



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA**

COMPRAS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SISTEMAS DE COMUNICACIONES DE VOZ FIJA, VOZ MÓVIL, ACCESO A DATOS E INTERNET DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ARUCAS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente proceso de licitación es la contratación de los Servicios de Telecomunicaciones Corporativos para el Ayuntamiento de Arucas, precisando servicios avanzados de comunicaciones para el desarrollo de su actividad interna, así como los servicio al ciudadano.

El Ayuntamiento de Arucas, está dedicando un esfuerzo significativo en el despliegue de nuevas infraestructuras tecnológicas, ampliación de sus prestaciones, racionalización de los costes y mejora del rendimiento, redundando en una optimización del gasto e incremento de eficiencia.

Están contemplados dentro de este proceso de licitación los servicios de comunicaciones, telefonía fija, móvil y otros servicios complementarios.

Se destaca que uno de los objetivos de este pliego es disponer de una **facturación lo más plana posible**.

Por otro lado, el Ayuntamiento de Arucas dispone de una infraestructura propia de radio enlaces para la interconexión de sus sedes, quedando exento de esta licitación la contratación de líneas para cada ubicación, a excepción de la salida a Internet, que está centralizada en la sede principal y de algunas líneas de uso específico y que quedan definidas en este pliego.

2. DIVISIÓN POR LOTES

Las especificaciones contempladas para la infraestructura de comunicaciones que necesita el Ayuntamiento de Arucas requieren que los elementos que la conforman estén integrados entre sí, por lo que la contratación se contempla **bajo un único lote**.

3. PLAZO DE EJECUCIÓN

El detalle de la duración del contrato viene estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas, siendo este de cuatro años prorrogable de dos años más. Esta duración considera la parte operativa del servicio, no estando considerados como tal el tiempo de implantación.

Para dicha implantación, se establece un periodo de dos (2) meses desde la firma del contrato para el completo despliegue del servicio. Este periodo no se considera facturable en el presente contrato, siguiendo temporalmente vigente el contrato que esté activo previamente.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA**

COMPRAS

En caso de retraso, incumplimiento, por negligencia o mala fe, el Ayuntamiento de Arucas podrá aplicar penalizaciones del 10% de las cuotas mensuales durante los meses o fracción de retraso.

4. SITUACIÓN ACTUAL

4.1. DESCRIPCIÓN DE SEDES

El Ayuntamiento de Arucas dispone de diecinueve (19) sedes que se listan en la siguiente tabla, en la que se muestran, para cada una, su ubicación, líneas de comunicaciones (a parte de la conexión interna por radio enlace) y el número de extensiones a modo de referencia.

Sede	Dirección	Nº ext.	Líneas actuales	Observaciones
Oficinas municipales	C/Alcalde Suárez Franchy, 11	Planta baja: 24 Planta alta: 37	Fibra de salida a Internet con un caudal del 300/30 Mbs. Trunk de 40 canales de voz.	En la planta baja de esta sede se encuentra el CPD, donde está ubicado el router de salida a Internet y dos centralitas Avaya
Casa Consistorial	Plaza de la Constitución, 1	Planta baja: 7 Planta alta: 2	Línea de teléfono para ascensor	
Museo Municipal/ Festejos	Plaza de la Constitución, 3 o C/Barranquillo,3	Museo: 3 Festejos: 3	-	
Biblioteca/ Centro Municipal de Cultura	C/ León y Castillo, 5	8	-Línea ADSL. -Línea de teléfono para ascensor.	
Oficina de Turismo	C/ León y Castillo, 10	8	-Línea ADSL. -Línea de teléfono para ascensor.	
Casa de la Cultura	C/ Gourié,3	13	-	
Juventud/Políticas de Igualdad	Plaza de los Derechos Humanos, 3	9	-	
Casa del Deporte	Laderas de Barreto, 4	3	-	
Radio Arucas / Compras / Nuevas Tecnologías/ Plan de Barrios	C/ Alcalde Suárez Franchy, 10	18	-	



