

PLIEGO REGULADOR DEL CONTRATO SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES.
EXPEDIENTE 2023/SCON-ASU/000012

AGOSTO DE 2023

A.	CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO.....	4
A.1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	4
A.2.	TIPO DE CONTRATO.....	4
A.3.	VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO.....	5
A.4.	PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN	6
A.5.	ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO	6
A.6.	ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS	7
A.7.	DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR	8
A.8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	10
A.9.	OFERTA ANORMALMENTE BAJA	14
A.10.	DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	15
A.11.	SUBCONTRATACIÓN	16
A.12.	REVISIÓN DE PRECIOS	16
A.13.	FACTURACIÓN	17
A.14.	PENALIDADES	17
A.15.	INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS.....	17
A.16.	PERSONAL.....	17
A.17.	SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES.....	19
A.18.	CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES ESENCIALES	19
B.	CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO	21
B.1.	RÉGIMEN JURÍDICO	21
B.2.	REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS	21
B.3.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA.....	22
B.4.	LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	23
B.5.	CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.....	25
B.6.	APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN.....	25
B.7.	ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	27
B.8.	GARANTÍAS.....	28
B.9.	RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS	29
B.10.	NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO.....	29
B.11.	CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO.....	29
B.12.	APLICACIÓN DE PENALIDADES	30
B.13.	PAGO	30
B.14.	CESIÓN DEL CONTRATO	30
B.15.	RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	31
B.16.	EFFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	32
B.17.	JURISDICCIÓN Y RECURSOS	32
B.18.	INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO.....	33
	ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE	34
	ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)	36
	ANEXO II. 1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE1. INDIVIDUAL	38
	TELEFONIA FIJA INDIVIDUAL	38
	TELEFONIA MOVIL INDIVIDUAL	39
	ANEXO II.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE2. INDIVIDUAL	40
	ANEXO II.3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA. OFERTA INTEGRADORA	42
	TELEFONIA FIJA INDIVIDUAL	42
	TELEFONIA MOVIL INDIVIDUAL	43
	ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES (válido para todos los lotes)	45

ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y TRANSMISION DE DATOS Y ACCESO A INTERNET	46
Lote 1. Telefonía.....	48
1. Telefonía Fija	48
1.1. Situación Actual.....	48
1.2. Servicios Requeridos	49
1.3. Volumen anual de llamadas objeto del contrato	54
2. Telefonía Móvil.....	55
2.1. Situación Actual.....	55
2.2. Cobertura	57
2.3. Servicios Requeridos	57
2.4. Terminales y Accesorios.....	66
2.5. Volumen anual de llamadas y tráfico de datos incluidos en el contrato	67
3. Requerimientos Comunes.....	69
3.1. Facturación.....	69
3.2. Gestión y Seguimiento del contrato.....	72
3.3. Mantenimiento y Disponibilidad.....	73
3.4. Calidad de Servicio y Penalizaciones	74
3.5. Apoyo y Atención al Cliente	78
3.6. Plan de Implantación y Pruebas	79
Lote 2. Transmisión de Datos y Acceso a Internet	80
4. Líneas de Datos y Acceso a Internet.....	80
4.1. Situación Actual.....	80
4.2. Servicios Requeridos	81
4.3. Facturación.....	85
4.4. Gestión y seguimiento del contrato	86
4.5. Mantenimiento y Disponibilidad.....	87
4.6. Calidad del servicio y penalizaciones	87
4.7. Apoyo y Atención al Cliente	89
4.8. Plan de Implantación y Pruebas	90
ANEXOS	91
Anexo A. Listado de Sedes SCPSA y Ubicaciones	91
Anexo B. Listado de Líneas Fijas	92
Anexo C. Listado de Smartphones.....	94
Anexo D. Listado de Líneas de Datos	95
ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD	96
ANEXO VI. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN	99
ANEXO VII. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO	101

A. CONDICIONES PARTICULARES DEL CONTRATO

A.1. OBJETO DEL CONTRATO

Objeto del contrato: Son objeto del contrato con Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. (en adelante SCPSA) los servicios de telecomunicaciones, conforme al alcance y condiciones técnicas recogidas en el presente pliego.

El contrato se dividirá en los siguientes lotes:

- Lote 1: Telefonía
- Lote 2: Transmisión de datos en sedes remotas y acceso a Internet

Los licitadores podrán presentar ofertas individuales a un lote o a ambos lotes. Los licitadores que presenten ofertas individuales podrán presentar también una oferta integradora de los dos lotes.

