

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE FIBRA, TELEFONÍA MÓVIL Y TELEFONÍA FIJA DE EMS TRES CANTOS

1.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es definir las condiciones técnicas necesarias que regirá la contratación de los servicios de telefonía móvil y telefonía fija de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos, así como el servicio de fibra óptica y/o Router 4G/5G.

Tomando como partida la situación actual de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos, en el presente contrato se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen los servicios de telefonía móvil, telefonía fija y servicio de fibra óptica en las oficinas de la sede garantizando su plena operatividad y funcionamiento durante la vigencia del contrato.

El contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo de servicio, de acuerdo con el artículo 16 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014.

1.2.- PRECIO

El precio anual estimado del contrato cuya duración será de dos años, se estima en 5.820 € IVA no incluido. (Servicios y Terminales incluidos)

Los precios de los servicios ofertados, en cualquier caso, se expresarán de forma detallada, es decir, importe total de líneas, importe del servicio de la fibra, dispositivos y terminales, descuentos aplicados (si los hubiera) y el IVA.

1.3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación se extiende a todos los puntos de servicios de telefonía móvil, telefonía fija de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos.

En el caso de que por error u omisión en la lista facilitada no hubiera sido incluido algún punto de suministro telefónico existente en el momento de la adjudicación, el mismo se deberá integrar en la relación anterior. En este caso, se le aplicará la oferta económica presentada para el suministro telefónico de características más similares.

La compañía adjudicataria, ha de aceptar las instalaciones de telefonía o en su caso mejorarlas, y deberá tener completo conocimiento, una vez firmado el contrato de:

- La ubicación, naturaleza y uso de los suministros telefónicos implicados.
- El estado de todas las instalaciones correspondientes a los suministros que se les encomienda.

A lo largo de la vida del contrato, se pueden producir ampliaciones de nuevos suministros telefónicos, así como baja de líneas no utilizadas, en este caso será de obligación del adjudicatario, dar suministro de las nuevas líneas solicitadas y les serán de aplicación las ofertas económicas de características más similares.

1.4.- CONSIDERACIONES GENERALES

El adjudicatario debe ser un operador con título habilitante para los servicios de telefonía y esta habilitación se debe acreditar presentando el certificado correspondiente.

La provisión de los servicios será mediante la instalación de medios de acceso directo.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán 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 la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos.

Durante la vigencia del presente pliego, los adjudicatarios se comprometen a proveer los servicios nuevos demandados, a la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

En cuanto al uso de tecnología basada en radio frecuencia (4G, 4G+, 5G, ...), los adjudicatarios garantizarán en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal.

El adjudicatario deberá presentar un equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocutor con la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos, además de un servicio de atención al cliente acorde a los servicios contratados, con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación, y, operación, así como el posterior mantenimiento.

1.5.- CONFIDENCIALIDAD

Tanto los licitadores como los adjudicatarios se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que pudieran obtener, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que media la autorización por escrito por parte de esta administración.

1.6.- PLAN DE CALIDAD

El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta administración.

Los adjudicatarios dispondrán de un servicio de atención personalizado en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

2.- SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL, FIJA Y FIBRA ÓPTICA

REQUISITOS GLOBALES

Los servicios de telefonía y fibra óptica, deberán estar soportados, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales.

Asimismo, la red deberá 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.

ESTADO ACTUAL

2.1.- CENTRALITA

La Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos dispone de una línea que pertenece a la centralita más una cabecera.

El Servicio de centralita permite atender las llamadas entrantes a un número de cabecera automáticamente y distribuir las a las extensiones de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos en función de las necesidades. Asimismo, se proporcionará un servicio de SOA (operadora automática) reconociendo las pulsaciones en el teclado numérico en caso de ser necesario.

Además de esto debe tener como mínimo los siguientes servicios:

Retención de llamada: Posibilidad de retener una llamada en curso para iniciar o atender otra.

Multi-conferencia: Permite mantener una conversación con varios interlocutores simultáneamente.