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

COMPRAS

Medio Ambiente/Limpieza/Paques y Jardines	C/ El Cerrillo, 9	11	-	
Almacén Municipal Arucas Casco	C/ Camino de Matadero, s/n	1	Línea ADSL	
Almacén Municipal Santidad	C/ Antón de la Santidad, 18	1	-	
Centro de Mayores	Avenida El Mirón, 18	14	Línea ADSL	
Mercado Municipal/ Policia Local/ UAD	C/Bruno Pérez Medina, 5	19	-	
Desarrollo Local/ Bienestar Social	C/Médico Anastasio Escudero Ruiz,3	38	-1 línea ADSL Desarrollo Local -1 línea ADSL Bienestar Social. -Línea de teléfono para ascensor	
Centro de Día de la Goleta	Plaza el Calvario, 1	1	-Línea ADSL. -Línea de teléfono para ascensor.	
Centro Ocupacional de Discapitados	C/ Francisco Santana Expósito, 7	2	Línea de teléfono para ascensor	
Nuevo Teatro Viejo	C/ San Juan, 20	1	-Línea ADSL. -Línea de teléfono para ascensor.	
Museo del Labrante	Calle Alcalde Francisco Ferrera, 1 esquina con calle El Cerrillo, 1	3	-	
Usos múltiples de Cardones	Avda. Manolo Ortega, 28	1	Línea de teléfono para ascensor	
Mercado	C/ Pedro Poeta Lezcano esquina con Fernando Caubín Ponce	-	Línea de teléfono para ascensor	
U.U.M.M El Trapiche	Paseo San José, 42	-	Línea de teléfono para	



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA**

COMPRAS

			ascensor	
U.U.M.M Santidad	C/ Los Caídos, 19	-	Línea de teléfono para ascensor	
MM La Goleta Polifunción	C/ Obispo Pildain, 101 y 103	-	Línea de teléfono para ascensor	
Escuelas Artísticas	C/ Los Marqueses	-	Línea de teléfono para ascensor	

4.2. VOLUMETRÍA DE CONSUMO ACTUAL

La siguiente tabla muestra la volumetría de llamadas con origen la telefonía fija del Ayuntamiento para el periodo comprendido entre desde diciembre de 2015 hasta octubre de 2016:

Tipo de tráfico (destinos)	Nº llamadas	Duración (horas:minutos)
Red inteligente	1.416	84:12
Llamadas Nacionales	2.017	90:40
Llamadas Internacionales	1	00:14
Provinciales	3.789	180:27
Números comerciales	1	00:00
Locales	63.169	2403:02
Llamadas a servicios especiales	212	13:52
Móviles	54.548	1686:09

Por otro lado, la siguiente tabla muestra la volumetría con origen la telefonía móvil del Ayuntamiento para el periodo comprendido entre desde noviembre entre 2016 hasta octubre de 2017:

Tipo de tráfico (destinos)	Nº de llamadas	Duración en horas (Horas:minutos)	Vol. (KB)
Móvil	55.014	97.781:00	
Fijo	11.366	20.729:13	
Especial	70	266:00	
Interna a móvil	24.536	44.778:04	
Roaming	152	310:00	
Internacional	3	0:23	
SMS	3.305		



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

COMPRAS

Servicio rellamada	171	171:00	
Contestador	480	484:44	
Internet	1.58431		1.199.450.684
Roaming Europa	53		40.901

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A SUMINISTRAR

5.1. SERVICIO DE COMUNICACIONES

Con esta licitación, el Ayuntamiento de Arucas pretende homogeneizar sus servicios de telecomunicaciones, aunándolos en un solo proveedor. En principio, se mantendrá la arquitectura actual, suprimiendo sólo, aquellos servicios que fuesen prescindibles y añadiendo mejoras en las sedes que así lo precisen.

Se debe mantener el funcionamiento de todas las funcionalidades de red y comunicaciones actuales.