Por tanto, siempre que se presenten las correspondientes ofertas individuales, es posible presentar una (y sólo una por licitador) oferta integradora que incluya los lotes 1 y 2.

Aquellos licitadores que presenten una oferta integradora deberán presentar, además, obligatoriamente, ofertas individuales a los dos lotes. Se excluirán aquellas ofertas integradas que no cumplan este punto.

Cada licitador sólo puede presentar una oferta individual a un mismo lote, quedando excluidos los licitadores que presenten más de una oferta al mismo lote. Es decir, no se pueden presentar variantes o alternativas a una misma oferta.

Todos los requisitos técnicos exigidos en este pliego para cada lote serán de obligado cumplimiento por las ofertas integradoras.

Las ofertas integradoras deben mejorar económicamente las ofertas individuales que se presenten e igualar o mejorar el resto de criterios de adjudicación.

Duración: La duración del contrato será de dos años contados a partir del día siguiente a la formalización del mismo. El contrato podrá ser prorrogado de año en año hasta un máximo de dos nuevas anualidades, previo acuerdo expreso por ambas partes, con una antelación mínima de 5 meses antes de que acabe la vigencia del contrato.

CPV: 64200000- 8 Servicios de Telecomunicaciones.

A.2. TIPO DE CONTRATO

El contrato es de servicios.

A.3. VALOR ESTIMADO E IMPORTE DE LICITACIÓN DEL CONTRATO

El valor estimado del contrato asciende a 550.000,00 € IVA excluido. El contrato contiene dos lotes que se detallan a continuación:

Lote 1 – Telefonía

El valor estimado total (2+1+1 años más modificaciones) del lote 1 es de **266.750,00 €** IVA excluido y se desglosa de la siguiente manera:

- Importe de licitación Lote 1 (2 años): 121.250,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones (2 años): 12.125,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles prórrogas: 60.625,00 €/anuales IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones de cada prórroga: 6.062,50 €/anuales IVA excluido.

Lote 2 – Transmisión de datos en sedes remotas y acceso a Internet

El valor estimado total (2+1+1 años más modificaciones) del lote 2 es de **283.250,00 €** IVA excluido y se desglosa de la siguiente manera:

- Importe de licitación Lote 2 (2 años): 128.750,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones (2 años): 12.875,00 € IVA excluido.
- Importe de las posibles prórrogas: 64.375,00 €/anuales IVA excluido.
- Importe de las posibles modificaciones de cada prórroga: 6.437,50 €/anuales IVA excluido.

No se admitirá ninguna oferta que supere el importe de licitación establecido para cada uno de los lotes.

La posible modificación se realizará en el caso de que se varíe el número de unidades desglosadas en la oferta económica de cada lote.

Se consideran incluidos en el precio todos los gastos de desplazamiento y estancia necesarios para la ejecución del contrato.

El importe máximo del contrato, para cada período y cada lote, será el importe de adjudicación.

El importe máximo de las posibles modificaciones, para cada período y cada lote, será el 10 % del importe máximo del contrato del período correspondiente sin perjuicio de la tramitación de un procedimiento de modificación, en los casos legalmente previstos.

A.4. PROCEDIMIENTO DE CONTRATACIÓN

De acuerdo a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos (LFC) se utilizará el Procedimiento Abierto con publicidad comunitaria recayendo la adjudicación en el licitador que haga la proposición con mejor relación calidad precio de acuerdo a los criterios establecidos en el **punto A.8 del pliego** y sin perjuicio del derecho de SCPSA a declararlo desierto.

A.5. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN, MESA DE CONTRATACION Y RESPONSABLE DEL CONTRATO

El órgano de contratación es el Consejo de Administración de SCPSA y la Mesa de Contratación estará formada por:

- Presidente: Javier Leoz Sanz (Miembro del Consejo de Administración de SCPSA)
Suplente: David Campión Ventura (Presidente de la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona)
- Carlos Gordo Peleato (Jefe de Sistemas Informáticos y Telecomunicaciones)
Suplente: Felipe Alonso Rodríguez (Director de Tecnologías de la Información)
- María Moral Gurrea (Técnica en Asesoría Jurídica)
Suplente: Fermín Pérez de Ciriza Villacampa (Técnico en Asesoría Jurídica)
- Mercedes Zaragüeta Olave (Economista)
Suplente: Belén Pascual Morrás (Economista)
- Mónica Eneterreaga Echepare (Jefa de Compras)
Suplente: Alfonso Inza Aldaz (Técnico de Compras)

El responsable del contrato será el Jefe Sistemas Informáticos y Telecomunicaciones, al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

La persona que ostenta la presidencia de la Mesa de Contratación, participará en el procedimiento en tanto en cuanto continúe vigente su cargo. En caso de cese, será sustituida por la persona que ostente la presidencia del Consejo de Administración de SCPSA.

