



EXP. 42/2024

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DEL:**

SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA FIJA
PARA MÓSTOLES DESARROLLO PROMOCIÓN
ECONÓMICA, S.A.



7.1.-Fase de implantación	19
7.2Mantenimiento Correctivo	19
7.3 Soporte	20
7.4Disponibilidad	21
Plazos de Entrega.....	22
7.5 Cumplimiento de los ANS	22
Revisión.....	22
Efectos en Caso de Incumplimiento	22
8.-PRESUPUESTO LICITACIÓN Y VALOR LICITACIÓN	23
EI VALOR DE LA LICITACIÓN	23
9.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	23



El servicio solicitado incluye la gestión, monitorización, mantenimiento, soporte, administración y operación de todos los elementos constituyentes de los servicios indicados anteriormente.

Los licitadores podrán presentar la solución que considere oportuna basada en Fibra Óptica y Centralita Virtual, convenientemente detallada y justificada de acuerdo con los requerimientos establecidos más adelante.

3.-DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato suscrito tendrá una duración de 3 años, contados a partir de la fecha de inicio del servicio. Con posibilidad de prórroga de un año de duración, esta se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

Transcurrido ese plazo, el proveedor saliente del servicio será el responsable del correcto funcionamiento de este durante el periodo de transición necesario para que el nuevo adjudicatario establezca la nueva provisión de servicios.

4.-SITUACIÓN ACTUAL

Se presenta a continuación la descripción de la situación actual de MOSTOLES DESARROLLO que se ha de tener en cuenta para proporcionar los servicios objeto del presente contrato, sin perjuicio de las comprobaciones y estudios que consideren realizar las entidades licitadoras, recabando cuantos datos sean necesarios, de manera que les permita conformar el servicio de acuerdo con las prescripciones tecnológicas contenidas en el presente pliego.

En la actualidad MOSTOLES DESARROLLO cuenta con una infraestructura de comunicaciones que le permite proporcionar a sus usuarios servicios de telefonía fija y acceso a internet.

A continuación, describimos la situación actual de los diferentes servicios de telecomunicaciones MOSTOLES DESARROLLO.

- Servicio de Internet en las sedes:
 - o c/ Pintor Velázquez, 68,
 - o c/ Salzillo, 4
 - o P.I. 1 c/E nº 20
 - o c/ Federico Cantero Villamil, 2B
- Servicio de RPV en las sedes:
 - o c/ Pintor Velázquez, 68,
 - o c/ Salzillo, 4
 - o P.I. 1 c/E nº 20
 - o c/ Federico Cantero Villamil, 2B



SEDES OBJETO DEL CONTRATO.

Respecto de la situación actual descrita anteriormente, MOSTOLES DESARROLLO no prevé ciertos cambios respecto de sus dependencias, relativos a la aparición de dependencias nuevas, en cualquier caso el licitador aportará precios unitarios que supondrán un compromiso de la posible ampliación o cambio de domicilio de alguno de los servicios en el alcance de este contrato.

Así pues, la relación de dependencias que afectarán al presente contrato será la siguiente:

- c/ Pintor Velázquez, 68,
- c/ Salzillo, 4
- P.I. 1 c/E nº 20
- c/ Federico Cantero Villamil, 2B

5.2 SERVICIO DE INTERNET

En este apartado se describen las conexiones requeridas de las diferentes dependencias para su acceso internet. La empresa adjudicataria prestará los siguientes servicios:

- Diseño de la arquitectura de acceso a Internet, respetando los requisitos mínimos de este pliego.
- Provisión de los distintos accesos en cada una de las dependencias de MOSTOLES DESARROLLO.
- Dichos accesos deberán basarse exclusivamente en fibra óptica y ofrecer caudales simétricos iguales o superiores a 500Mb.
- Provisión, instalación, configuración, actualización y administración de todos los componentes software y hardware que soporten dichas líneas de datos al inicio y a lo largo del contrato.
- Soporte y mantenimiento de todos los servicios en modalidad 8x5 de acuerdo con los ANS especificados en el apartado correspondiente de este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- El equipamiento hardware necesario debe ser proporcionado por el adjudicatario en régimen de alquiler, con el mantenimiento incluido. Todos los costes de la provisión, configuración y mantenimiento del equipamiento deben estar incluidos en el precio mensual del servicio.

