

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE DEL SERVICIO DE INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES, INTERNET Y TELEFONÍA MÓVIL DE LA RED CORPORATIVA DEL AYUNTAMIENTO DE BOLLU- LLOS PAR DEL CONDADO

ÍNDICE

1	OBJETO.....	4
2	CONDICIONES GENERALES.....	4
3	ANTECEDENTES.....	6
4	RED ACTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE BOLL. PAR DEL CDO.....	6
	4.1 RED ACTUAL DE DATOS.....	6
	4.2 RED ACTUAL DE VOZ.....	7
	4.2.1 PLAN DE NUMERACIÓN.....	8
	4.3 SERVICIOS MÓVILES ACTUALES.....	8
	4.3.1 SERVICIOS BÁSICOS DE VOZ.....	8
	4.3.2 INTEGRACIÓN CON TELEFONÍA FIJA.....	8
5	SERVICIOS REQUERIDOS.....	9
	5.1 SERVICIO DE LA RED DE DATOS.....	9
	5.1.1 FIBRA ÓPTICA YA INSTALADA.....	11
	5.1.2 ACCESO MEDIANTE FIBRA PROPIEDAD DEL ADJUDICATARIO.....	11
	5.1.3 CALIDAD DEL SERVICIO.....	11
	5.1.4 INFRAESTRUCTURA DE RED DE ÁREA LOCAL.....	12
	5.1.4.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	12
	5.1.4.2 SERVICIOS REQUERIDOS.....	12
	5.1.4.2.1 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN.....	12
	5.2 ACCESO A INTERNET.....	13
	5.2.1 SITUACIÓN ACTUAL.....	13
	5.3 SERVICIO DE TELEFONÍA Y DATOS MÓVILES.....	13
	5.3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	13
	5.3.2 COBERTURA.....	14
	5.3.3 SERVICIOS DE VOZ MÓVIL.....	14
	5.3.3.1 FUNCIONALIDADES BÁSICAS.....	15
	5.3.3.1.1 PLAN DE NUMERACIÓN.....	15
	5.3.3.1.2 MARCACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NÚMEROS LLAMANTES.....	15
	5.3.3.1.3 RESTRICCIONES POR LÍNEAS.....	16

5.3.3.1.4 SERVICIOS DE CONTROL DE GASTOS.....	16
5.3.3.1.5 BUZÓN DE VOZ.....	16
5.3.2 FUNCIONALIDADES ADICIONALES.....	17
5.3.4 SERVICIOS DE MENSAJERÍA.....	17
5.3.5 SERVICIOS DE DATOS EN MOVILIDAD.....	17
5.3.6 FACTURACIÓN.....	18
5.4 RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS.....	18
5.5 ACCESO WIFI POR LÍNEA INDEPENDIENTE.....	29
6 CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	19
6.1 RESUMEN.....	20
6.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA Y REFERENCIAS TÉCNICAS.....	20
6.3 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO Y PERSONAL TÉCNICO.....	20
6.4 SOLUCIÓN TÉCNICA.....	20
6.5 PLAN DE IMPLANTACIÓN.....	21
6.6 PLAN DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO.....	22
6.7 PLAN DE EMERGENCIA.....	23
6.8 PLAN DE CALIDAD.....	23
6.8.1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS.....	23
6.8.2 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO.....	24
6.8.3 NIVELES DE CALIDAD DE GESTIÓN.....	24
6.8.4 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO.....	24
6.9 PLAN DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	25
7 CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	25
8. ANEXO I.....	28

1 OBJETO

El presente pliego tiene por objeto el establecimiento de las condiciones técnicas que regirán en la contratación de los servicios de telecomunicaciones telefonía móvil, líneas fijas, transmisión de datos y acceso a Internet para el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado acomete con este contrato una renovación de las infraestructuras de comunicaciones que le permitirá la mejora de los servicios ofertados al ciudadano.

- Implantación de infraestructura móvil, que permita una mejor optimización de los recursos, reduciendo costes en las comunicaciones.
- Aumento de los anchos de banda de las comunicaciones.
- Implantación de una red de comunicaciones segura y de altas prestaciones orientada a la puesta en marcha de nuevos servicios para el Ayuntamiento.

El periodo de vigencia del contrato será de 4 años.

El presente pliego está formado por los siguientes servicios:

- Líneas de fax de Telefonía Fija.
- Servicio de Telefonía Móvil.
- Servicio de Datos.

2 CONDICIONES GENERALES

Los licitadores podrán incluir cuantos descuentos, planes, etc. consideren necesarios.

El adjudicatario deberá, a partir de la fecha del contrato, asumir los costes asociados actualmente al servicio de telecomunicaciones, hasta la migración/implantación de las nuevas soluciones ofertadas. Los costes de migración/implantación serán asumidos por el adjudicatario.

Durante el periodo de validez del contrato, en caso de que las tarifas públicas de los servicios incluidos en estos catálogos sean inferiores a las adjudicadas, se procederá a actualizar el catálogo correspondiente con las tarifas más ventajosas para el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado. Esta actualización deberá hacerse de oficio y sin que sea necesaria comunicación alguna al adjudicatario.

Las empresas licitadoras dispondrán en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a todas las Sedes (Edificios Municipales) incluidas en el proyecto, a fin de garantizar la correcta y óptima

realización de las fases de implantación y operación.

Durante el desarrollo del contrato, el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado podrá incorporar nuevas Sedes (Edificios Municipales que no estén incluidos en este pliego) a su Red Corporativa. En este caso, el adjudicatario del contrato se encargará del mantenimiento de los nuevos tramos, del suministro, mantenimiento del equipamiento y recursos necesarios para la prestación de los servicios de voz y datos, según los precios establecidos en el catálogo que el licitador proponga en su oferta, previa tramitación de modificación del contrato, si fuera el caso, conforme a la LCSP.