Las personas que forman parte de la Mesa de contratación están sujetas a las causas de abstención o recusación establecidas en la legislación reguladora del procedimiento administrativo y manifestarán de forma expresa en la primera actuación en la que intervengan la inexistencia de causas de un interés financiero, económico o personal que comprometa su imparcialidad e independencia en el contexto del procedimiento de contratación

A.6. ACREDITACIÓN Y UMBRALES DE SOLVENCIA EXIGIDOS

Criterios de solvencia económica: Declaración en la que se especifique el volumen anual de negocios global de la empresa de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del licitador, que deberá ser, en cada uno de los ejercicios, como mínimo de 100.031,25 € IVA excluido para el lote 1 y 74.031,25 € IVA excluido para el lote 2.

En el caso de que se presenten a varios lotes o presenten oferta integradora la solvencia económica mínima exigida será la resultante de la suma de las solvencias mínimas de cada lote.

Criterios de solvencia técnica:

- a. Acreditación del cumplimiento de las especificaciones del Esquema Nacional de Seguridad correspondientes a un sistema de categoría media, mediante la presentación de la certificación de nivel medio de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad.
Respecto a la solicitud de que la categoría exigida sea MEDIA, hay que indicar que la categoría de un sistema de información, en materia de seguridad, debe modular el equilibrio entre la importancia de la información que maneja, los servicios que presta y el esfuerzo de seguridad requerido, en función de los riesgos a los que está expuesto, bajo el criterio del principio de proporcionalidad marcado por el artículo 43 del Real Decreto 3/2010.
- b. Certificado de buena ejecución de al menos un cliente al que el licitador haya realizado al menos un contrato de implantación de servicios de telecomunicaciones similares en prestaciones e iguales o superiores al importe de cada lote del contrato al que oferten, efectuados durante los tres últimos años, indicándose su importe, fecha de instalación, clientes y personal de contacto.
- c. Currículum vitae del equipo ofertado para el contrato, donde se detalle de forma contrastable la experiencia del equipo en implantación de servicios de telecomunicaciones similares en prestaciones a los que son objeto del contrato.

Las ofertas deben indicar el perfil, la titulación, y experiencia profesional del equipo que participará en el contrato.

Deberán adscribir a la ejecución del servicio, al menos los siguientes perfiles:

- Un responsable de la gestión comercial (perfil sénior) como “ventanilla única” de atención diaria.
- Un responsable de la gestión técnica (perfil sénior) responsable de la explotación y principal responsable e interlocutor en caso de incidencias

- Ingeniero de clientes (perfil sénior) para el seguimiento y la evolución de los servicios contratados.

Dichos perfiles deberán acreditar:

- 3 años mínimo de experiencia en su ámbito de competencia
- ser los recursos principales dentro del proyecto para la ejecución de las tareas relacionadas con su ámbito de competencia

A.7. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR

Cada licitador no podrá presentar más de una proposición y no se admitirá la presentación de variantes o alternativas. La infracción de esta condición supondrá la exclusión de todas las ofertas presentadas.

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA) donde cualquier persona interesada en la licitación puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital. Esta aplicación debe descargarse una única vez, siendo válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA por parte de cualquier entidad sometida a la misma.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de quien vaya a licitar utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, son depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman tendrá un tamaño máximo de 100 MB. PLENA no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por PLENA para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa, para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora o quien tenga poder de representación.

Las propuestas se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en PLENA y contendrá 3 sobres, identificados como:

SOBRE A: DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA

SOBRE B: DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

SOBRE C: PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

SOBRE A – DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA. Contendrá:

- Documento europeo único de contratación (DEUC): Contendrá Documento europeo único de contratación (DEUC), cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones detalladas en el Anexo I.II. En el caso de ser empresas que concurren conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar un DEUC por cada empresa.
- Declaración responsable: Conforme al Anexo I.I y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de ser empresas que concurren conjuntamente o en el caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades, se deberá cumplimentar una declaración responsable por cada empresa.
- Cuando se prevea la constitución de una unión de empresas de carácter temporal, o cualquier otra forma de participación conjunta, se aportará un documento privado en el que se manifieste esta voluntad, se indique el porcentaje de participación de cada uno de ellos y se designe un representante o apoderado único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo.
- En el caso de que se prevea la constitución de una unión temporal de empresas se aportará el compromiso de constituir la en caso de resultar adjudicatarios, no siendo necesaria su constitución hasta que no se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor.

