

PLEC DE PRESCRIPCIONS
TÈCNIQUES PARTICULARS QUE
HAN DE REGIR LA
CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE
TELECOMUNICACIONS PER
L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA.

LOT 1. TELEFONIA FIXA I DADES ADSL
LOT 2. COMUNICACIONS MÒBILS





0.- OFERTES INDIVIDUALS I INTEGRADORES

- Els licitadors podran presentar ofertes separades a un o als dos lots.
- Els licitadors que presentin ofertes individuals als dos lots podran presentar a més oferta integradora dels dos lots conjuntament.
- Tots els requisits tècnics exigits en aquest plec per a cada lot hauran d'esser complets per l'oferta integradora.
- Cada licitador només pot presentar una única oferta integradora.
- Aquells licitadors que presentin una oferta integradora hauran de presentar a més, obligatòriament, ofertes individuals als dos lots.
- Les ofertes integradores només constaran de les diferències respecte a les ofertes individuals que s'hagin presentat, essent innecessari tornar a presentar tot el conjunt de l'oferta individual. Aquestes diferències hauran d'indicar a quin lot individual afecta per a la seva correcta valoració tècnica i econòmica.
- Cada licitador només pot presentar una oferta individual a un mateix lot, quedant exclosos els licitadors que presentin més d'una oferta al mateix lot; es a dir, no es poden presentar variants o alternatives a una mateixa oferta.
- En el cas que es vulgui presentar amb una UTE a l'oferta integradora s'ha de complir:
 - Obligatòriament la mateixa UTE s'ha de presentar a les ofertes individuals, però es permetrà que es presenti amb distint percentatge de participació a cada un dels 2 lots individuals i a la oferta integradora.
 - Cap empresa que formi part de la UTE no es pot presentar amb oferta individual a algun dels dos lots.
- Les ofertes integradores hauran de presentar l'oferta econòmica desglossada per lots, per tant, una oferta econòmica diferent per a cada lot.
- Les ofertes integradores s'avaluaran, tant en la part tècnica com en la part econòmica, de forma individual per a cada lot.
- La puntuació total de l'oferta integradora serà la suma de les puntuacions obtingudes a cada lot.
- Un cop avaluada la part tècnica i econòmica de les ofertes, i a efectes de realitzar l'adjudicació, es compararan les millors ofertes individuals amb les ofertes integradores, fent la suma de la puntuació total de les millors ofertes individuals i comparant-la amb la puntuació total de les ofertes integradores.
- Si la puntuació més alta de la millor oferta integradora es superior a la suma de les millors ofertes individuals, guanyarà la licitació la oferta integradora; en cas contrari, guanyaran la licitació les dues millors ofertes individuals.





LOT 1. SERVEIS DE COMUNICACIONS DE TELEFONIA FIXA (VEU I DADES) DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA.

1.- DESCRIPCIÓ DEL PROJECTE

1.1 Objecte

En el present plec de condicions es descriuen els requeriments tècnics bàsics que han de regir el lot 1:

- LOT 1. Serveis de comunicacions de telefonia fixa i dades.

Els objectius principals d'aquest procediment són els següents:

- La prestació de serveis i les línies que abastiran les necessitats de telefonia fixa i dades de l'Ajuntament d'Alcúdia.
- Renovació dels telèfons fixes i routers d'acord amb les diferents necessitats existents i el seu manteniment.
- El manteniment de les infraestructures necessàries per la correcta prestació del servei.
- La reducció dels costos d'explotació associats als diferents serveis i sistemes de comunicacions de telefonia fixa i dades.
- Millorar els nivells de servei actuals i disposar d'elements per controlar-ne el compliment.