Así mismo, los proyectos singulares que se presenten durante la vigencia del contrato, y que fueran asimilables a las condiciones del catálogo de servicios, prestaciones y suministros serían objeto de implantación previa autorización del Ayuntamiento y siempre que no altere las condiciones esenciales de contratación y no supongan costes para el Ayuntamiento ni alteración de la oferta económica del adjudicatario.

Además, se deberán tener en cuenta las siguientes premisas:

- Soporte IPV6, en todo el equipamiento incluido en el contrato, donde dicha característica sea aplicable.
- Arquitectura compatible con los servicios y aplicativos corporativos y municipales, direccionamiento de red, protocolos, conectividad con servidores, VLANs y tecnologías existentes en la actualidad.
- Integración del equipamiento con el Protocolo Ligero de Acceso a Directorios (LDAP) corporativo para servicios de autenticación, directorio, equipos, información adicional, etc.
- El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado determinará la ubicación de la terminación de cada uno de los circuitos de líneas fijas (fax) y líneas de datos, procurando proporcionar la máxima redundancia posible en los servicios de comunicaciones que así se requieran.

3 ANTECEDENTES

En la actualidad el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado cuenta con aproximadamente 63 líneas móviles distribuidas en 11 ubicaciones mediante dispositivos de sobremesa y 29 líneas móviles para dispositivos móviles.

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado pretende, mediante esta licitación, homogeneizar las tecnologías subyacentes y la gestión de los servicios, requiriendo a los licitadores un servicio de telecomunicaciones integral basado en las necesidades de los usuarios.

Los licitadores deberán ofertar una solución de conexión de datos entre Sedes, entre despachos de una misma Sede, Internet mediante fibra en cada Sede, una Red Privada de Móvil de Voz y Datos y tres líneas fijas de voz.

Este cambio de planteamiento no solo está soportado en el cambio de visión de las necesidades del usuario, sino que también se apoya en el avance de la tecnología en general y de las redes que los operadores están desplegando (Redes de Nuevas Generaciones, 4G.....)

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado desea beneficiarse de esta evolución tecnológica para poder ofrecer un servicio de comunicaciones de voz y datos móviles, a sus usuarios, con servicios unificados en la mayor medida posible, para hacer transparente al usuario final, verdadero protagonista del servicio, las tecnologías sobre las que se implementen las soluciones objeto de este concurso.

4 RED ACTUAL DEL AYUNTAMIENTO DE BOLLULLOS PAR DEL CONDADO

En este apartado se describe la red actual del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado, definiendo la arquitectura de datos y de voz existente, así como el Plan Privado de Numeración actual y otros servicios de valor añadido existentes. Los licitadores deberán proponer, de acuerdo a las especificaciones de los apartados 5 y 6, la solución que sustituya o evolucione la red existente y permita al Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado ofrecer a los usuarios finales una mejora en los servicios de comunicaciones que se definirán a lo largo del pliego.

4.1 RED ACTUAL DE DATOS

Actualmente las Sedes del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado no disponen de interconexión mediante fibra óptica propia a nivel de datos entre ellas, aunque todas tienen salida a internet, a excepción del Centro Comercial Ntra Sra de las Mercedes (Antigua Plaza de Abastos) que esta conectada mediante fibra óptica con la

Casa Consistorial. La red de fibra óptica se debe instalar en las sedes restantes enumeradas en el Anexo I, con prioridad en su implantación en la sede de la Policía Local, Servicios Sociales, Espacio Cultural Laureano Jiménez Carrión y Polígono Industrial El Lirio (Donde está ubicada una antena de comunicación)

4.2 RED ACTUAL DE VOZ

El Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado dispone de las siguientes Sedes, con los terminales de sobremesa que se indican en la siguiente tabla:

Sede	Terminales
CASA CONSISTORIAL	14
ANTIGUA PLAZA DE ABASTOS	19
SERVICIOS SOCIALES	10
TURISMO	1
CASA DE CULTURA	4
POLIDEPORTIVO	3
PISCINA	1
CAMPO DE FÚTBOL	1
ALMACÉN	1
POLICÍA	2
PLANTA BAJA DEL JUZGADO	3
PLANTA ALTA DEL JUZGADO	1

Las direcciones de cada Sede se relacionan en el ANEXO I.

4.2.1 PLAN DE NUMERACIÓN

Actualmente se dispone de un plan de numeración corto de tres cifras para las extensiones móviles de los terminales de oficinas.

4.3 SERVICIOS MÓVILES ACTUALES

El Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones de voz compuesta por aproximadamente 92 terminales móviles. Es obligatorio para el licitador la ampliación hasta llegar a la cantidad de 100 líneas móviles.

Independientemente de los servicios que se detallan en este pliego, que serán mínimos y obligatorios, los licitadores podrán incluir aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos, y que estén dispuestos a llevar a cabo y que se integran en la memoria técnica en donde se describa las soluciones técnicas

4.3.1 SERVICIOS BÁSICOS DE VOZ

Todas las líneas que actualmente tiene el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado, disponen de:

- Ocultación de Identidad
- Identificación de número
- Desvío de Llamadas
- Buzón de Voz
- Facilidad de transferencia y multiconferencia
- Llamada en espera
- Retención de llamada
- Servicio de líneas con la misma extensión interna (rebote de llamadas)

4.3.2 INTEGRACIÓN CON TELEFONÍA FIJA

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado dispone de un servicio de integración de la Red Privada Virtual de voz móvil con la red de telefonía fija, que permite su integración con un mismo Plan Privado de Numeración.