ACCESO A INTERNET GARANTIZADO

La conexión a Internet se realizará desde cada una de las dependencias de MOSTOLES DESARROLLO. Esta conexión a Internet debe ser segura y de calidad garantizada cumpliendo los requisitos siguientes:

- La conectividad física debe realizarse por fibra óptica ofreciendo caudales simétricos
- Dichos accesos deberán de ser simétricos y ofrecer capacidad igual o superior a 500 Mbps en cada una de las dependencias.



configuración y mantenimiento del equipamiento deben estar incluidos en el precio mensual del servicio.

El adjudicatario será responsable de configurar las prestaciones de seguridad y otras características del servicio serán las que siguen:

- Baja latencia: Retardo (< 2 ms)
- Estabilidad garantizada: Jitter (< 1 ms)
- Interconexión de layer 2

5.4 SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

El Servicio de Telefonía Fija contempla todos los elementos necesarios para la constitución y funcionamiento de la red corporativa de voz MOSTOLES DESARROLLO, considerando tanto el suministro y la actualización del equipamiento de telefonía fija necesario, como los accesos a redes públicas, el tráfico generado, y el mantenimiento de aquellos elementos de infraestructura que posibilitan la explotación del servicio.

Integra los servicios de conexión a la red privada de voz, las interconexiones con la red telefónica, las interconexiones con el servicio de Comunicaciones y los servicios necesarios de acceso a Internet descritos en el presente pliego.

La solución propuesta tendrá como objetivo fundamental la integración de todas las sedes, buscando en la ToIP la homogenización de la tecnología a emplear y el máximo ahorro de costes, a través de un control efectivo de la gestión de los elementos técnicos y de los aspectos de consumo y facturación.

ACCESOS DE LAS COMUNICACIONES CORPORATIVAS DE VOZ

La empresa adjudicataria se comprometerá a prestar este servicio con un diseño que garantice la máxima disponibilidad de la plataforma tanto a nivel hardware como a nivel de enlaces.

El servicio deberá estar por tanto soportado en soluciones de ToIP de última generación, de acuerdo con las recomendaciones y normativas internacionales. Las infraestructuras que soporten el servicio de voz, enlaces, elementos de interconexión, y en general todo el equipamiento necesario para la prestación del Servicios de Telefonía Fija, deberán constituir una red privada.

Los servicios que deberán prestarse serán, al menos, los siguientes:

- La centralita se encontrará alojada en la nube.
- Provisión de siptrunk para el acceso de la centralita a las redes de telefonía fija
- Se mantendrá el Plan Privado de Numeración actual con las mismas características, no suponiendo coste alguno suplementario para MOSTOLES DESARROLLO la migración/portabilidad de números fijos.
- El adjudicatario debe proveer 32 canales concurrentes de voz hacia la red pública para absorber todas las llamadas entrantes y salientes de la red corporativa de MOSTOLES DESARROLLO



servicio incluirá sus propias conexiones a la red del adjudicatario para la conexión a la centralita con las diferentes dependencias y poder cursar llamadas a fijos y a móviles.

Para este servicio de telefonía fija se requiere:

- Numeración integrada. Plan de numeración corto
- Todos los terminales IP de sobremesa tendrán la posibilidad de que se le puedan conectar auriculares.
- Queda excluida cualquier solución basada en telefonía móvil con SIM o eSIM
- El Servicio dispondrá de mantenimiento, con las características especificadas en el apartado correspondiente.
- Deberá incluir en el servicio cualquier configuración adaptativa de las características de una centralita avanzada
- A continuación, se describen las funcionalidades mínimas demandadas sin ser limitativo ni excluyente:
 - o Buzones de Voz. Permitirá recibir los mensajes de voz en una notificación de correo electrónico, anexando un archivo con el mensaje.
 - o Gestión del Servicio, alojado también en la nube, podrá ofrecer un servicio en red donde obtener información actualizada del servicio

El adjudicatario será responsable de:

- Desplegar la infraestructura necesaria para las conexiones a la red del adjudicatario y cursar el tráfico de llamadas a fijo y móvil.
- El adjudicatario prestará un soporte integral para el continuo funcionamiento del servicio 8x5 y garantizar los ANS establecidos.