1.2 Abast

Es requereix per tant, la dotació, instal·lació, configuració, posada en marxa, gestió i manteniment de tots els elements que constitueixen aquest servei garantint la plena operativitat durant tot el període de vigència del present contracte

1.3 Consideracions generals

- Durant el procés d'implantació es prendran les consideracions necessàries a fi d'evitar molèsties sobre els serveis de comunicació de l'Ajuntament. En el cas de que això no fos possible, els treballs es realitzaran evitant alterar el menys possible el treball habitual dels usuaris i preferiblement sense produir tallades als serveis operatius actuals. Sempre que un tall del servei sigui estrictament necessari, es realitzarà fora de l'horari laboral de l'Ajuntament i es fixarà un màxim d'hores sense servei que mai podrà ésser superior a 4 hores.
- Seran a càrrec de l'adjudicatari totes les despeses necessàries per la posada en marxa del projecte.
- Durant la vigència del contracte, l'adjudicatari es compromet a proveir els nous serveis demandats en qualsevol punt del municipi que l'Ajuntament d'Alcúdia demani amb les següents condicions:





- Les condicions del servei han de ser les mateixes que les exigides pels serveis inclosos en el mateix contracte
 - Els nous serveis es poden demanar per separat i amb posterioritat a la implantació completa del projecte
 - La vigència del contracte del servei mai serà superior a la de fi de la prestació del servei d'aquest plec.
- No seran admeses aquelles propostes, que a judici de l'Ajuntament d'Alcúdia, suposin una baixada en la qualitat del servei prestat fins ara, ni les que suposin la desaparició d'alguna funcionalitat existent.

2.- TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim per a l'execució del present contracte serà de 2 anys + 1 any de possible pròrroga, i començarà a comptar des de la signatura del contracte.

3.- REQUERIMENTS TÈCNICS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Hi ha un conjunt de requeriments generals associats als serveis que es detallen a continuació:

1. Les cridades de fix a mòbils municipals podran esser considerades com a cridades internes, per la qual cosa, podran tenir una tarifa especial, tant si es fa ús d'una marcació abreujada com si es marca el número públic. (Punt que es valorarà amb la integració amb la resta de sistemes de comunicació).
2. Les cridades de fix a mòbils no municipals tindran la mateixa tarifa, siguin de l'operadora que siguin.
3. S'ha de disposar d'un sistema de gestió que permeti a l'Ajuntament de manera flexible l'accés a:
 - a. Possibilitat de restringir les cridades sortints segons destí a les línies de veu que no estiguin connectades a la centraleta.
 - b. Possibilitat de definir límits de consum.
 - c. Facturació detallada i exportació en format informàtic.
 - d. Gestió de les avaries: obertura i seguiment.
4. La facturació haurà de poder preveure:
 - a. Es valorarà la possibilitat de tenir una facturació plana que s'autoreguli.
 - b. Adequació permanent i automàtica del marc tarifari en cas que baixessin els preus de mercat.



3.1 - Telefonia fixa



3.1.1- Condicions tècniques del sistema de telefonia fixa

El prestador actual dels serveis de telefonia fixa és Telefònica. La infraestructura actual s'indica a l'Annex II amb l'inventari de les línies i serveis actuals.

Aquest Annex II haurà de servir als licitadors per fixar el marc tècnic i econòmic de la seva oferta.

3.1.2- Característiques de les línies

Es preveu la prestació directa de servei telefònic a usuaris finals, incloent entre d'altres els següents serveis:

- Línies analògiques.
- Accessos bàsics
- Accessos centraleta
- 90X/80X.
- Accés primari.
- Serveis suplementaris de xarxa.
- Desviaments (immediat, si comunica, per absència, ...).
- Desviament en canvi de domicili i baixa.
- Informació de canvi de número.
- Servei contestador en xarxa.
- Presentació/restricció de la identitat de l'usuari que realitza la telefonada.
- Serveis de xarxa intel·ligent.

3.1.3- Manteniment de la numeració

Serà requisit imprescindible el manteniment de la numeració actual, amb els canvis que l'Ajuntament cregui oportuns.

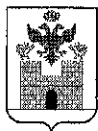
3.1.4- Ubicació

La instal·lació, muntatge i configuració de les línies es farà a les diferents dependències municipals.