SOBRE B – DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Contendrá:

Se aportará la documentación necesaria relativa a los aspectos técnicos de la oferta y cuantos documentos y compromisos considere precisos para una adecuada valoración de la oferta en relación con los criterios técnicos de adjudicación.

Los licitadores deberán aportar tantos sobres B- Documentación sujeta a la aplicación de juicios de valor como lotes individuales a los que licite, y en otro sobre la oferta integradora, si la hubiera, y en ellos deberá incluir la siguiente documentación:

1. Descripción de la **propuesta técnica** de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Las ofertas técnicas integradoras, recogerán exclusivamente las diferencias, mejoras técnicas, sinergias o beneficios de cualquier otro tipo, de la oferta integradora con respecto a las ofertas individuales presentadas para los lotes que la integran.

2. **Plan de implantación y migración.** Descripción detallada del plan de implantación y de migración, incluyendo actuaciones, responsables y cronograma.
3. **Plan de gestión, operación y mantenimiento.** Descripción detallada de los medios propuestos para la coordinación, control y seguimiento del contrato.
4. **Plan de calidad** donde se recojan los acuerdos de nivel de servicio a los que se compromete la empresa licitadora, tanto para las características de conexión, como para los plazos de actuación para mantenimiento correctivo y preventivo.

SOBRE C – PROPOSICIÓN VALORABLE AUTOMÁTICAMENTE

Proposición económica: Conforme a los Anexos II.1, II.2, en caso de presentar oferta para los lotes 1 y/o 2, y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

Si se presenta oferta integradora, las proposiciones económicas deberán presentarse conforme al Anexo II.3, firmadas por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

La inclusión de información referente a cualquiera de los Anexos II en los sobres A ó B dará lugar a la exclusión de la empresa en esta licitación.

Criterios sociales: Conforme al Anexo III y firmada por persona debidamente apoderada. En el caso de empresas que concurren conjuntamente, la proposición será única a nombre de todas las empresas.

A.8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la selección del adjudicatario se tendrán en cuenta los siguientes criterios y sus correspondientes ponderaciones, redondeando las valoraciones a dos decimales.

CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE. Hasta 56 puntos

A. OFERTA ECONÓMICA. Hasta 40 puntos

La puntuación de la oferta económica de obtendrá en base a la siguiente fórmula:

a) Si $bm \leq 20$
 $Pe = (b/20) * P$

b) Si $bm > 20$
 $Pe = (b/bm) * P$

Se definen:

- Plic: presupuesto de licitación (IVA excluido)
O: oferta económica (O) (IVA excluido)
b: baja $b = 100 * (Plic - O) / Plic$
bm: baja máxima en % de las ofertas admitidas
P: Puntuación máxima
Pe: Puntuación oferta económica

B. CRITERIOS SOCIALES. HASTA 10 PUNTOS

Formación:

Se valorará con 10 puntos la incorporación por parte de las empresas licitadoras del compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación reconocidos en la normativa vigente y convenio correspondiente.

En el caso de haber ofertado el compromiso de realizar durante la ejecución del contrato una acción de formación con una duración mínima de 8 horas, con el fin de comprobar su cumplimiento, la empresa adjudicataria deberá aportar tras impartir la formación, un informe detallado con el contenido, los asistentes y el lugar y fecha de celebración de la misma. El informe deberá contar con el visto bueno del responsable de formación.

C. OTROS CRITERIOS VALORABLES AUTOMÁTICAMENTE: Hasta 6 puntos

Para el Lote 1:

Telefonía Fija

- Canales IP para voz de la solución propuesta: hasta 4 puntos
 - De 61 a 65: 1 punto
 - De 66 a 70: 2 puntos
 - De 71 a 75: 3 puntos

- De 76 en adelante: 4 puntos

Telefonía Móvil

- Canales IP para voz de la solución propuesta: hasta 2 puntos
 - De 41 a 45: 1 punto
 - De 46 en adelante: 2 puntos

CRITERIOS SUJETOS A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR. Hasta 44 puntos