A continuación, se detallan los requisitos de conectividad para cada sede:

Sede	Dirección	Líneas requeridas
Oficinas municipales	C/Alcalde Suárez Franchy, 11	Fibra de salida a Internet con caudal mínimo de 250 Mbps simétrico y un caudal mínimo garantizado del 75%. 8 IPs públicas. Trunk de 40 canales de voz. Mantenimiento de las centralitas.
Casa Consistorial	Plaza de la Constitución, 1	Línea de teléfono para ascensor.
Museo Municipal/ Festejos	Plaza de la Constitución, 3 o C/Barranquillo,3	-
Biblioteca/ Centro Municipal de Cultura	C/ León y Castillo, 5	-Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida). -Línea de teléfono para ascensor.
Oficina de Turismo	C/ León y Castillo, 10	-Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida). -Línea de teléfono para ascensor.
Casa de la Cultura	C/ Gourié,3	-
Juventud/Políticas de Igualdad	Plaza de los Derechos Humanos, 3	-
Casa del Deporte	Laderas de Barreto, 4	-



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA

COMPRAS

Radio Arucas / Compras / Nuevas Tecnologías/ Plan de Barrios	C/ Alcalde Suárez Franchy, 10	-
Medio Ambiente/Limpieza/Parques y Jardines	C/ El Cerrillo, 9	-
Almacén Municipal Arucas Casco	C/ Camino de Matadero, s/n	Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida).
Almacén Municipal Santidad	C/ Antón de la Santidad, 18	-
Centro de Mayores	Avenida El Mirón, 18	Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida).
Mercado Municipal/ Policia Local/ UAD	C/Bruno Pérez Medina, 5	Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida) con capacidad para soportar un servicio de VoIP en la nube. Ver apartado " <u>5.2 SERVICIO DE TELEFONÍA VOIP</u> " para más de talle. Se valorará la puesta a disposición del Ayuntamiento una conexión con un caudal mínimo de 100Mbps simétrico. También se requiere de un terminal fijo con SIM (numeración corporativa móvil) de respaldo.
Desarrollo Local/ Bienestar Social	C/Médico Anastasio Escudero Ruiz,3	-1 línea xDSL o equivalente para Desarrollo Local (con línea de teléfono incluida). -1 línea xDSL o equivalente Bienestar Social (con línea de teléfono incluida). -Línea de teléfono para ascensor.
Centro de Día de la Goleta	Plaza el Calvario, 1	-Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida). -Línea de teléfono para ascensor.
Centro Ocupacional de Discapacitados	C/ Francisco Santana Expósito, 7	Línea de teléfono para ascensor.
Nuevo Teatro Viejo	C/ San Juan, 20	-Línea xDSL o equivalente (con línea de teléfono incluida). -Línea de teléfono para ascensor.
Museo del Labrante	Calle Alcalde Francisco Ferrera, 1 esquina con calle El Cerrillo, 1	-
Usos múltiples de Cardones	Avda. Manolo Ortega, 28	Línea de teléfono para ascensor.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA**

COMPRAS

Mercado	C/ Pedro Poeta Lezcano esquina con Fernando Caubín Ponce	Línea de teléfono para ascensor
U.U.M.M El Trapiche	Paseo San José, 42	Línea de teléfono para ascensor
U.U.M.M Santidad	C/ Los Caídos, 19	Línea de teléfono para ascensor
MM La Goleta Polifunción	C/ Obispo Pildain, 101 y 103	Línea de teléfono para ascensor
Escuelas Artísticas	C/ Los Marqueses	Línea de teléfono para ascensor

5.2. SERVICIO DE TELEFONÍA VOIP

Actualmente, el Ayuntamiento de Arucas tiene instalados una infraestructura completa de VoIP en casi la totalidad de sus sedes, exceptuando casos puntuales.

El parque está compuesto por terminales del fabricante Avaya, en su mayoría del modelo 1608, y dos centralitas, también del mismo fabricante y modelo IP Office 500 V2.

De forma paralela a la plataforma de VoIP del Ayuntamiento, también se requiere de un sistema basado en centralita en la nube y pago por uso para el caso específico de la Policía Local (el detalle se queda definido en la tabla descriptiva de este apartado).