5 SERVICIOS REQUERIDOS

Para la correcta valoración de las diferentes ofertas, además de la descripción de las prestaciones ofertadas, los licitadores deberán describir las infraestructuras que se desplegaran para soportarlas.

5.1 SERVICIO DE LA RED DE DATOS

El servicio de datos se tendrá que prestar de acuerdo a la topología actual, valorándose las modificaciones que supongan un beneficio y optimización del servicio.

Con el fin de dotar al servicio de la máxima seguridad, los accesos a la red del adjudicatario se efectuarán mediante líneas dedicadas al efecto.

La red actual satisface estas necesidades y los licitadores podrán proponer mejoras en aquellos puntos que lo consideren oportuno así como la reducción de costes sin merma de prestaciones, lo cual se expondrá en la propuesta técnica del licitador.

El diseño de la Red cubrirá todas las necesidades actuales, incluyendo las líneas necesarias para interconectar las distintas Sedes, todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, la instalación y configuración de todas las infraestructuras, y finalmente la gestión, administración y mantenimiento de toda la Red durante la vigencia del contrato.

Es objeto de esta licitación, la migración, implantación, mantenimiento y ampliación de los servicios de datos con el objetivo de contar con redes de datos flexibles, fiables y con grandes capacidades de ampliación y adaptación a nuevos servicios que a lo largo de la duración del contrato se puedan establecer.

Para el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado es importante la garantía de evolución de la arquitectura de red propuesta, así como su capacidad para soportar los nuevos servicios y aplicaciones que el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado pueda implementar en un futuro. Desde este punto de vista, es fundamental la capacidad de escalado de la red, así como las garantías ofrecidas por el licitador para incorporar nuevos tipos de accesos y escalabilidad de ancho de banda a su red.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, los licitadores deberán presentar una solución que cumpla los objetivos marcados y que se adapte a los requerimientos que a continuación se exponen y que se pueden agrupar en:

- Conexiones con Fibra Óptica ya instaladas en el Ayuntamiento.
- Conexiones con Fibra propuestas y que serán propiedad del adjudicatario.

Excmo. Ayto. de Bollullos Par del Condado

Como criterios generales la solución debe cumplir las siguientes premisas:

- El servicio de Transmisión de Datos se prestará en todas las Sedes del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.
- Para el desarrollo de los trabajos a realizar, será necesaria la entrega de una planificación previa que incluirá todas las actuaciones a realizar y los hitos más importantes que se vayan a producir. Dicha planificación deberá ser entregada por el adjudicatario en el plazo máximo de 30 días hábiles, a partir de la fecha de adjudicación del contrato. Es necesaria una autorización previa de dicha planificación para el inicio de los trabajos a desarrollar.
- En la medida de lo posible, se reutilizarán las acometidas existentes para dar acceso a los servicios de datos en cada una de las Sedes, excepto para el cumplimiento de los criterios de redundancia de acceso en las Sedes en las que se solicite. Cualquier cambio de acometida deberá ser aceptada por el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado y todos los costes asociados serán asumidos por el adjudicatario.
- El equipamiento necesario para la interconexión de las Sedes deberá ser del mismo fabricante o compatible, justificando cualquier cambio y con autorización previa del Ayuntamiento, sin coste alguno para el Ayuntamiento. La información de los equipos incluidos deberá figurar en la oferta.
- De igual manera, deberá tenerse en cuenta la posibilidad de añadir a la red de datos oficinas de nueva creación dentro de los edificios municipales.
- Estarán incluidos los costes de instalación, mantenimiento y cambio de ubicación tanto del equipamiento como de los accesos de datos que se produzcan durante la duración del contrato.
- Permitir el acceso, monitorización y gestión del equipamiento instalado, con independencia de las herramientas de gestión del propio adjudicatario para el cumplimiento de los compromisos de gestión y mantenimiento del servicio.
- Deberá proporcionar toda la estructura de medios físicos que facilite la interconexión entre las Sedes mediante líneas dedicadas al efecto por el adjudicatario.
- Será condición indispensable que la interconexión entre sedes se realice mediante medios no compartidos con otros usuarios.
- En caso de que la arquitectura propuesta difiera de la actualmente existente, se valorará especialmente las garantías de bajo impacto sobre los usuarios finales.

5.1.1 FIBRA ÓPTICA YA INSTALADA

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado no dispone de conexiones propias entre las Sedes, las cuales serán objeto de la presente licitación, a excepción de la unión Plaza de Abastos – Casa Consistorial.

5.1.2 ACCESOS MEDIANTE FIBRA PROPIEDAD DEL ADJUDICATARIO

En todas aquellas Sedes del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado que no dispongan de conexión de Fibra Óptica, el adjudicatario proporcionará el servicio de

acceso a Datos con independencia de la ubicación del mismo, corriendo por su cuenta los costes de implantación, electrónica necesaria, obras a realizar, licencias y en general, cualquier componente o actuación necesaria para su puesta en marcha.

Los accesos y caudales mínimos solicitados para cada Sede integrante de la red corporativa serán de:

Sedes	Caudal mínimo Datos
Antigua Plaza de Abastos, Servicios Sociales, Turismo, Guardería, Casa de Cultura, Polideportivo, Piscina, Campo de Fútbol, Almacén, Juzgado Planta Alta, Policía Local, Centro cívico	1 Gb

El licitador deberá mantener la Calidad de Servicio.

5.1.3 CALIDAD DE SERVICIO

El objetivo de los acuerdos de servicios es definir de una manera objetiva el nivel de calidad del servicio que se presta, utilizando variables objetivas que permitan al Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado verificar que el servicio que le presta el adjudicatario entra en el marco de contratación.