Para su evaluación se analizará la documentación requerida en el sobre B – DOCUMENTACIÓN SUJETA A LA APLICACIÓN DE JUICIOS DE VALOR

a. Proyecto técnico: máximo 14 puntos

- Enfoque del proyecto hasta 5 puntos
Se valorará el enfoque, planificación y nivel de detalle que permita el mejor entendimiento del proyecto y la calidad de la solución técnica asociada.
Así mismo se valorarán su coherencia y personalización para el proyecto de SCPSA.
- Solución técnica hasta 9 puntos

Para el Lote 1:

Telefonía Fija

- Disponibilidad del sistema propuesto: hasta 4 puntos

Telefonía Móvil

- Mayor capacidad en los Bonos de Datos exigidos: hasta 3 puntos
- Plan de Cobertura hasta 2 puntos

Para el Lote 2:

- Mayor capacidad en el Caudal de la conexión a Internet de la red corporativa (principal y backup) hasta 4 puntos
- Mayor capacidad en el Caudal de la conexión a Internet de las sedes remotas hasta 3 puntos
- Optimización en la RPV de backup de los Radioenlaces: hasta 2 puntos

b. Organización del proyecto: máximo 9 puntos

Se valorarán, además, todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, perfiles, responsabilidades, metodología, etc.) que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para el desarrollo del proyecto, tanto en su fase de Implantación como de Operación.

Para el Lote 1

- Presentación de la solución hasta 6 puntos
- RR.HH. asignados hasta 3 puntos

Para el Lote 2

- Presentación de la solución hasta 4 puntos
- RR.HH. asignados hasta 5 puntos

c. Plan de implantación y migración: máximo 7 puntos

Se valorarán, además, los recursos y metodologías que la empresa pondrá a disposición de SCPSA que aseguren la implantación. Así mismo la coherencia y proporcionalidad entre los diferentes partes del plan: duración de las tareas, secuenciación, asignación y dedicación de recursos.

- Plan de implantación hasta 4 puntos
- Plan de migración hasta 3 puntos

d. Plan de gestión, operación y mantenimiento: máximo 7 puntos

Se valorarán, además, los recursos, metodologías y coherencia del plan que la empresa pondrá a disposición de SCPSA que optimicen la gestión, garanticen el mantenimiento y que consiga el nivel de operatividad deseado.

- Procedimientos y herramientas de explotación hasta 3 puntos
- Mantenimiento preventivo hasta 2 puntos
- Adaptación a la evolución tecnológica hasta 2 puntos

e. Plan de calidad: máximo 7 puntos

Se valorarán los recursos, metodologías y coherencia del plan que la empresa pondrá a disposición de SCPSA para garantizar la disponibilidad de los servicios acorde a los parámetros de calidad indicados.

- SLAs hasta 4 puntos
- Procesos de Gestión hasta 1 punto
- Informes de uso hasta 2 puntos

METODO DE SELECCIÓN DE OFERTAS

Las ofertas individuales se evaluarán, tanto en la parte técnica como en la económica.

Por otro lado, se evaluarán las ofertas integradoras presentadas tanto en la parte técnica como en la económica de forma individual para cada uno de los lotes que dicha oferta incluya y se aplicará la ponderación para obtener la puntuación de la oferta integradora.

Una vez evaluada la parte técnica y económica de las ofertas, y a efectos de realizar la adjudicación, se compararán las mejores ofertas individuales con la mejor oferta integradora, haciendo la suma ponderada de la puntuación total de las mejores ofertas individuales y comparándola con la puntuación total de la mejor oferta integradora.

Para la suma ponderada se aplicarán los siguientes valores de ponderación:

- Lote 1: 0,48
- Lote 2: 0,52

La propuesta de adjudicación de los lotes será para aquellas ofertas individuales ponderadas o para la oferta integradora cuya puntuación sea más alta.

A.9. OFERTA ANORMALMENTE BAJA

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a 72.750,00 € para el lote 1 y 77.250,00 € para el lote 2 en cuyo caso se estará a lo dispuesto en la LFC, respecto al procedimiento y consideraciones a seguir para resolver la admisibilidad o rechazo de dicha oferta.

En el caso de las ofertas integradoras, podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando sea inferior a la suma de importes establecidos en el apartado anterior de los lotes que se integren.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta se comunicará dicha circunstancia a la persona afectada para que en el plazo de cinco días presente la justificación que considere oportuna.

A la vista de las alegaciones de los licitadores y previo el asesoramiento técnico oportuno se resolverá motivadamente sobre la admisión de la oferta.