Funcionalidades a nivel de usuario

- Rellamada sobre ocupado.
- Aparcar/Recuperar llamadas automáticamente.
- Desvíos (inmediato, si comunica, por ausencia, o no accesible).
- Devolución de última llamada recibida.
- Transferencia de llamadas.
- Llamada en espera.
- Restricción de identidad llamante.
- No molesten.
- Rellamada último número marcado.
- Marcación abreviada.
- Conferencia a tres.



Funcionalidades de Grupo de Captura

- Una llamada entrante que esté sonando en una línea de este grupo, podrá ser capturada por otra línea del mismo grupo de captura.
- Cuando un usuario marque un código de servicio, recuperará o capturará la llamada más “antigua” que haya estado sonando en las líneas pertenecientes a su grupo de captura.
- Esta funcionalidad no dependerá de un terminal determinado.

TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA

Las llamadas corporativas internas y las llamadas a teléfonos fijos y móviles nacionales estarán incluidas en el coste de este contrato en base a una tarifa plana con un número ilimitado de llamadas.

TERMINALES IP

El licitador deberá aportar al inicio del contrato el parque de terminales necesarios, con el servicio de mantenimiento y garantía incluido. Los terminales serán propiedad del adjudicatario, y deberá retirarlos, en su caso, a la finalización del contrato. La implantación de los terminales se realizará según una planificación acordada con MOSTOLES DESARROLLO, acorde con las necesidades.

Se requieren, al menos, los siguientes tipos de terminales y accesorios en función de los diferentes perfiles de usuario:

- Terminales de operadora (2 terminales).
- Terminales gama alta (4 terminales).
- Terminales gama básica (43 terminales).
- Terminales inalámbricos (2 terminales).

Los terminales IP de los usuarios han de tener 2 puertos Ethernet a Gigabit para poder conectar el teléfono a la roseta (que estará conectada al switch PoE) y el ordenador al teléfono en caso de que no haya punto de red libre.

En el caso necesario, los terminales deben venir con un alimentador de corriente para las sedes donde la electrónica digital disponible no permita su alimentación por la red de datos.

Los terminales IP ofertados deberán permitir el máximo aprovechamiento de las funcionalidades del servicio, y serán plenamente compatibles entre sí. Para cada tipo de terminal, la oferta debe incluir al menos un modelo acorde con cada uno de los perfiles que se definen a continuación y tendrán las características definidas:

- Perfil básico:
 - Pantalla para identificación de llamadas



- Un teléfono ToIP debe ser siempre accesible desde cualquier otro teléfono integrado en el PNP a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será de 4 cifras.

5.5 SERVICIO INTEGRAL DE MANTENIMIENTO, SOPORTE Y GESTIÓN

La empresa adjudicataria deberá proporcionar un servicio integral de mantenimiento y soporte para garantizar la disponibilidad de todos los servicios y equipos objeto de este contrato.

El servicio integral incluirá:

- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Soporte
- Gestión

Con carácter general, el servicio integral abarcará todos los servicios y elementos objetos del contrato.

Para los servicios de mantenimiento y soporte, la empresa adjudicataria pondrá a disposición MOSTOLES DESARROLLO un acceso Web o un número de teléfono con atención personalizado (ventanilla única) en modalidad 24 horas x 7 días a la semana, a través del que se podrán canalizar las peticiones de servicio.

Para el servicio de gestión, la empresa adjudicataria asignará un técnico que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen por MOSTOLES DESARROLLO relativas a todos los servicios prestados.

MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Los trabajos de mantenimiento preventivo se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con MOSTOLES DESARROLLO y ocupará horarios de baja actividad.

Así mismo, la empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo consistirá en dar respuesta y resolver las averías/anomalías que se puedan producir y que repercutan en el funcionamiento normal de los servicios contratados.

Tras la comunicación de la avería/incidencia, el adjudicatario tendrá unos plazos máximos de resolución que, en función de su naturaleza, le será de aplicación lo establecido en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Salvo que la incidencia pueda solucionarse de forma remota, el servicio se llevará a cabo bajo modalidad in-situ.



- La optimización de los servicios implantados. Tanto la empresa adjudicataria como MOSTOLES DESARROLLO podrán proponer actuaciones en este sentido.
- La actualización de los caudales de las líneas y su tipología manteniéndolos adaptados a la oferta comercial la empresa adjudicataria, siempre que supongan una mejora y no un incremento de los precios.

Una vez aprobada una actuación por parte de MOSTOLES DESARROLLO y con el acuerdo de la empresa adjudicataria, se establecerá un plan específico para su implantación que la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de ejecutar.

SERVICIO DE SOPORTE

Mediante el servicio de soporte, la empresa adjudicataria facilitará asistencia a las consultas técnicas y funcionales de los técnicos y usuarios que MOSTOLES DESARROLLO designe.

El soporte cubrirá todos los sistemas objeto del contrato, incluido el integrador de comunicaciones. Entre las consultas y gestiones incluidas en este servicio se tendrán en cuenta, a modo no limitativo, las siguientes:

- Técnicas
- Funcionales
- Comerciales

En lo referente a su gestión, cada una de dichas consultas se tratará de la misma forma que las incidencias

6.-PUESTA EN MARCHA DEL CONTRATO

6.1FASE DE IMPLANTACIÓN

Durante esta fase, la empresa adjudicataria pondrá en marcha todos los servicios objeto del contrato en las condiciones definidas en el presente pliego, de forma que a su finalización estén plenamente operativos. La duración de esta fase no podrá superar 1 mes contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

Para proporcionar los servicios de interconexión que se solicitan, si la red de datos hubiera de ser mejorada o actualizada por razones de la concentración o por el proceso de implantación de la telefonía IP, será también a cargo del adjudicatario y sin coste adicional alguno para MOSTOLES DESARROLLO. Esto incluye el suministro, la instalación y el mantenimiento de todos los componentes, tanto físicos como lógicos, de integración, o los recursos de implantación necesarios

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, éste se consensuará con MOSTOLES



7.1.-FASE DE IMPLANTACIÓN

Tal y como se ha descrito anteriormente, el adjudicatario deberá desplegar y poner en marcha los servicios requeridos en el presente pliego en un plazo menor de 1 mes contado desde la fecha de formalización del contrato.

La empresa adjudicataria cumplirá dicho plazo máximo, no teniéndose en cuenta para su cómputo las posibles indisponibilidades debidas a causas ajenas al adjudicatario que hayan sido autorizadas por MOSTOLES DESARROLLO.

7.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Los siguientes ANS son de aplicación al Mantenimiento correctivo de todos los sistemas objeto de este contrato, así como a las consultas planteadas por los técnicos y usuarios de MOSTOLES DESARROLLO.

La empresa adjudicataria cumplirá los tiempos de respuesta y resolución máximos recogidos en la siguiente tabla en función del nivel de severidad de las incidencias y consultas, que será asignado por MOSTOLES DESARROLLO o quien ésta determine en el momento de su apertura.

Nivel de severidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución	Horario de prestación
Baja	16 horas	32 horas	8x5xNBD
Media	8 horas	16 horas	8x5xNBD
Crítica	2 horas	4 horas	8x5xNBD

- ➔ Se considera tiempo de respuesta el transcurrido, dentro del horario de prestación de servicio que figura en la tabla anterior, desde la comunicación de una incidencia o consulta hasta que se recibe respuesta por parte del prestador del servicio para atenderla.
- ➔ Se considera tiempo de resolución el transcurrido desde la notificación hasta que la incidencia se considera cerrada (cuando se ha producido la restitución funcional que ha provocado dicha incidencia).