Los acuerdos de servicios, que se han de incluir en la memoria técnica y que definirán los siguientes parámetros:

- Tiempo de resolución de incidencias
- Tiempo entre incidencias
- Plazo de Provisión de Servicios de Red
- Tiempo de retardo extremo a extremo
- Porcentaje de pérdida de paquetes

El caudal contratado deberá garantizar los servicios de datos disponibles en la actualidad. Deberán quedar definidos en el Plan de Calidad, que se ha de incluir en la memoria técnica, los medios de control para los parámetros anteriores. En todo caso la latencia deberá ser en todo momento no superior a 50 ms. y el jitter no superior a 5 ms.

5.1.4 INFRAESTRUCTURA DE RED DE ÁREA LOCAL

5.1.4.1 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad, el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado cuenta en cada una de sus Sedes con dispositivos electrónicos de red de área local de distintas marcas y fabricantes que proporcionan servicios a los puntos de red instalados en cada Sede.

Los licitadores que estimen oportuno, a la hora de elaborar las ofertas, podrán consultar con el Área de Informática del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado la situación real en que se encuentre, con el fin de obtener información más precisa y actualizada y conocer las modificaciones que se hayan podido producir.

5.1.4.2 SERVICIOS REQUERIDOS

Se deberá adecuar los elementos de la electrónica de la red de área local del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado en cada una de las Sedes propuestas en el punto 5.1.2 para adecuarlos a los requerimientos de los servicios solicitados en el presente pliego asegurando la conectividad del número de puntos de red por Sede existente en la actualidad, así como la conexión propia entre las distintas Sedes.

5.1.4.2.1 IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN

El Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado considera necesario que dichos equipos se hallen cubiertos por un Servicio de Mantenimiento y Formación, que de forma ágil sea capaz de resolver las incidencias que se pudieran producir y al mismo tiempo aportar los recursos preventivos necesarios para evitar riesgos y fallos antes de que estos se produzcan. El Servicio Integral requerido debe proporcionar al menos los siguientes servicios:

- Servicio de Help Desk y Atención al Cliente: Desde este nivel se realizará la gestión, despacho, seguimiento y cierre de dichas incidencias y peticiones a los técnicos de Soporte remoto y Soporte in-situ, así como el registro y control del mantenimiento del inventario.
- Servicio de Mantenimiento Correctivo: Incluye los materiales y mano de obra necesarios para el diagnóstico, reparación y/o sustitución de los elementos considerados como causantes de averías o fallos de funcionamiento de los equipos.
- Servicio de formación: Habrá una formación para aquellos trabajadores municipales que lo requieran.

5.2 ACCESO A INTERNET

5.2.1 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado dispone de un caudal a Internet proporcionado a través de un acceso de fibra óptica, ubicado en cada Sede, menos en la Casa Consistorial y la jefatura de Policía local, cuyo acceso a internet está en el edificio de la Antigua Plaza de Abastos.

5.3 SERVICIO DE TELEFONÍA Y DATOS MÓVILES

Los Servicios Móviles comprenden la prestación tanto del servicio de voz móvil como del servicio de datos en movilidad.

El objetivo es dotar a los usuarios del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado de un servicio corporativo de telefonía móvil, de manera que las extensiones móviles constituyan una terminación más de la red corporativa de voz. Asimismo, se considera la posibilidad de dotar a aquellos usuarios que lo necesiten de un servicio de transmisión de datos en movilidad.

El servicio deberá disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual.

5.3.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Tanto la infraestructura de red móvil como la de acceso a la infraestructura del cliente deberán proveerse mediante recursos propios del operador.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida hasta las dependencias del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado para la prestación del servicio.

Se realizará una descripción detallada de la configuración de la red soporte del servicio, explicándose su arquitectura y las tecnologías soportadas.

Los servicios ofertados deberán tener, de forma general, las siguientes características:

- Servicios finales de telefonía móvil y servicios de valor añadido (buzón de voz, mensajería SMS,...)
- Tarifación detallada por extensión, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por criterios a definir.
- Sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente, la posibilidad de tarificación mediante agrupaciones, y la monitorización global del servicio
- Mecanismos de control de uso y consumo.

- Servicio de formación: Habrá una formación para aquellos trabajadores municipales que inicialmente lo requieran.

5.3.2 COBERTURA

El operador deberá ofrecer los mapas de cobertura de las tecnologías GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, 3G y 4G actualizados en el territorio nacional. Se deberá garantizar la cobertura completa para todos sus servicios en los centros del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

Asimismo, el operador deberá detallar los acuerdos de roaming establecidos con otros operadores en el ámbito internacional.

5.3.3 SERVICIOS DE VOZ MÓVIL

El objeto principal del servicio de voz móvil es la constitución de una red privada virtual de la que formen parte las líneas móviles existentes en la actualidad.

El servicio deberá proporcionar las siguientes funcionalidades básicas:

- Plan de numeración privado global y único para las extensiones móviles y fijas.
- Llamada directa entrante y saliente.
- Establecimiento de restricción de llamada para líneas individuales y grupos.
- Buzón de voz.
- Facilidades generales de tratamiento de llamadas:
 - Llamada en espera.
 - Desvío de llamada.
 - Transferencia de llamada.
 - Retención de llamada.
 - Retrollamada.
 - Multiconferencia.
 - Ocultación de número llamante.
- Aviso de Llamadas perdidas.
- Lista de números abreviados.

- Presentación personalizada del número llamante.
- Herramientas de control de consumo.
- Facturación detallada por extensión.
- Grupo de salto y captura.
- Videollamada.
- Roaming.