La siguiente tabla muestra los servicios a incluir dentro de la telefonía VoIP:

Servicio	Descripción
Mantenimiento de centralitas	<p>Mantenimiento de las dos centralitas indicadas durante la vigencia del contrato ante eventuales averías producidas por fallos hardware o software.</p> <p>El servicio de mantenimiento incluirá las tareas de parametrización necesarios en caso de nuevas altas, bajas o modificaciones de terminales IP.</p> <p>Se estima, de forma orientativa y sin que esté limitado a ello, que las operaciones de alta, baja o modificación a llevar a cabo no superan las 50 al año.</p>
VoIP para Policía Local	<p>La Policía Local requiere de un sistema paralelo de telefonía al del Ayuntamiento. Por este motivo, se suministrará un sistema de telefonía VoIP en modalidad de pago por uso compuesto por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Centralita en la nube• Suministro de terminales VoIP• 1 terminal fijo con SIM (para redundancia) <p>La centralita incluirá un servicio de parametrización para casos de altas, bajas, modificaciones o configuraciones de forma que no requiere acciones técnicas por parte del Ayuntamiento. Asimismo, dispondrá de funcionalidades básicas como redirecciones, llamadas entre varios usuarios, grupos de salto, grabación de locuciones, menú de opciones (IVR).</p> <p>La centralita tendrá una capacidad mínima para atender cuatro llamadas</p>



	<p>simultáneas.</p> <p>Por otro lado, los terminales a suministrar tendrán las siguientes características mínimas: pantalla, altavoz, manos libres, agenda, conexión para casos, alimentación por puerto PoE.</p> <p>El número de terminales inicial será de 12, en modalidad pago por uso. Estará dentro del precio ofertado una potencial ampliación hasta 20 sin coste adicional para el Ayuntamiento.</p> <p>La telefonía VoIP de la Policía Local tendrá un plan de numeración propio, pero ha de ser compatible con los otros planes del Ayuntamiento, esto es, los aprovisionados en las centralitas Avaya y la numeración corporativa móvil, permitiendo llamadas entre ellos.</p> <p>Dentro del precio de la oferta estarán incluidos cualquier actuación a llevar a cabo en las centralitas Avaya para la interacción entre los distintos planes de numeración.</p> <p>Adicionalmente, por redundancia, la Policía dispondrá de un terminal fijo con SIM (con numeración corporativa móvil).</p>
Ampliación del parque de terminales VoIP	<p>Para el caso de que el Ayuntamiento requiera aumentar el número de extensiones VoIP entre sus usuarios, se valorará incluir un servicio de aprovisionamiento de terminales compatibles con la centralita actual del Ayuntamiento y con idénticas características que los actuales Avaya modelo 1608, garantizando la homogeneidad del parque de terminales.</p> <p>Dicho aprovisionamiento incluirá cualquier licencia necesaria para el correcto funcionamiento del terminal.</p> <p>Adicionalmente, el servicio incluirá la parametrización necesaria en la centralita del Ayuntamiento para su completa puesta en funcionamiento.</p> <p>Tras el aprovisionamiento del terminal VoIP este pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.</p> <p>Para este servicio se valorará el precio ofertado por terminal.</p>

5.3. SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

Con el objetivo de disponer de una facturación lo más plana posible y simplificar su gestión, el servicio incluirá una bolsa de minutos de llamadas un 30% superior a la volumetría actual y definida en el apartado 4.2 VOLUMETRÍA DE CONSUMO ACTUAL, quedando exentas las llamadas internacionales o números especiales.



Las llamadas entre numeraciones corporativas no tendrán coste ni límites (independientemente del plan de numeración, ya sea el móvil, fijo o el perteneciente a la Policía Local).

Las líneas xDSL o equivalente solicitadas requieren disponer de un número de teléfono asociado (usado normalmente como respaldo o para algún sistema de emergencia) que entrará dentro de la volumetría indicada.

5.4. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

Igualmente, para la telefonía móvil, el servicio incluirá una volumetría mínima de voz y datos un 30% superior a los definido en el apartado *4.2 VOLUMETRÍA DE CONSUMO ACTUAL*, quedando exentas las llamadas internacionales o números especiales.

El servicio de telefonía móvil incluirá una numeración corporativa (números cortos) de forma que pueda integrarse con la centralita actual propiedad del Ayuntamiento.

Las llamas entre numeraciones corporativas (móviles y fijas) no tendrán coste ni límites.

El parque de telefonía móvil se compone de 75 líneas con los siguientes perfiles de consumo:

- 13 líneas con un plan mínimo de 1.000 minutos/mes de llamadas (fijo nacional y móvil), 10 GB de datos y 100 SMS/mes.
- 50 líneas con un plan mínimo de 1.000 minutos/mes de llamadas (fijo nacional y móvil) y 3 GB de datos y 100 SMS/mes.
- 11 líneas para sistemas automátatas (cuadros de alumbrado) con un plan mínimo de 500 minutos/mes de llamadas y 1GB de datos.
- 1 línea para terminal fijo en la Policía Local (para terminal fijo con SIM de contingencia).