Transferencia de llamada: Permite poner en comunicación a dos personas, transfiriendo una llamada a otros dos teléfonos móviles o fijos.

Grupo de extensiones: Permite la distribución inteligente de llamadas posibilitando la gestión de múltiples llamadas simultáneas a un número de cabecera o número del Grupo. De esta manera siempre se podrá traspasar la llamada a un agente móvil que se encuentre disponible.

Locuciones personalizadas: Las funcionalidades avanzadas están configuradas para funcionar con una serie de locuciones preestablecidas y locuciones personalizadas.

Presentación de Número de Cabecera: Este servicio muestra en las llamadas externas, un único número común para un grupo asignado.

Grupo de Captura: Estableciendo grupos, un usuario de un grupo puede contestar a una llamada que era dirigida inicialmente a un colega cuando percibe que el teléfono de su compañero está sonando.

2.2.- TELEFONÍA MÓVIL

La Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos dispone de:

12 Extensiones de centralita.

20 líneas móviles.

2.2.1.- Servicios requeridos

- Las líneas móviles, deberán estar provistas de llamadas ilimitadas a destinos nacionales.
- Las líneas móviles, deberán estar provistas de datos ilimitados a destinos nacionales.
- Las líneas móviles, para los puestos de centralita deberán estar provistas de llamadas ilimitadas a destinos nacionales.
- Se requiere la conservación de las numeraciones actuales de las líneas, así como las extensiones asociadas a cada una de las líneas.
- El número de presentación de las llamadas salientes, será el número de cabecera de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos.
- El licitador deberá incluir en su oferta el suministro, instalación, configuración, y mantenimiento del conjunto de nuevos terminales telefónicos, en caso de no ser estos compatibles con la nueva oferta.
- Los terminales y servicios incluidos por el adjudicatario en su oferta y aquellos que pudieran solicitarse en el futuro en aplicación de las cláusulas vigentes del contrato, pasarán a ser propiedad de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos y serán semejantes o del mismo modelo que los que se indican:
 - ✓ 20 líneas móviles con llamadas ilimitadas a fijos y móviles.
 - ✓ GB ilimitados para las líneas móviles.
 - ✓ 16 terminales Samsung Galaxy A15 5G 128Gb a coste 0€.
 - ✓ 4 Apple iPhone 15 Pro 256Gb.
 - ✓ 1.500 minutos en llamadas internacionales a Europa (compartido para todas las líneas fijas y móviles).
 - ✓ Roaming en Europa y EEUU. (igual que la tarifa nacional).

✓ Roaming en otros países (200 minutos / 200 Mb / 200 SMS).

- En el supuesto de que la adjudicación del contrato conllevará un cambio de operador, el licitador se encargará de gestionar la portabilidad de los números dentro del plazo máximo legalmente establecido. A tal efecto, el adjudicatario deberá pertenecer a la Entidad de Referencia de Portabilidad y garantizar la citada portabilidad. Dicha pertenencia debe estar vigente durante toda la duración del presente contrato y quedar debidamente acreditada.
- El licitador garantizará desde el inicio del contrato la cobertura de voz y datos en todos los equipos.

2.3.- TELEFONÍA FIJA

La Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos dispone de 1 líneas fijas de cabecera. La numeración actual deberá de ser conservada.

- Los terminales y servicios incluidos por el adjudicatario en su oferta y aquellos que pudieran solicitarse en el futuro en aplicación de las cláusulas vigentes del contrato, pasarán a ser propiedad de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos y serán semejantes o del mismo modelo que los que se indican:
 - ✓ Centralita principal One net con fijo 918044286, con configuraciones múltiples.
 - ✓ 12 extensiones fijas con llamadas ilimitadas a fijos y móviles.
 - ✓ 12 terminales de centralita Adoc NEO 3850W 4G

2.4.- FIBRA OPTICA/CONECTIVIDAD DE DATOS CON ROUTER 4G-5G

Se requiere de un acceso a internet itinerante con datos ilimitados y conectividad 4G/5G mediante un Router dedicado a tales efectos.