5.3.3.1 FUNCIONALIDADES BÁSICAS

Las siguientes serán funcionalidades básicas que deberá ofrecer el servicio:

5.3.3.1.1 PLAN DE NUMERACIÓN

Se conservará en lo posible el plan existente en la actualidad. No obstante, el licitador trabajará de forma consensuada en todas aquellas modificaciones que sean necesarias. Este Plan de Numeración deberá ser válido en cualquier zona de cobertura nacional.

A efectos de facturación, se considera indiferente la marcación a una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la red pública.

El licitador deberá mantener la numeración pública de todas las líneas móviles existentes, indicando los procedimientos de portabilidad que sean de aplicación.

5.3.3.1.2 MARCACIÓN Y PRESENTACIÓN DE NÚMERO LLAMANTE

Se soportará la marcación directa (sin intervención de operadora) tanto a destinos corporativos como públicos.

La marcación a números externos se realizará tal y como se hace desde cualquier línea fija o móvil no integrada en la red. Las extensiones móviles internas podrán ser marcadas usando el número público o mediante marcación abreviada. En ambos casos, a efectos de facturación la llamada se considerará de la misma forma.

La presentación del número llamante será diferente en función del origen y destino de la llamada. Si el llamante es una extensión fija o móvil y el destino también es una extensión fija o móvil, se presentará a este último el número abreviado. La llamada a este número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos. Si el llamante es una extensión fija o móvil y el destino es una línea externa, se presentará a éste último el número asignado en la red pública. La llamada a este número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos.

5.3.3.1.3 RESTRICCIONES POR LÍNEAS

Se deberá ofrecer la posibilidad de aplicar restricciones en cada una de las líneas individuales o grupos en función de diferentes facilidades:

- ***Destino llamado:*** restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- ***Roaming:*** activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional.
- ***Listas Negras:*** restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.

- Listas Blancas: permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Restricción de ser llamado en el extranjero sólo por los miembros de un grupo.
- Horario: activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.
- Consumo: establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas

Se considera necesario que estas restricciones puedan ser gestionadas directamente por el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado a través de una aplicación Web y un servicio de Atención Telefónica dedicado.

5.3.3.1.4 SERVICIOS DE CONTROL DE GASTO

El servicio deberá proporcionar herramientas para el control del consumo telefónico de cada una de las líneas móviles. Será responsabilidad del operador el suministro y mantenimiento del hardware y software necesario para la prestación de esta funcionalidad. Se permitirá el establecimiento de límites en el consumo por línea y por grupo de líneas.

Este servicio debe ofrecerse a través de una aplicación accesible vía Web, debiendo establecer las medidas necesarias para la autenticación de los usuarios como medida de seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5.3.3.1.5 BUZÓN DE VOZ

Se considera necesario que todas las líneas móviles corporativas tengan la posibilidad de usar un servicio de Buzón de Voz asociado. Se valorará la inclusión de, al menos, las siguientes facilidades:

- Notificación mediante SMS de la existencia de un nuevo mensaje indicando el número origen del mismo.
- Configuración en línea de las características del buzón de voz.
- Facilidades adicionales.

5.3.3.2 FUNCIONALIDADES ADICIONALES

Se ofrecerán las siguientes funcionalidades avanzadas con objeto de complementar las prestaciones anteriores:

- Posibilidad de incluir un número personal además del número corporativo en la línea del usuario.
- Posibilidad de compartir una misma numeración móvil entre varias tarjetas SIM, con la posibilidad de aviso de llamada entrante simultánea.

- Marcación de un código previo para las llamadas personales.
- Posibilidad de asociar una numeración fija pública a una línea móvil sin necesidad de línea física.

5.3.4 SERVICIOS DE MENSAJERÍA

Deberá contemplarse el envío de mensajes de texto y multimedia desde los terminales tanto a destinos internos como externos, así como la posibilidad de envío desde aplicaciones accesibles desde la red del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

El operador adjudicatario de este servicio debe proporcionar los mecanismos adecuados para las funciones que se describen a continuación. En todos los casos, el operador debe permitir que el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado establezca las políticas de control adecuadas para cada función.

- Múltiples destinatarios: Se debe permitir el envío de mensajes cuyo destino sea una lista de números, tanto pertenecientes a la red pública como a la numeración privada.

5.3.5 SERVICIO DE DATOS EN MOVILIDAD

El servicio de datos en movilidad contemplará la transmisión de información desde dispositivos móviles para el acceso a Internet.

Como se ha descrito anteriormente, el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado cuenta con un grupo de usuarios con terminales que permiten el acceso a Internet usando tecnologías GSM, GPRS, UMTS, HSPA, 3G y 4G. Se requiere mantener al menos estos servicios, junto con la incorporación de las tecnologías vigentes durante la duración de la presente contratación. El equipamiento de acceso a servicios de datos en movilidad, terminales telefónicos, será considerado como terminal corporativo.

El acceso a Internet debe facilitarse tanto en cobertura nacional como en roaming. El operador deberá presentar los países en los que este servicio está disponible junto al incremento del coste en cada caso. Se considera deseable la oferta de una tarifa plana de consumo de tráfico de datos por cada línea en el ámbito nacional, así como la opción de tarifa plana conjunta para voz y datos, con posibilidad de acogerse a dicho plan mensualmente, según criterio del Ayuntamiento. El operador deberá proveer y mantener los mecanismos necesarios para que el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado pueda establecer las políticas de control que considere adecuadas en cada momento.

El mínimo de datos disponibles a máxima velocidad será de 2Gb mensual. Se valorarán positivamente el aumento de la capacidad mensual de datos a máxima velocidad por línea.