A l'edifici de "La Sala" (C/ Major, 9) hi ha un gruix bastant important de línies i serveis. Cal destacar la línia d'accés primari per la centraleta dels edificis principals de l'Ajuntament.

D'altra banda l'Ajuntament d'Alcúdia disposa d'una sèrie d'emplaçaments municipals (escoles, altres edificis municipals, Oficines de turisme, serveis platges, etc...) no connectats amb la infraestructura de comunicacions de l'Ajuntament, que necessiten també serveis de telecomunicacions. Actualment aquest escenari és totalment heterogeni, no adaptat a les





necessitats reals i actuals i no segueix cap estàndard com és el cas de la xarxa corporativa.

El disseny proposat ha d'imposar un estàndard que simplifiqui la implantació a qualsevol seu municipal d'un sistema de comunicacions. Es valorarà positivament l'estalvi econòmic de la solució global de tots els centres, mitjançant l'ús de tarifes planes i altres mecanismes que es considerin oportuns.

3.2.- Transmissió de dades i accés a Internet.

Aquest apartat té com a àmbit tot allò que es refereix a serveis d'accés i transport de dades cap a Internet i entre seus municipals.

L'escenari té dos àmbits, la infraestructura corporativa (Ajuntament i dependències) i els diferents equipaments municipals que no compten amb infraestructura del consistori (col·legis, biblioteques, empreses municipals, instal·lacions esportives o culturals).

L'oferta del licitador per una banda haurà de proporcionar una valoració econòmica segons els serveis i les característiques de les línies del inventari de l'Annex 2 (escenari actual), i per l'altra banda el disseny d'una solució tecnològica en funció de l'escenari presentat en aquest plec tècnic.

L'adjudicatari haurà de realitzar el disseny d'un estàndard de comunicacions per implantar a tots els centres municipals que segueixi les següents directrius:

Accés a Internet de la xarxa corporativa (La Sala). Actualment es disposen de dues línies ADSL 20Mb premium amb Telefónica. Es valorarà especialment la proposta d'aquest accés a internet:

- Mínim 2 línies (en cas de més línies s'han d'unir amb qualche equip de balanceig de càrrega o similar. El tallafocs només té capacitat per 2 sortides a Internet)
- Possibilitat de tenir més d'una IP fixa per línia.
- Temps de latència baix
- Velocitat de baixada i pujada elevat
- Etc..

Accés a Internet altres seus. La solució proposada per l'adjudicatari haurà de comptar amb una connexió mínima amb Internet de 3 Mbps del tipus xDSL/.





Per a cada línia de dades, el tràfic serà il·limitat i a més s'haurà de proporcionar una IP fixa.

Variació de les característiques del servei. Les característiques del servei, especialment el cabal, podran ser incrementades dinàmicament entre uns valors preestablerts, segons la demanda.

4.- SUBMINISTRAMENT, INSTAL·LACIÓ I CONFIGURACIÓ.

Es sol·licita que l'oferta vagi acompanyada d'una planificació temporal, on s'indiqui quins seran els treballs realitzats temporalment, i quins recursos s'utilitzaran per aconseguir-ho, i també quins són els requeriments per a la realització dels treballs.

També cal una proposta de migració que haurà de ser validada i consensuada amb el tècnic de l'Ajuntament assignat a aquest projecte.

La duració de les tasques de migració, subministrament, instal·lació i configuració mai serà superior a 60 dies. Es valorarà el temps en que l'adjudicatari durà a terme aquest procés.

4.1.- Renovació i manteniment d'equips

L'adjudicatari haurà de renovar la totalitat dels equips d'usuari final (telèfons, routers, etc...).

El nombre d'equips a renovar correspon als telèfons de les línies RTB (37 telèfons) i al routers de les línies ADSL (29 routers).

En el cas dels routers, aquests hauran de tenir com a mínim 4 ports de xarxa RJ45 (no poden esser "monopuesto").