A.10. DOCUMENTACIÓN PARA LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

- Seguro de responsabilidad civil

El Adjudicatario será responsable de los daños y perjuicios de cualquier naturaleza que se puedan causar a terceros, incluyendo a MCP y a SCPSA, como consecuencia de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario dispondrá en todo momento y justificará antes de la formalización del contrato y en cualquier momento que se le requiera con los correspondientes Certificados de las Compañías Aseguradoras conforme al modelo incluido en el Anexo de este Pliego, la suscripción y vigencia de la cobertura de los riesgos que, con carácter de mínimos, a continuación, se señalan:

- Seguros mínimos requeridos:
 - Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario, con las coberturas y límites mínimos:
 - Responsabilidad Civil Explotación: Mínimo de indemnización 600.000,00 €.
 - Responsabilidad Civil de Productos: Mínimo de indemnización 600.000,00 €. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*
 - Responsabilidad Civil Post – trabajos: Mínimo de indemnización por siniestro 600.000,00 € (duración mínima 1 año). *Sólo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluirá:

- Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*
- Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*
- Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*
- Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo será necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*

- Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*
- Seguros obligatorios por Convenio Colectivo
- Seguros obligatorios de vehículos / maquinaria que se vayan a utilizar para la realización de los trabajos.

Los Certificados de las Compañías Aseguradoras relativas a los seguros en vigor se ajustarán al modelo Anexo y certificarán expresamente que el asegurado se haya al corriente en el pago de la póliza.

El adjudicatario deberá mantener durante toda la vigencia del contrato en vigor la póliza de responsabilidad civil, con las condiciones exigidas en el pliego, pudiendo SCPSA comprobarlo en cualquier momento exigiendo el correspondiente certificado de la compañía aseguradora conforme al modelo Anexo. Así mismo se deberá comunicar cualquier cambio de póliza en caso que se produzca acompañando certificado conforme al modelo anexo acreditativo de que la nueva póliza cumple las exigencias del pliego.

La responsabilidad del Adjudicatario en ningún caso quedará condicionada por el límite máximo de indemnización, de las franquicias, exclusiones o limitaciones que establezca el contrato suscrito por el adjudicatario con su compañía de seguros.

- Garantía definitiva: 4% del importe de adjudicación del contrato: En el caso de que se presente en forma de aval o de seguro de caución se ajustará al modelo del Anexo.
- Certificado de titularidad bancaria.
- En el caso de que se trate de una Unión Temporal de Empresas deberán presentar las escrituras de constitución de la misma, cuya duración deberá ser coincidente con la del contrato hasta su extinción, y CIF de dicha unión.

A.11. SUBCONTRATACIÓN

En el caso de que la subcontratación no se haya anunciado en el momento de acreditar la solvencia técnica, el contrato deberá ser ejecutado directamente por el adjudicatario, sin que éste pueda concertar con terceros la realización parcial del mismo, salvo que SCPSA lo autorice expresamente con carácter previo y por escrito, respetando los requisitos establecidos en el artículo 107 de la LFC.

A.12. REVISIÓN DE PRECIOS

Este contrato no está sujeto a revisión de precios.

A.13. FACTURACIÓN

El adjudicatario emitirá factura mensual para cada uno de los lotes, a partir de la implantación de los servicios.

A.14. PENALIDADES

Podrán ser objeto de penalización:

- La demora respecto del plazo de inicio del servicio, conforme a los plazos establecidos en los puntos 3.4.1 y 4.8 del Anexo IV. Se establece una penalización de 0,40 € por cada 1.000 € del importe de adjudicación por día natural de retraso.
- Las causas de penalización, específicas para cada lote, establecidas en los puntos 3.4.2 y 4.8 del Anexo IV de las presentes condiciones reguladoras, se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.
- El incumplimiento de los compromisos adquiridos en criterios sociales se considerará incumplimiento grave y dará lugar a la imposición de una penalidad por un importe que puede ir desde el 1 al 5 % del importe de adjudicación del contrato.

A.15. INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario deberá respetar todos los aspectos legales e implicaciones relacionados con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, o cualquier otra disposición que viniera a sustituir o complementar a las anteriores y que pudiera afectar a los trabajos contratados.

A.16. PERSONAL

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el pliego, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de SCPSA del cumplimiento de aquellos requisitos.

La totalidad del equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos, deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta adjudicataria, admitiéndose un cambio inicial en la composición del mismo por personal que posea un perfil y experiencia superior a los presentados en la oferta.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a SCPSA.

La empresa contratista asume la obligación de mantener una plantilla mínima y un número de jornadas garantizadas durante toda la duración del contrato, así como a garantizar las sustituciones de las ausencias que se pudieran producir.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante de su equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque sus trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a la actividad delimitada en el pliego como objeto del contrato.