5.3.6 FACTURACIÓN

La facturación debe presentarse de forma resumida en formato papel, y su detalle en formato electrónico. El formato electrónico debe permitir el tratamiento de los datos. Se considera deseable el acceso a los datos de facturación a través de una aplicación accesible vía Web. El operador deberá establecer tanto la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Las llamadas corporativas a y desde terminales serán gratuitas.

5.4 RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE AVERÍAS

Para los servicios requeridos, dado que los servicios se prestarán en una Administración Pública con atención al ciudadano/a el adjudicatario se deberá comprometer a mantener los siguientes niveles de calidad en la Respuesta y Resolución de Averías:

- Tiempo máximo de respuesta, en función de la severidad de las mismas: 30 minutos.
- Tiempo máximo de resolución de averías, en función de la severidad de las mismas: 8 horas.
- Tiempo máximo de envío de mensaje de resolución de avería: 2 días laborables.

Siendo el Tiempo de Respuesta el periodo de tiempo transcurrido entre la recepción de la incidencia por el servicio y el inicio de las operaciones destinadas a su resolución.

5.5 ACCESOS WIFI POR LÍNEA INDEPENDIENTE

Se solicita la creación de una infraestructura de red de acceso en banda ancha basada en tecnologías inalámbricas en frecuencias de dominio libre wifi, así como los enlaces seguros para su registro, monitorización y control remoto, permitiendo el acceso a la red mediante cualquier dispositivo wifi de los existentes en el mercado (el acceso a la infraestructura debe realizarse mediante tecnología como mínimo 802.11n). Esta tecnología de acceso se presenta como una alternativa fiable y económica debido a su gran desarrollo y a la multitud de dispositivos y fabricantes existentes en el mercado.

Dicho servicio permitirá la navegación por Internet de forma gratuita en los términos y condiciones establecidas por la CMT (Comisión del Mercado de Telecomunicaciones de España). Será establecido por líneas independientes a las de la

Red Municipal.

El alcance del acceso a wifi se resume en los siguientes puntos:

- Instalación de nuevos puntos de acceso y el mantenimiento de toda la red, con todos los costes de explotación incluidos.
- Provisión del acceso a Internet para los dispositivos conectados a la red wifi municipal, en régimen de servicios a los ciudadanos ya indicados con anterioridad.
- Gestión de los datos de carácter personal de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de datos.
- Los equipos y servicios ofrecidos incorporaran los filtros y limitadores precisos que permitan adaptar la velocidad para la navegación gratuita a los ciudadanos a las directrices y requisitos técnicos establecidos por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones (CMT).

El Ayuntamiento facilitara, de conformidad con la normativa vigente, y agilizará la tramitación de todas las autorizaciones que sean precisas para la prestación del servicio, incluyendo las precisas para la instalación de medios de soporte sobre elementos de viario público, edificios propiedad municipal o para la instalación en ubicaciones fuera de la propiedad del Ayuntamiento.

6 CONTENIDO DE LAS OFERTAS

La estructura de las ofertas deberá ajustarse al formato especificado para cada uno de los documentos que se describen a continuación, cuyo conjunto constituye la documentación técnica.

6.1 RESUMEN

Consistirá en un resumen de la oferta que indicará de forma esquemática, los siguientes puntos:

- Breve presentación del operador.
- El enfoque del trabajo de la empresa licitadora, así como una descripción de sus objetivos para el objeto del contrato.
- Resumen y diagramas descriptivos de la solución y de la infraestructura.
- Resumen de los servicios. Soluciones planteadas y características operativas.
- Resumen del sistema de gestión, facilidades de operación y mantenimiento ofertados.
- Resumen de los parámetros de calidad y compromisos propuestos.

6.2 PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA Y REFERENCIAS TÉCNICAS

Presentación de la empresa licitadora, indicando los campos en los que trabaja, sus objetivos, ámbito presencial, etc.

6.3 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO Y PERSONAL TÉCNICO

Descripción de los equipos de trabajo que se crearán para el desarrollo del proyecto, tanto en su Fase de Implantación como de Operación, y definición del personal que estará involucrado junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno de ellos dentro de los grupos.

En general los trabajos se llevarán a cabo de modo que se interfiera lo menos posible el funcionamiento normal de las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado. En todos los casos deberá preverse una vuelta atrás a la situación anterior, en caso de que surjan problemas, en el plazo máximo de 24 horas.

Existirá un periodo de funcionamiento “en paralelo” entre la empresa actual y la contratada que garantizará permanentemente el servicio, que no ha de superar el periodo máximo de un mes. Una vez comprobado el buen funcionamiento de todos los servicios, solo permanecerá la empresa contratada.

6.4 SOLUCIÓN TÉCNICA

Se describirá de forma detallada la arquitectura propuesta para proveer el servicio ofertado, así como la tecnología empleada. Asimismo, se describirá con el máximo detalle, claridad y precisión posible, la solución técnica propuesta, incluyendo específicamente la configuración, terminales, líneas, enlaces, etc. para cada Sede, indicando claramente si se trata de infraestructuras ya existentes o de nueva implantación.

Se tendrá en cuenta las calidades ofertadas, que deberán disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual. De la misma forma, deberán garantizar la evolución tecnológica de dicha tecnología.