Tots els equips han d'estar en manteniment i l'adjudicatari es farà responsable de la seva reparació o substitució en cas d'avaría.

4.2.- Equip i direcció del projecte.

L'empresa adjudicatària haurà de nomenar:

- Un director de projecte, interlocutor únic amb l'Ajuntament.

Els altres components de l'equip: enginyers, tècnics, comercials.





L'Ajuntament, per la seva part, nomenarà també un director de projecte, que exercirà les funcions de control de l'execució de la instal·lació i del compliment de totes les especificacions indicades en el projecte i esdevindrà l'interlocutor entre les empreses instal·ladores i l'Ajuntament.

4.3.- Documentació que s'ha d'entregar al final del projecte.

El final del projecte està condicionat a la recepció de la documentació final d'obra. La documentació final d'obra ha d'incloure:

- Descripció de la configuració instal·lada.
- Resultat i descripció de les mesures realitzades.
- Descripció de la garantia de la instal·lació.
Document acreditatiu de la garantia dels equips.
- Programa de manteniment.

4.4.- Provisió dels serveis tipus "claus en mà".

Els preus proposats per a la provisió i posterior gestió dels sistemes i serveis ha d'incloure en tots els casos el subministrament dels equips i materials a l'Ajuntament o seu, el seu transport, la instal·lació i muntatge, incloent dietes i desplaçaments, la configuració segons els requeriments de l'Ajuntament, proves de funcionament, la sol·licitud de les garanties, la documentació de final d'obra, i qualsevol altre concepte addicional per a la implementació de la solució proposada.

És a dir, l'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes.

D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament, en tasques associades a la posada en marxa.

5.- GARANTIA I MANTENIMENT

- Els equips emprats i la seva instal·lació han de presentar una garantia contra defectes de disseny, fabricació i instal·lació. Aquesta garantia s'ha de presentar documentada. En qualsevol cas se sol·licita una garantia mínima d'un any, amb temps de resposta 8 hores laborables a partir de la comunicació de l'avaría i amb desplaçament a les dependències de l'Ajuntament.





- En cas de reparació la garantia ha d'incloure els materials, mà d'obra, desplaçaments i qualsevol altre concepte per reinstal·lar el sistema d'acord als requeriments del projecte. La garantia ha d'estar suportada pel fabricant i per l'empresa instal·ladora en els apartats necessaris per completar els requisits sol·licitats.
- L'inici de la garantia serà sempre la data de recepció provisional de la instal·lació. La recepció provisional és la recepció que fa l'Ajuntament després del subministrament, instal·lació, configuració i realització de les proves.
- Atès que les comunicacions de veu i dades són d'una importància crítica, l'empresa adjudicatària ha d'incloure a l'oferta una proposta de manteniment preventiu i correctiu en els termes que el plec estableix i que complementi les garanties corresponents.

5.1.- Disponibilitat

Les ofertes hauran d'incloure totes les mesures adequades i suficients per aconseguir una disponibilitat global igual o superior del 99,8% comptant al trimestre, tant en les línies de veu com en les de dades.

5.1.1.- Restabliment servei telefonia fixa

El temps màxim de restabliment del servei pel cas d'incidències greus o molt greus no ha de superar les 4 hores als centres de disponibilitat alta: Policia Local i el primari de l'Ajuntament.

El nombre màxim d'avaries greus o molt greus per enllaç/any no ha de ser superior a dos, en cas contrari s'exigiran accions de reparació en les línies o serveis.

El temps màxim de restabliment del servei pel cas d'incidències lleus, no ha de superar les 24 hores naturals des de la seva notificació.

El nombre màxim d'avaries lleus per enllaç/any no ha de ser superior a quatre, en cas contrari s'exigiran accions de reparació en les línies o serveis.