La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones, salvo los servicios que, expresamente relacionados en el pliego de prescripciones técnicas particulares, se prestan en las dependencias de SCPSA.

El contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable (según las características del servicio externalizado pueden establecerse distintos sistemas de organización en este punto), quien integrado en su propia plantilla tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a SCPSA, canalizando la comunicación entre SCPSA y el personal adscrito a la ejecución del contrato, respecto a las cuestiones derivadas de dicha ejecución
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartirles las órdenes e instrucciones de trabajo necesarias para la ejecución del contrato.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante de equipo adscrito al contrato de las funciones que tienen desempeñadas, así como el control de la asistencia a su puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo coordinarse para ello con SCPSA, a los efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la Jefatura Técnica de SCPSA. El perfil propuesto deberá ser igual o superior en cuanto a cualificación académica, certificaciones y experiencia profesional.

Para aquellas tareas en las que sean necesarios perfiles cualificados en un área concreta, podrán ser incorporados al equipo de trabajo para realizar dicha tarea. Esta situación será puesta en conocimiento de la Jefatura Técnica de SCPSA.

Si alguno de los miembros del personal adscrito por el adjudicatario al proyecto sufriera baja de cualquier naturaleza, éste se compromete a reemplazarlo por una persona de similares características profesionales en el plazo de 5 días laborables.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la ejecución del contrato corresponde a la Dirección del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

El idioma oficial para el desarrollo de los servicios objeto de este pliego será el castellano. Por tanto, el personal adscrito al contrato deberá hablar, leer y escribir en castellano.

A.17. SUBROGACIÓN DE LOS TRABAJADORES

Por tratarse de un contrato de servicios, la contratación se encuentra sometida, en las condiciones previstas en el artículo 67 de la LFC, a la subrogación de todos los trabajadores que, a pesar de pertenecer a otra empresa, vengán realizando la actividad objeto del contrato.

Solicitados los datos a la empresa que actualmente presta este servicio y a la representación sindical de la misma, la empresa nos indica lo siguiente:

“Que en el contrato de los Lotes 1, 2 y 3 de “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2021/SCON-AIU/000015” no existe personal a subrogar en la nueva licitación que se va a Convocar”.

A.18. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y OBLIGACIONES ESENCIALES

A la firma del contrato, además del responsable de la gestión comercial como “ventanilla única”, se describirán todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, personal a su disposición, metodología, etc.) a disposición de SCPSA.

Entre estos sistemas, es necesario disponer de un sistema de gestión accesible a través de correo electrónico y de teléfono. Este sistema de atención al usuario tendrá que ser totalmente flexible para adaptarse a las necesidades de SCPSA, deberá funcionar con un horario 24x7 y deberá proporcionar un servicio ágil de tramitaciones ordinarias como altas y bajas de accesos de voz, altas y bajas de voz y datos móviles, así como punto de apertura de incidencias complementario al responsable de gestión técnica.

Equidad y Transparencia Fiscal

La empresa adjudicataria deberá ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Datos para la huella de carbono y balance energético

Si así se lo solicita SCPSA, la empresa adjudicataria de este contrato deberá proporcionar, en los plazos y sistema que establezca SCPSA, los datos correspondientes a consumos energéticos (electricidad, combustibles, etc.) así como otras posibles fuentes de emisiones de gases de efecto invernadero (gases refrigerantes, etc.) que se correspondan con la prestación de este contrato, de forma que sirva de base para el cálculo del Balance Energético y Huella de Carbono de MCP/SCPSA. Igualmente, la empresa objeto de este contrato deberá permitir el acceso a la información documental y contable que respalde los datos facilitados, así como cooperar en su caso con las labores de auditoría tanto interna (de SCPSA) como externa que se pudieran realizar en esta materia.

Si el contratista dispone de su propio cálculo verificado de emisiones, lo podrá aportar a SCPSA en la parte correspondiente a este contrato sin que ello sustituya, salvo criterio de SCPSA, lo previsto en el párrafo anterior.

B. CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO

B.1. RÉGIMEN JURÍDICO

Por tratarse de un contrato a celebrar por entidad señalada en el apartado e) del artículo 4.1. de la Ley Foral 2/2018, de 17 de abril de Contratos Públicos (LFC), a este contrato le es de aplicación dicha ley en lo que se refiere a su preparación, adjudicación, condiciones especiales de ejecución, modificación y subcontratación siendo sus efectos y extinción regidos por el Derecho civil o mercantil.