En este proyecto se deberá incluir, al menos, una descripción detallada de:

- Topología de la red, valorándose la provisión de esquemas gráficos autoexplicativos.
- Se incluirá una descripción detallada de los nodos, y en general se adjuntarán las hojas de especificaciones técnicas de todos y cada uno de los equipos de soporte del servicio, con una descripción del equipamiento a instalar en las diferentes dependencias del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.
- Posibilidades de crecimiento, mediante la ampliación del ancho de banda de los enlaces ofertados a costa del adjudicatario

- Los anchos de banda en función de las necesidades de comunicación de las diversas ubicaciones del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.
- Los protocolos a utilizar, los niveles de gestión de calidad de servicio y su gestión.
- Todos aquellos aspectos incluidos en el presente pliego que deba incluirse en la memoria técnica.

6.5 PLAN DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de las líneas, circuitos y equipamiento físico de cada una de las Sedes así como de las pruebas de aceptación requeridas. Si para la implantación de los servicios objeto de este contrato hubiera que realizar cambios en el plan de direccionamiento de redes IP existente, todas las modificaciones correspondientes deberán ser llevadas a cabo por el adjudicatario del contrato.

Se entregará un plan de implantación que garantice la operatividad permanente de los sistemas actuales del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado mientras dure el tránsito desde la situación actual a la situación propuesta. Se hará indicación expresa de las necesidades y limitaciones que dicha implantación presente. Este plan de implantación debe explicitar cómo se prestará el servicio durante esta fase y si se contempla algún acuerdo compartido entre operadores.

A su vez el licitador presentará una planificación del plan de implantación en el que se incluirán al menos:

- Las tareas más relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Estimación de la duración de cada una de las tareas.
- Tiempo total de ejecución del proyecto.

Las distintas actuaciones del Plan de Implantación necesitarán el visto bueno del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado y serán comunicadas 48 horas antes de su ejecución. Igualmente el emplazamiento del equipamiento, cableados, etc. se determinará de acuerdo con el Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

La fecha de inicio de la prestación de los servicios será la definida en el plan de implantación, siendo responsabilidad del adjudicatario la prestación del servicio a partir de dicha fecha. En caso de ser un servicio ya ofrecido por un anterior adjudicatario, el actual debe asegurar el correcto funcionamiento del servicio en las condiciones definidas en el actual pliego, debiendo llegar a los acuerdos necesarios con el anterior adjudicatario del servicio a sustituir para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

6.6 PLAN DE GESTIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO

La fase de operación comprende el periodo posterior a la implantación y supone el comienzo de la prestación del servicio contratado, previa aceptación por parte del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado. Esta fase incluye el mantenimiento, la gestión, detección y resolución de incidencias y la actualización (cuando sea preciso) de los circuitos y servicios contratados de acuerdo a los requerimientos de este pliego.

Las ofertas deberán incluir un Plan de Mantenimiento y Operación, donde se definan las actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento del servicio, de acuerdo al esquema de gestión indicado en el presente pliego. Este plan deberá incluir al menos los siguientes aspectos:

- Supervisión de todos los servicios.
- Mantenimiento preventivo
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento adaptativo por evolución tecnológica, motivos de seguridad, nuevos requisitos, etc.
- Procedimientos de gestión de incidencias

En esta fase se requiere el mantenimiento y la gestión de los servicios de telecomunicaciones, en modalidad de atención 24 horas al día, 7 días a la semana.

Se tendrá en cuenta el grado de detalle en los Planes de Mantenimiento y Operación.

Estos servicios se realizarán desde un Centro de Gestión, con un medio de contacto disponible las 24 horas al día. Este Centro de Gestión identificará al Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado para abrir incidencias o consultas, mediante un identificador de cliente único.

6.7 PLAN DE EMERGENCIA

Contendrá la descripción de los planes de actuación que deberán seguirse en el caso de que se produzca un desastre o incidencia grave en los servicios ofertados.

Este plan deberá incluir los siguientes aspectos:

- Plan de mantenimiento operativo de líneas de emergencia y equipamientos, detallando los números de las líneas y extensiones de emergencia del sistema.
- Tipificación de los diferentes grupos de incidencias que puedan surgir a lo largo de la prestación del servicio.
- Metodología de actuación en caso de avería.
- Teléfonos de contacto para la tramitación, seguimiento y resolución de la incidencia.
- Definición de métodos y herramientas para diferenciar y aislar áreas afectadas.

- Definición de la asignación de responsabilidades primarias y alternativas del personal, tanto directivo como técnico.
- Procedimientos de escalado y centros de soporte, así como relación de medios efectivos puestos a disposición.

6.8 PLAN DE CALIDAD

Se deberá confirmar el cumplimiento de las especificaciones mínimas de calidad y de nivel de servicios requeridas. Se indicará expresamente cuáles son las mejoras propuestas sobre los mínimos exigidos, indicando la viabilidad de su medición, el procedimiento y frecuencia de su medida y la capacidad de empleo de acciones correctivas.

El oferente realizará una descripción de los recursos de los que dispondrá y de los procedimientos que implantará para garantizar el cumplimiento de los compromisos de calidad contenidos en este apartado.

A continuación se detallan los requerimientos que el adjudicatario debe incluir en el compromiso de calidad de servicio ofertado:

6.8.1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Los adjudicatarios deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia, por vía telefónica y/o telemática. Este servicio incorporará un sistema de información accesible por el Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado y un protocolo de comunicación entre éste y el adjudicatario, que determine dichos procedimientos.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

El licitador deberá detallar en concreto:

- Procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias y averías.
- Servicio de asistencia técnica y mantenimiento (garantía de servicio, línea hot-line, servicio de asistencia 24 horas x 7 días de la semana) para recogida y resolución de incidencias, averías y problemas.
- Grados de criticidad de las incidencias.

6.8.2 NIVELES DE CALIDAD DE SERVICIO

Parámetros y sus valores, a detallar.