5.1.2.- Restabliment servei Dades i Internet

El temps màxim de restabliment del servei pel cas d'incidències greus o molts greus no ha de superar les 4 hores a les línies amb disponibilitat alta: CPD de l'Ajuntament



d'Alcúdia (Línies del carrer Major, 9) i les 8 hores a la resta de línies.

El nombre màxim d'avaries greus o molt greus per enllaç/any no ha de ser superior a dos, en cas contrari s'exigiran accions de reparació en les línies o serveis.

Els temps màxim de restabliment del servei pel cas d'incidències considerades lleus, no ha de superar les 24 hores naturals des del moment en que es notifiqui.

El nombre màxim d'avaries lleus per enllaç/any no ha de ser superior a quatre. En cas contrari s'exigiran accions de reparació en les línies o serveis.

NOTA: Es consideraran avaries greus o molt greus totes aquelles que comportin tall del servei.

6.- VALORACIÓ D'OFERTES

Seràn desestimades aquelles ofertes que no compleixin els requeriments mínims exigits, d'acord amb aquest plec.

Els criteris de valoració estan al plec de clàusules administratives.

7.- OFERTA ECONÒMICA

El preu màxim de licitació es de 4.000€ mensuals. Les ofertes inferiors a 2.500 € mensuals es consideraran desproporcionades (temeràries) i l'adjudicatari haurà de justificar aquest import.

A l'annex II hi ha l'inventari de línies i serveis actuals.

A l'annex I-A hi ha el model d'oferta econòmica que s'ha de omplir.

A l'oferta econòmica s'han d'indicar totes les condicions econòmiques i costos; tant de la part de quotes fixes mensuals com del cost del tràfic de cada servei (establiment de cridada, quotes de línia, lloguer d'equips, quotes mínimes, tarifes planes, tarifes de dades, etc...). s'adjunta model d'oferta econòmica.

En base a aquests annex II l'operador obtindrà el "preu mensual tipus" resultant de sumar les quotes fixes mensuals





dels serveis i línies i les quotes de consum en base al tràfic d'aquest mateix annex.

Així, el "preu mensual tipus" serà una única quantitat que s'utilitzarà per valorar l'oferta econòmica segons els criteris del punt 6.

Els imports seran sempre amb l'IVA inclòs, i seran vinculants durant la vigència del contracte.

Durant la duració del contracte es podran anar efectuant els ajusts i les revisions a la baixa que es puguin anar produint en relació als preus del mercat.





8.- DOCUMENTACIÓ QUE S'HA D'ENTREGAR.

8.1 Per criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmula matemàtica (objectius)

- Annex I-A (model oferta econòmica) complimentat.
- Pla d'implantació indicant:
 - Temps de implantació
 - Atenció personalitzada
- Integració amb la resta de comunicacions

8.2 Per criteris subjectius

- Solució tècnica proposada per les línies de dades del CPD.
- Descripció detallada de les infraestructures que s'utilitzaran per implantar la solució; indicant si son pròpies o d'altres "carriers". Indicar també quin tipus de tecnologia s'utilitza per les comunicacions.
- Compromís temps de resposta per resoldre incidències i/o modificacions del servei.
- Pla de qualitat:
 - Metodologia de l'operador per garantir el compliment dels compromisos.
 - Mecanismes de penalització proposats.
- Pla d'implantació indicant:
 - Conjunt de tasques a realitzar.
 - Perfil de l'equip del projecte
 - Metodologia del projecte i del seguiment i control.
 - Temps de implantació
- Solució tècnica general proposada:
 - Terminals proposats. Prestacions i facilitats.
 - Política de renovació i reparació de terminals.
 - Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines.
 - Gestió de l'inventari i documentació del sistema.
 - Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions.
 - Elaboració d'informes de trànsit, rendiment i propostes de millores.
 - Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia.
- Manteniment línies i compromís temps de resposta
 - Recursos humans pel projecte
 - Manteniment dels serveis contractats: preventiu i correctiu. Estocs de recanvis, procediments d'avís d'avaría, recollida, lliurament, temps de resposta.
 - Pla de penalitzacions proposat





LOT 2. SERVEIS DE COMUNICACIONS MÒBILS (VEU I DADES) DE L'AJUNTAMENT D'ALCÚDIA. (LOT 2)

1. - OBJECTE

En el present plec de condicions es descriuen els requeriments tècnics bàsics que han de regir el lot 2:

- LOT 2. Serveis de comunicacions mòbils.