3.- SERVICIOS MÍNIMOS OFERTADOS

3.1.- TARIFICACIÓN EN TELEFONÍA MÓVIL

Los servicios mínimos que deberá de ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son: Servicio de voz con tarifa plana que incluya:

- Las llamadas a fijos y móviles nacionales sin límite.
- Todas las llamadas internas sin límite.
- Servicio de llamadas perdidas.
- Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números internos más usados (utilizando la actual marcación existente)
- Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: identificación de las líneas llamantes, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- Control de consumo por línea y facturación detallada.
- SMS y MMS nacionales

Quedan excluidos de la tarifa plana:

- Llamadas internacionales (salvo las que se incluyan en las tarifas).
- Llamadas en Roaming (salvo las que se incluyan en las tarifas).
- Servicios de tarificación especial.

En los consumos (llamadas, SMS, etc) que queden fuera de la tarifa concertada, se aplicarán tarifas no superiores a las generales del propio operador para los clientes empresas vigentes en cada momento.

Para aquellas líneas instaladas sobre equipos de sobremesa, no será necesario el tener acceso a datos.

4.- STOCK TARJETAS SIM

El adjudicatario pondrá a disposición de la Empresa Municipal de Servicios de Tres Cantos un depósito de tarjetas SIM pre-activadas, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato para reposición por averías, sustracción o pérdida sin coste.

5.- PORTABILIDAD

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

6.- MEMORIA TÉCNICA A PRESENTAR.

Los licitadores presentarán junto con la documentación administrativa una memoria técnica en la que se describirán las características y funcionalidades del servicio a prestar, comprensiva, como mínimo, de las siguientes especificaciones:

- Servicios a ejecutar; características de los Servicios solicitados y soluciones técnicas.
- Planificación del proceso de implantación, metodología, procedimientos de trabajo, tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, incluyendo un calendario detallado de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.
- Plan de numeración de la centralita, y funcionalidad inicial de esta.
- Arquitectura física y lógica de la instalación.
- Plan de portabilidad en caso de que se produzca sustitución de operador.
- Plan de formación.
- Planes de gestión, control, mantenimiento y facturación del servicio

7.- FACTURACIÓN

Una vez puesto en marcha el servicio, comprobado y realizadas las pruebas pertinentes, se emitirá una única factura mensual, detallando por líneas, la cuota fija por cada una de las líneas y si se han producido conceptos variables, donde se deberá detallar qué líneas lo han generado. La facturación deberá de ajustarse a las tarifas, para ello la Empresa Municipal de Servicios de Tres establecerá los controles del consumo, con el fin de que dicha facturación no supere a la contratada.

El adjudicatario presentará telemáticamente la factura, añadiendo siempre el detalle de los conceptos facturados, así como el gasto de cada una de las líneas. La empresa adjudicataria proporcionará un contacto de atención personal a través de un único interlocutor, para la gestión de líneas, comunicación de averías o incidencias, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas.

La disponibilidad del servicio será como mínimo de lunes a viernes, en horario de

8:00 a 15:00.

8.- LUGAR, PLAZO Y CONDICIONES DE CONTRATACIÓN DEL SERVICIO

El plazo máximo de implantación de los servicios, incluida la portabilidad si fuese necesaria será de 10 días naturales, contados a partir del día siguiente al de la formalización del contrato.

9. - CRITERIOS PARA LA SELECCIÓN DEL PROVEEDOR DE SERVICIOS:

Para la adjudicación del procedimiento se efectuará ponderación conjunta de los indicadores objetivos y técnicos que figuran a continuación, en cada una de la ofertas o variantes presentadas por el licitador:

- 1) PRECIO: se valorará hasta un máximo de 100 puntos, la oferta más económica, siempre y cuando cumpla con las bases presentadas.

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN,

GERENCIA DE LA EMS TRES CANTOS, S.A.