6.8.3 NIVELES DE CALIDAD DE GESTIÓN

El licitador indicará los valores de los parámetros siguientes:

- Tiempo máximo de detección y comunicación de averías.
- Tiempo máximo de diagnóstico de averías.
- Tiempo máximo de resolución de averías.
- Tiempo máximo de respuesta.
- Tiempo máximo para la resolución de la incidencia.

6.8.4 DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

En lo referente a la disponibilidad de los servicios se deberá cumplir las especificaciones generales de este apartado y las especificaciones particulares indicadas en los apartados correspondientes de cada servicio. En caso de discrepancia se deberá cumplir siempre la medida más favorable al Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

Para todos los servicios objeto de este pliego, la medida de disponibilidad de los mismos se realizará sumando los tiempos de incomunicación de las averías del Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado con los datos de averías entregados por el sistema de tickets de gestión de incidencias del licitador, se medirá la disponibilidad mensual de la oficina afectada de la siguiente forma:

$$\text{Disponibilidad de Oficina (mensual)} = (\text{Ttot} - \text{Tnoperibilidad_oficina}) / \text{Ttot} * 100 (\%)$$

Donde:

- Ttot = tiempo total del período considerado expresado en minutos/mes, considerando número de 30 días/mes, 24 horas/día y 60 minutos/hora.
- Tnoperibilidad = tiempo de no disponibilidad de la comunicación dentro del intervalo Ttot considerado (minutos). El tiempo de no disponibilidad se contabilizará como la suma de los tiempos de no disponibilidad de todas las averías del Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado.

No se contabilizarán a efectos de penalización el tiempo que el servicio no esté disponible por causas graves de fuerza mayor, tanto naturales (terremotos, inundaciones, etc.) como artificiales (incendios provocados o fortuitos, sabotajes, atentados, etc.).

6.9 PLAN DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La naturaleza especialmente confidencial de toda la información generada en el

Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado, y que será transportada por la red del licitador, hace necesario un importante plan de seguridad de la información. La importancia de los servicios para las actividades cotidianas de los centros hace presente la necesidad de velar por la propia funcionalidad de la red evitando y resolviendo, si procede, las incidencias que puedan afectarla.

El operador deberá cumplir en todo momento la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y será responsable de la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones electrónicas contratadas.

7 CRITERIOS DE VALORACIÓN

El Excelentísimo Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado exige que el adjudicatario presente la mejor solución global desde el punto de vista técnico y económico, teniendo en consideración para ello, entre otros, el nivel actual de desarrollo de los distintos servicios que comprende el contrato, condicionantes de cobertura geográfica, de implantación y desarrollo de las redes sobre las que se apoya el adjudicatario para prestar servicios de comunicación.

La valoración global de cada oferta se obtendrá mediante la suma de las valoraciones de los Criterios Objetivos (hasta 85 puntos) y Criterios Sometidos a Juicio de Valor (hasta 15 puntos).

CRITERIOS OBJETIVOS (Máximo 85 puntos)

1. PROPUESTA ECONÓMICA

El importe anual correspondiente al contrato asciende a 30.000 euros, IVA excluido, por un periodo de 4 años. El importe total del contrato ascendería a la cantidad de 120.000,00 euros, IVA excluido.

Los licitadores deberán presentar en sus ofertas una propuesta económica con arreglo a los siguientes requisitos:

- La oferta presentada incluirá en la proposición económica un precio cerrado para el conjunto de servicios que se incluyen en este Pliego, de modo que durante el plazo de vigencia del contrato no se generará ningún coste adicional por ningún concepto (obra civil necesaria, mantenimiento de líneas, conexiones entre Sedes, instalaciones de red de datos de nuevos despachos, tráfico de voz, datos, mensajes, etc.,.....) que por tanto no serán objeto de facturación adicional posterior al presente contrato.

Excmo. Ayto. de Bollullos Par del Condado

- La valoración de la propuesta económica dispondrá de un máximo de 85 puntos, que se obtendrá tras la aplicación de la fórmula matemática que a continuación se detalla:

$$\text{Puntuación} = 85 \text{ puntos} * (\text{Mejor Oferta Económica}) / (\text{Oferta Presentada}).$$

CRITERIOS SOMETIDOS A JUICIO DE VALOR (Máximo 15 puntos)

La selección del adjudicatario del presente procedimiento se realizará de acuerdo con la valoración de las ofertas presentadas, en base a los criterios que se definen a continuación.

.- Se valorará con **10 puntos** a la mejor solución técnica respecto a la conexión entre Sedes e instalación de red en nuevas oficinas que se contendrá en un documento denominado memoria técnica, en donde se ha de incluir el resto de aspectos regulados en el presente pliego como la ejecución, calidad e implantación del servicio.

.- Se valorará con **3 puntos** el modelo de atención, compromiso y servicio postventa.

.- Se valorará con **2 puntos** al mejor plan de formación.

8 ANEXO I (SEDES)

Dirección	Sede
Plaza Sagrado Corazón de Jesús, 1	Casa Consistorial
Pérez y Vaca, 27	Antiguas Plaza de Abastos
Avda. 28 de Febrero, s/n	Servicios Sociales
Avda. 28 de Febrero, s/n	Centro Cívico
Plaza Idelfonso Pinto, s/n	Turismo
Velázquez, 65	Guardería
Almaraz, 175	Casa de Cultura
Nerva, s/n	Polideportivo
Guatemala, s/n	Piscina
Guatemala, s/n	Campo de Fútbol
Camino Viejo de la Ermita, s/n	Almacén
Avda. de la Constitución, 1	Policía Local
Pedro María Ayala, 1	Juzgado Planta 1 y 2
C/ Fontaneros, 10 (Parcela 14)	Antena telecomunicación.