Els objectius principals d'aquest procediment són els següents:

- La prestació de serveis, les línies de veu i dades que abastiran les necessitats de telefonia mòbil de l'Ajuntament d'Alcúdia.
- Subministrament de nous terminals d'acord amb les diferents necessitats existents, el seu manteniment i la seva renovació periòdica.
- La reducció dels costos d'explotació associats als diferents serveis i sistemes de comunicacions.
- Millorar els nivells de servei actuals (cobertura, disponibilitat del servei, atenció al client, control facturació, gestió del parc mòbil) i disposar d'elements per controlar-ne el compliment.

2.- TERMINI D'EXECUCIÓ

El termini màxim per a l'execució del present contracte serà de 2 anys + 1 any de possible pròrroga, i començarà a comptar des de la signatura del contracte.





3.- REQUERIMENTS TÈCNICS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

- Segons les necessitats de l'Ajuntament es podran anar afegint noves línies o donar de baixa sense cap tipus de cost per l'Ajuntament.
- En el cas d'una alta nova d'una línia no es podrà sol·licitar cap compromís de permanència d'aquesta línia.
- En el cas d'una alta d'una nova línia, l'Ajuntament podrà sol·licitar un terminal per aquesta línia i aquest terminal es tramitarà com una renovació segons el punt 4 d'aquest plec i la política de renovació oferida per l'adjudicatari.
- L'Ajuntament també podrà sol·licitar l'alta d'una línia nova sense terminal associat.
- Es disposarà de serveis de xarxa corporativa mòbil. Les facilitats seran:
 - Pla privat de numeració.
 - Règim tarifari especial per a les cridades corporatives.
 - Definició de perfils/grups d'usuaris. Llistes blanques / llistes negres. Límits de consum.
 - Marcació abreujada.
 - Gestió de la xarxa corporativa via web
- Es mantindran els actuals plans de numeració i els canvis hauran de ser pactats i aprovats per part de l'Ajuntament.
- Possibilitat d'establir dos números en cada terminal (privat - professional) i la seva facturació separada.
- L'escenari actual s'adjunta a l'inventari de l'annex 2. Es preveu de contractar inicialment les mateixes línies que hi ha a l'inventari, però aquesta és una dada orientativa i no vinculant.

4.- REQUERIMENTS DELS TERMINALS I POLITIQUES DE MANTENIMENT I RENOVACIÓ.

L'operador, a l'adjudicació del present procés, renovarà la totalitat dels terminals actuals, donarà a triar entre les primeres marques del mercat.





Caldrà presentar un pla d'implantació per al canvi de terminals inicial i la proposta de la política de renovació i manteniment d'aquests terminals

Quant als terminals que subministrarà l'adjudicatari, es distingiran les següents gammes:

- Superior
- Alta
- Mitjana-Alta
- Mitjana

Es valorarà poder triar entre distints models dins la mateixa gamma.

Es valorarà poder disposar de terminals dual-SIM per treballadors que vulguin posar la seva línia privada al mateix terminal. Aquesta segona SIM ha de poder ser de qualsevol operador (terminal lliure).

El nombre i tipus de dispositius esta en relació al tipus de línia contemplats a l'annex I. En el cas de que l'operador aportí millores als serveis d'un tipus de línia, el terminal ha d'anar en concordança amb aquestes millores.

Per tal de garantir l'operativitat dels terminals l'operador renovarà sense cost aquells terminals que l'Ajuntament sol·liciti i que portin en funcionament més de 24 mesos. Es valorarà la possibilitat de renovació sense cost abans d'aquest 24 mesos.