En caso de exceso de consumo de datos, se restringirá el ancho de banda y no se admitirán facturaciones adicionales. Adicionalmente se proveerá de algún mecanismo para que se pueda reactivar el consumo bajo petición.

5.5. TERMINALES MÓVILES

Como punto de partida al inicio del contrato, el adjudicatario dotará al Ayuntamiento de un parque de terminales móviles de iguales características o superiores a los actualmente en uso (se requiere el mismo número de terminales a los indicados en este apartado).

El parque actual consta de:

- 13 terminales del fabricante Apple, modelo Iphone 6S
- 50 terminales del fabricante Samsung, modelo Galaxy J5

El Ayuntamiento se reserva el derecho a decidir si el modelo propuesto por el adjudicatario para cada caso cumple con las características mínimas.



5.6. SERVICIOS ADICIONALES

Con el objetivo de mejorar las prestaciones de la infraestructura, se valorarán propuestas de servicios adicionales. En particular, se valorarán los siguientes servicios:

Nº	Definición del servicio adicional
1	<p>Se valorará la aportación de un servicio de renovación del parque de terminales móviles en forma de bolsa y por un valor entre el 4% y el 6% del precio total de licitación (sin descuentos ni impuestos) durante los años de vigencia del contrato y sus posibles renovaciones.</p> <p>El servicio incluirá un catálogo de distingas gamas y fabricantes, estará basado en precios de mercado e incluirá terminales con sistemas operativos basados en iOS y Android.</p> <p>El contenido del catálogo se renovará, como mínimo, cada 6 meses incorporando nuevos modelos. Será lo suficientemente amplio para incluir los principales fabricantes del mercado y modelos actualizados.</p> <p>El Ayuntamiento podrá hacer uso de este servicio según sus criterios. En caso de agotar la bolsa, el adjudicatario respetará los precios del catálogo. Por otro lado, en caso de no agotar la bolsa, se acumulará de un año para otro.</p>
2	<p>Servicio de fax en la nube, con un mínimo de 3.600 envíos/año (incluyendo renovaciones) y funcionalidad de acuse de recibo. El servicio tendrá capacidad para 12 usuarios.</p>
3	<p>Solución de videoconferencia web con duración la totalidad del contrato (y posibles renovaciones) y que permita la conexión de más de cinco participantes por video y voz. El sistema también permitirá invitar a participantes sin cuenta en la plataforma.</p>
4	<p>Servicio de mensajería para el envío de SMS de notificaciones tanto interno como externo (ciudadanos o empresas). El servicio ha de permitir el envío individual o masivo de SMS a partir de ficheros con los listados de números de teléfono y disponer de un entorno web. El servicio ha de incluir un mínimo de 5.000 SMS/año (incluyendo renovaciones).</p>

6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

La calidad de servicio prestada por los adjudicatarios se controlará mediante los indicadores de nivel de servicio definidos en este apartado.

Al mismo tiempo, se definen los siguientes niveles de averías:



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

COMPRAS

Avería	Definición
Muy grave	Avería que afecta a más del 50% de los usuarios, o servicio, incomunicación total.
Grave	Avería que afecta entre el 20% y 50% de los usuarios o el servicio está degradado.
Leve	Avería que no afecta a los usuarios o servicios de forma significativa.

El nivel de criticidad de las averías será determinado por el Ayuntamiento de Arucas.

Los indicadores serán medidos de forma mensual y quedan sujetos a la aplicación de penalizaciones en caso de desviaciones.

Cada indicador tiene relacionado un porcentaje de penalización respecto a la facturación mensual total del servicio.