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo y por lo tanto no computará como tiempo de resolución ('parada de crono') para el prestatario del servicio contratado:

- aquellas averías que no sean responsabilidad de los licitadores
- las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por MOSTOLES DESARROLLO.
- el tiempo dedicado a la resolución de la incidencia por terceros cuya responsabilidad no recae en la empresa adjudicataria (por ejemplo, otros proveedores o fabricantes con los que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria).



que no exista relación o acuerdo de ningún tipo con la empresa adjudicataria), el tiempo dedicado por éstos a la resolución de la incidencia.

Los valores de cumplimiento anual de ambos indicadores deben ser:

Indicador de servicio	Cumplimiento (anual)
Tiempo de respuesta	≥ al 98%
Tiempo de resolución	≥ al 99%

Para cada período de revisión, el cumplimiento del tiempo de respuesta se calculará como el cociente entre el número de incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de respuesta máximo establecido y el número total de incidencias. Del mismo modo, el cumplimiento del tiempo de resolución será la ratio entre las incidencias en las que se ha cumplido el tiempo de resolución máximo respecto del total de incidencias.

7.4 DISPONIBILIDAD

Definimos disponibilidad de línea: como el porcentaje de tiempo en que un enlace de voz y/o datos está operativo durante la ventana en que se ha producido la medida; definimos el tiempo de medida como 1 mes. Esta definición la extendemos al resto de sistemas y plataformas objeto de este pliego: disponibilidad como el cociente, en tanto por ciento, entre el tiempo de funcionamiento correcto en un periodo temporal (días naturales) y la duración de este (un mes).

Con estas consideraciones los ANS son:

Indicador de servicio	Cumplimiento (mensual)
Disponibilidad de la plataforma IP	≥ al 99%
Disponibilidad de las comunicaciones unificadas plataforma IP	≥ 98%
Disponibilidad de Integrador de Comunicaciones	≥ al 98%
Disponibilidad de líneas de datos	≥ al 98%
Disponibilidad de los accesos a Internet	≥ 98%

No se tendrán en cuenta, en el cálculo de estas disponibilidades, los tiempos de paradas de servicio, previamente acordados con MOSTOLES DESARROLLO y sólo durante el tiempo que se hubiera acordado.



8.-PRESUPUESTO LICITACIÓN Y VALOR LICITACIÓN

La presente licitación tiene un presupuesto máximo de CUARENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS EUROS (46.800€) más IVA, es decir CINCUENTA Y SEIS MIL SEISCIENTOS VEINTIOCHO EUROS (56.628€), por el total plazo de duración de 3 años, a razón de 15.600 más IVA cada año.

EL VALOR DE LA LICITACIÓN

El importe total o valor de la licitación asciende a 56.628 € cincuenta y seis mil seiscientos veintiocho euros más IVA

El pago se realizará mensualmente previo envío de la factura a adminstracion@mostolesdesarrollo.es

9.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El presente contrato no está sujeto a regulación armonizada puesto que el valor estimado del mismo no supera los umbrales señalados en el artículo 21.1.a de la LCSP.

La adjudicación del presente contrato se realizará mediante el procedimiento abierto simplificado regulado en el artículo 159.6 de la LCSP.

Se aplicarán los criterios criterios todos de forma automática

A) Precio: 90 puntos

La clasificación de las ofertas se establecerá, en una ponderación de 0 a 90 puntos, ajustando el precio ofertado por el licitador (IVA excluido) al resultado obtenido de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación} = \text{oferta más baja} \times 90 / \text{oferta que se valora}$$

B) Tiempo de respuesta en caso de avería o mal funcionamiento del servicio: 10 puntos

Se otorgarán 10 puntos si el tiempo de respuesta se reduce respecto al incluido en el pliego

Fdo. Carlos Galdon

Coordinador departamento Sistemas