L'adjudicatari establirà una política de renovació per aquelles renovacions que es sol·licitin abans del temps establert per les renovacions sense cost. En cap cas l'adjudicatari podrà exigir un compromís de permanència de contracte damunt la línia a renovar; la duració de contracte de les línies serà la mateixa per a totes i coincideix amb el fi d'aquesta adjudicació.

Aquesta política de renovació està oberta a qualsevol fórmula, sempre que es respectin els punts anteriors (Política de punts, penalització econòmica, etc).

A la política de renovació s'ha de concretar la fórmula que s'aplicarà als casos de robatori o furt; ja que aquest cas es pot tractar de manera diferent que la renovació o avaria.

S'ha de distingir clarament el que es considera renovació o avaria del terminal:

Es considera renovació el canvi del terminal per un més modern o de prestacions més altes sempre que ho sol·liciti l'Ajuntament.





- En cap cas es considerarà renovació el canvi d'un terminal avariats que no es pot reparar per estar obsolet. Aquest cas es tractarà com avaria i s'ha de substituir per un altre model de característiques similars a l'aviat, però mai per un de característiques inferiors.
- El mal funcionament de la bateria del terminal també es considera avaria; en aquest cas bastarà substituir la bateria sense canviar el terminal.
- Les ruptures accidentals dels terminals també es consideraran avaries.

L'adjudicatari es compromet a la reparació de tots els terminals avariats sense cost per l'Ajuntament. Aquesta reparació inclourà la recollida i lliurament dels terminals a les dependències de l'Ajuntament.

Es requereix que el manteniment dels terminals avariats sigui molt àgil. Per això, l'adjudicatari haurà de facilitar a l'Ajuntament els següents estocs mínims, i haurà d'efectuar les corresponents reposicions durant tota la vigència del contracte:

- El 10% del nombre de terminals de cada gamma (amb un mínim de 2)
- El 5% en targetes sense activar.

5.- PORTABILITAT. REGULACIÓ DEL PROCÉS DE RELLEU D'OPERADOR

L'adjudicatari s'haurà de comprometre a:

- Realitzar la portabilitat de totes les línies mòbils que l'Ajuntament d'Alcúdia tingui contractades amb d'altres operadors, sense cap cost ni gens de dedicació per part de personal de l'Ajuntament.
- Es minimitzarà el temps de "no operació" de cada línia afectada, que en cap cas podrà superar les 4 hores.

Així mateix, durant tota la vigència del contracte, i amb la finalitat de facilitar el possible relleu per canvi d'operador, estarà obligat a :

- En cas que es demani, haurà de facilitar tota la informació tant tècnica com administrativa necessària per a la realització del traspàs en un termini màxim de 2 setmanes.
- No utilitzar tecnologies pròpies o exclusives de l'operador, ni aquelles que dificultin un futur procés de canvi.





6.- REQUERIMENTS DE CARÀCTER ECONÒMIC I DE GESTIÓ DE LA FACTURACIÓ

Els licitadors hauran de posar a disposició de l'Ajuntament els instruments que permetin controlar les dades de consum i facturació en temps real:

- La facturació serà en format electrònic i en format paper sense cap cost addicional.
- Informació detallada de tots els costos fixos i de trànsit indicant el detall de tots els tipus de cridades sortints. Aquest detall inclourà com a mínim: extensió/línia origen, número destí, hora de la cridada (hh:mm:ss), tipus de la cridada, durada i cost.
- Possibilitat de gestió del compte a través d'interfície web sense cap cost addicional.

7.- OFERTA ECONÒMICA:

El preu màxim de licitació es de 2.000€ mensuals. Les ofertes inferiors a 1.400 € mensuals es consideraran desproporcionades (temeràries) i l'adjudicatari haurà de justificar aquest import.

A l'annex I-B hi ha el model d'oferta econòmica que s'ha d'emplenar.