Indicador	Descripción	Valor umbral	Penalización
Disponibilidad de los servicios	Tiempo en minutos mensual de disponibilidad de los servicios	97%	5%
Caudal garantizado	Tiempo, en minutos, mensual en el que el ancho de banda se mantiene por encima del caudal mínimo garantizado	97%	2%
Tiempo de respuesta en averías MUY GRAVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la respuesta por parte del adjudicatario	30 minutos	2%
Tiempo de respuesta en averías GRAVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la respuesta por parte del adjudicatario	60 minutos	1%
Tiempo de respuesta en averías LEVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la respuesta por parte del adjudicatario	180 minutos	1%
Tiempo de resolución en averías MUY GRAVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la resolución de la misma	180 minutos	1%
Tiempo de resolución en averías GRAVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la resolución de la misma	300 minutos	1%
Tiempo de resolución en averías LEVES	Promedio mensual del tiempo máximo, en minutos, transcurrido entre la notificación de una incidencia y la resolución de la misma	24 horas	1%



7. HERRAMIENTA DE FACTURACIÓN

Se deberá incluir una herramienta de facturación que permita al Ayuntamiento de Arucas visualizar de forma clara y detallada el consumo, facturas emitidas y cualquier otra información relevante.

8. PLAN DE IMPLANTACIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

8.1. PLAN DE IMPLANTACIÓN

Se debe aportar el plan de implantación del servicio propuesto, donde se detallará la planificación, recursos humanos y técnicos, metodología de trabajo y planes de prueba.

Se ha de tener en cuenta que, este plan ha de asegurar que el impacto sobre el servicio ha de ser el mínimo posible, efectuando cualquier trabajo en las ventanas de actuación que defina el Ayuntamiento de Arucas.

Por otro lado, se ha de garantizar que la información fluya de forma ágil entre todos los interesados implicados en el proceso de implantación, de forma que permitan al Ayuntamiento de Arucas, una adecuada toma de decisiones.

La planificación ha de contemplar el detalle de las tareas técnicas, requisitos previos y cualquier otra información relevante que permita prever con antelación cualquier dependencia de actuaciones por parte del Ayuntamiento de Arucas.

Entre el personal técnico, se asignará un coordinador que asumirá la dirección y coordinación de las tareas y el equipo técnico asignado por parte del licitador.

Durante el proceso de implantación, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los siguientes requerimientos:

- Definición de un protocolo claro y detallado de implantación con definición de responsabilidades.
- Cualquier instalación a realizar por parte del adjudicatario deberá ser aprobada previamente por el Ayuntamiento de Arucas y deberá respetar los protocolos y la planificación de implantación.

En caso de retraso, incumplimiento, por negligencia o mala fe, el Ayuntamiento de Arucas, podrá aplicar penalizaciones del 10% de las cuotas mensuales durante los meses o fracción de retraso.

8.2. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá entregar al Ayuntamiento toda la información que le solicite relativa a la prestación del servicio.



Adicionalmente, en caso de que el un nuevo proceso de licitación fuese adjudicatario otro licitador, deberá facilitar cuanta información sea necesaria para garantizar una devolución y transferencia con un impacto mínimo.

El adjudicatario de la presenta licitación estará obligado a:

- Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria.
- No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador (accesos indirectos, alquiler de infraestructuras, prestación de servicios, ...).
- Facilitar el proceso de cambio.
- El periodo mínimo en el que el licitador estará disponible para hacer la transferencia será de dos (2) meses desde el fin de la prestación del servicio, aunque será una obligación el haber entregado y facilitado toda la información técnica y administrativa previamente.

En caso de incumplimiento, por negligencia o mala fe, el Ayuntamiento de Arucas podrá aplicar penalizaciones del 20% de las cuotas mensuales durante dicho incumplimiento.

8.3. PLANES DE MANTENIMIENTO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

8.3.1. Planes de mantenimiento

Para los planes de mantenimiento, se cumplirá con los siguientes requerimientos:

- El mantenimiento preventivo y correctivo del conjunto de servicios será responsabilidad del adjudicatario.
- El mantenimiento del equipamiento y de los servicios contratados debe incluir la totalidad de elementos que componen el servicio (latiguillos, conectores, etc.).
- Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y otros, estarán incluidos en los costes fijos.
- La gestión del servicio y de cualquier equipamiento se realizará de forma proactiva. Los sistemas serán monitorizados y se adoptarán las medidas necesarias para la resolución de cualquier anomalía.
- Adicionalmente, a las actuaciones propias del mantenimiento correctivo se incluirán todas aquellas tareas de mantenimiento preventivo necesarias para evitar cualquier incidencia que afecte a la propia prestación del servicio.

