones.

1º.- Todas las ofertas serán clasificadas por orden de mejor a peor respecto de cada uno de los criterios.

2º.- Obtenido el orden de prelación de todas las ofertas respecto de un criterio, se asignará a la mejor oferta el máximo de los puntos correspondientes a dicho criterio.

3º.- A las ofertas siguientes en el orden de prelación de cada criterio se les asignarán los puntos que proporcionalmente correspondan por su diferencia con la mejor oferta, de acuerdo con la siguiente fórmula:  $P=(pm*mo)/O$ , (donde "P" es la puntuación, "pm" es la puntuación máxima, "mo" es la mejor oferta y "O" es el valor cuantitativo de la oferta que se valora).





## AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

4º.- Obtenida la puntuación de todas las ofertas respecto a cada uno de los criterios, se sumará la puntuación total de cada una de ellas, resultando seleccionada la que obtenga mayor puntuación.

5º Deberá presentarse la oferta rellenando el Anexo 1 para que se pueda realizar una correcta evaluación.

### **13.4** Condiciones a tener en cuenta en las propuestas

En la licitación no se acepta ningún tipo de compromiso por parte del ayuntamiento de un consumo mínimo de minutos al mes en llamadas a realizar por cada una de las líneas detalladas anteriormente. De existir esta cláusula en alguna propuesta por parte de los ofertantes, dicha propuesta sería desestimada sin tener en cuenta el resto de criterios.

También será motivo de exclusión el incluir obligatoriedad de un tiempo de permanencia mas allá de la duración del presente contrato pudiéndose incluso resolver dicho contrato antes de la finalización del mismo en los términos que la ley establece por incumplimiento del servicio.

No aportar un plan de calidad del servicio tal y como se refleja en el punto 4 del presente pliego, es motivo de exclusión del proceso de licitación.

### **14.- FACTURACIÓN**

Se presentará factura a mes vencido por las unidades, descritas el punto 12.1, consumidas en dicho periodo en una única factura que englobe todo el servicio propuesto en el presente pliego.

El pago de las facturas se realizará previa presentación de la misma por registro de entrada, o a través de la plataforma electrónica ORVE, y a mes vencido, pagándose dicha factura en los plazos que establece la ley.

En la Villa de Santa Brígida a 20 de Enero de 2016.

Técnico en Informática

Víctor M. González Falcón.



AYUNTAMIENTO  
DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

---

# ANEXO 1



AYUNTAMIENTO  
DE LA VILLA DE SANTA BRÍGIDA

Detalle a continuación su oferta económica en función de los criterios expresados en el punto 12.1 del presente pliego de prescripciones técnicas.

Descripción Servicio	Precio Propuesto	Oferta presentada
Mantenimiento Primario	200 €/mes	
Precio Maximo alquiler Línea RDSI	30 €/mes	
Precio DDI's /mes	1 €/mes	
Precio alquiler línea básica	17 €/mes	
Llamadas a fijo a través de primario RDSI	0.15 € y tarificación por minutos	
Llamadas a fijo a través de RDSI	0.15 € y tarificación por minutos	

En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

Firma.