Indicar totes les condicions econòmiques i costos (establiment de cridada, quotes de línia, quotes mínimes, tarifes planes, preu sms, tarifes de dades, etc...).

Per l' integració amb la telefonia fixa, es considera que el 20% de les cridades nacionals de les línies mòbils son a línies fixes de l'Ajuntament. A l'annex I-B es podrà posar la quantitat de descompte que suposarà l'aplicació de qualque bonificació damunt aquest tipus de tràfic.

En base a aquest annex I-B, l'operador obtindrà el "preu mensual tipus" resultant d'aplicar les quotes fixes i les quotes de consum ofertes a l'inventari de línies i tràfic tipus subministrat.

Així el "preu mensual tipus" serà una única quantitat que s'utilitzarà per valorar l'oferta econòmica segons els criteris del punt 9.





Els imports seran sempre amb l'IVA inclòs, i seran vinculants durant la vigència del contracte.

Durant la duració del contracte es podran anar efectuant els ajusts i les revisions a la baixa que es puguin anar produint en relació als preus del mercat.

8.- ASSISTÈNCIA TÈCNICA I COMERCIAL

Els licitadors hauran de comptar amb un servei d'assistència tècnica de proximitat que permeti una assistència tècnica que no superi les 24 hores hàbils des de l'avís dels serveis tècnics municipals.

L'empresa haurà d'assignar un equip personalitzat d'atenció presencial i comercial amb experiència en Administracions Públiques amb disponibilitat immediata per garantir la ràpida atenció de l'Ajuntament, complementant els serveis rebuts amb atenció telefònica.

L'adjudicatari haurà de assignar un gestor personal fixa que serà l'interlocutor amb l'Ajuntament a l'hora de notificar incidències amb les línies i modificacions del servei (Altes, baixes, canvis, etc...)

9.- VALORACIÓ D'OFERTES

Els criteris de valoració estan al plec de clàusules administratives.

10.- DOCUMENTACIÓ QUE S'HA D'ENTREGAR.

10.1 Per criteris d'adjudicació avaluables mitjançant fórmula matemàtica (objectius)

- Annex I-B (model oferta econòmica) complimentat.
- Catàleg de terminals ofertats, indicant clarament si disposen de 4G i Dual-SIM
- Us de tarifes planes i descripció d'aquestes.
- Restricció del tràfic mensual a les línies de dades
- Integració amb la resta de comunicacions
- Temps de renovació de terminals sense cost.

10.2 Per criteris subjectius

Equipaments

- Catàleg de terminals





- Polítiques de renovació i reparació.
- Estocs de recanvis, procediments d'avís d'avaría, recollida, lliurament, temps de resposta.
- Pla d'implantació indicant:
 - Conjunt de tasques a realitzar.
 - Perfil de l'equip del projecte
 - Metodologia del projecte i del seguiment i control.
 - Temps de implantació
 - Recursos humans pel projecte
- Pla de qualitat:
 - Metodologia de l'operador per garantir el compliment dels compromisos.
 - Atenció personalitzada
 - Mecanismes de penalització proposats.
- Servei Post-venta i resolució d'incidències i modificacions del servei.
 - Compromís temps de resposta per resoldre incidències i/o modificacions del servei.
 - Mecanismes de penalització al no complir temps de resposta incidències i/o modificacions del servei.
 - Gestió comercial, procediments d'atenció comercial, interlocutors, perfils, horari, eines.
 - Gestió de canvis, altes, baixes i modificacions.
 - Manteniment dels serveis contractats: preventiu i correctiu..
- Solució tècnica general proposada:
 - Gestió de l'inventari i documentació del sistema.
 - Elaboració d'informes de trànsit, rendiment i propostes de millores.
 - Facturació dels serveis: format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació de factura, franquícies, quotes de línia.

Alcúdia, 11 de març de 2015.

La regidora delegada de contractació

Josefina Linares Capó