8.3.2. Atención de las incidencias

Se dotará al Ayuntamiento de Arucas de un servicio de atención personalizada que pueda dar respuesta a incidencias, peticiones de servicios o temas administrativos.

Adicionalmente se proporcionará contactos de escalado por si el Ayuntamiento lo estima oportuno.

El servicio de Atención será atendido por teléfono y correo electrónico.



9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

La siguiente tabla muestra una propuesta de posibles criterios de valoración objetivos:

Nº	Criterios de valoración objetivos	Peso
1	<p>El precio ofertado incluye la totalidad de los servicios a prestar, incluyendo conectividad, voz, datos, fax, etc., sin que pueda existir coste adicional alguno, excepto los supuestos de exceso del servicio.</p> <p>Se asignará la puntuación máxima a la oferta de precio más bajo, puntuándose las restantes ofertas con una regla de proporción inversa, según la siguiente fórmula:</p> $P = PM * MO / O$ <p>Donde: P: puntuación; MO: mejor oferta (oferta más económica); PM: puntuación máx.; O: oferta a valorar.</p>	50
2	<p>Ampliación del ancho de banda de salida a Internet. La puntuación será proporcional al ancho de banda propuesto, siendo el mínimo exigido (250 Mbps) 0 puntos y siguiendo la siguiente fórmula:</p> $P = PM * O / MO$ <p>Donde: P: puntuación; PM: puntuación máxima; O: ancho de banda ofertado, en Gbps; MO: ancho de banda ofertado, en Gbps, de la mejor oferta.</p>	10
3	<p>Para la sede de la Policía Local, se pone a disposición del Ayuntamiento una conexión con un caudal mínimo de 100Mbps simétrico.</p> <p>Se valorará con la puntuación máxima a las ofertas que provean el servicio y cero puntos a las que no.</p>	10
4	<p>Se valorará el precio por un terminal VoIP de idénticas características a los actuales del Ayuntamiento, incluyendo cualquier licencia o elemento adicional para dejarlo plenamente operativo. También deberá estar incluido los trabajos de parametrización en la centralita Avaya del Ayuntamiento.</p> <p>Se asignará la puntuación máxima a la oferta de precio más bajo, puntuándose las restantes ofertas con una regla de proporción inversa, según la siguiente fórmula:</p> $P = PM * MO / O$ <p>Donde: P: puntuación; MO: mejor oferta (oferta más económica); PM: puntuación máx.; O: oferta a valorar.</p>	3



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

COMPRAS

5	<p>Servicio de renovación de terminales. La valoración tendrá un peso proporcional según el porcentaje ofertado, siendo un 4% el valor mínimo puntuable y el máximo un 6% (porcentaje anual de licitación sin rebajas ni impuestos) y siguiendo la siguiente fórmula:</p> $P = PM \times O / MO$ <p>Donde: P: puntuación, PM: puntuación máxima; O: porcentaje ofertado; MO: porcentaje ofertado de la mejor oferta.</p> <p>Las ofertas con un porcentaje superior al máximo fijado del 6% serán consideradas como este máximo.</p>	15
6	<p>Servicio de fax en la nube con un mínimo de 12 usuarios. Se valorará la aportación del servicio según los mínimos establecidos en el pliego técnico, siendo la valoración de cero puntos si no se aporta y la máxima si queda incluida en el servicio.</p>	3
7	<p>Solución de videoconferencia. Se valorará la aportación del servicio según los mínimos establecidos en el pliego técnico, siendo la valoración de cero puntos si no se aporta y la máxima puntuación si queda incluida en el servicio.</p>	2
8	<p>Servicio de mensajería para el envío de SMS de notificaciones tanto interno como externo (ciudadanos o empresas). Se valorará la aportación del servicio según los mínimos establecidos en el pliego técnico, siendo la valoración de cero puntos si no se aporta y la máxima puntuación si queda incluida en el servicio.</p>	7

Oliver Esclusa Brito
Ingeniero de Telecomunicaciones
Nº col.: C13538

Firmado digitalmente por ESCLUSA
BRITO OLIVER PATRIK - 52833577R
Fecha: 2018.01.12 11:38:11 Z