La participación en la presente licitación implica la aceptación voluntaria de dar transparencia institucional a todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución hasta la finalización.

B.2. REQUERIMIENTOS EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción sociolaboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad a contratar.

La oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El incumplimiento de lo dispuesto anteriormente tendrá carácter muy grave, correspondiéndole una penalización de hasta el 20 % del importe de adjudicación del contrato.

El contratista deberá justificar ante el órgano contratante, en cualquier momento en que sea requerido para ello, el cumplimiento de las condiciones laborales establecidas en el convenio colectivo sectorial que sea de aplicación, o cualquier otro extremo que se considere necesario en relación con la personalidad, capacidad, solvencia, o modo de ejecución del contrato”.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y/o las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que,

como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en los pliegos y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar de modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

B.3. CAPACIDAD PARA CONTRATAR Y SOLVENCIA

Podrán tomar parte en la licitación las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y cuenten con la capacidad y los niveles de solvencia económica, financiera y técnica que se hayan exigido en el **punto A.6 del pliego**.

a. Solvencia económica y financiera:

Cada licitador deberá poseer solvencia económica y financiera suficiente para la ejecución del contrato, entendiendo por ella la adecuada situación económica y financiera de la empresa para que la correcta ejecución del contrato no corra peligro de ser alterada por incidencias de carácter económico o financiero.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

b. Solvencia técnica:

Se entiende por ella la capacitación técnica o profesional para la adecuada ejecución del contrato, bien por disponer de experiencia anterior en contratos similares o por disponer del personal y medios técnicos suficientes.

El cumplimiento de este requisito se hará constar o bien en la declaración responsable o en el Documento Europeo Único de Contratación, dependiendo del documento que se haya exigido en el **punto A.7 del pliego**, correspondiendo únicamente al licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación la acreditación mediante la documentación que se haya exigido **punto A.6 del pliego**.

Conforme al artículo 18 de la LFC, los licitadores podrán basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

Para acreditar su solvencia, quien licite podrá basarse en la solvencia de otras empresas, independientemente de la naturaleza jurídica de los vínculos que tengan con ellas.

En el supuesto de personas jurídicas dominantes de un grupo de sociedades se podrán tener en cuenta las sociedades pertenecientes al grupo, siempre y cuando aquellas acrediten que tienen efectivamente a su disposición los medios, pertenecientes a dichas sociedades, necesarios para la ejecución de los contratos.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante la subcontratación, quien licita deberá aportar una relación exhaustiva de los subcontratistas, acompañado de un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, así como una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la LFC, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17, que los subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el licitador tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

B.4. LUGAR Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA). En el caso de que se exija la presentación de muestras estas deberán presentarse en la forma establecida en el punto A.7 del pliego regulador.

El acceso a PLENA estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), y la oferta deberá presentarse de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes:

El plazo de presentación de las ofertas se fijará en el anuncio para la licitación, debiendo ser, como mínimo, de 15 días contados a partir del día siguiente al de la fecha de publicación en el Portal de Contratación de Navarra / en el Diario Oficial de la Unión Europea.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella - resumen criptográfico- del contenido de la misma, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que quien licite tenga problemas* en la presentación de su oferta en PLENA, si la huella – resumen criptográfico- es remitida, dentro del plazo de presentación de ofertas, al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y para considerar completada la presentación. Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

** a estos efectos se advierte de que cuanto mayor sea el peso (medido en MB) de las ofertas, mayor puede ser el tiempo requerido para completar su presentación. Ello con independencia de la concurrencia de otras circunstancias, como una menor velocidad de subida de datos debida a la calidad de la conexión, u otras.*

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos, con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra, utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid).
- Fuentes horarias secundarias:
 - o canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - o i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

Si al proceder a la apertura de los sobres, se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, ésta se validará, si la huella coincide, y la fecha de recepción está dentro de las 24 horas extendidas, la oferta se dará por válida y se abrirá.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

Los interesados podrán solicitar información adicional sobre los pliegos y demás documentación complementaria con una antelación mínima de 6 días naturales a la fecha de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Las contestaciones serán enviadas al interesado directamente y publicadas en el Portal de Contratación de Navarra, en el caso de que se consideren de interés, en un plazo máximo de 5 días.

Así mismo, todas las comunicaciones y resto de actuaciones de trámites que procedan con los interesados, se efectuará a través de PLENA.

Una vez publicado el anuncio de licitación en el Portal de Contratación de Navarra, se recomienda la suscripción al mismo para conocer las futuras publicaciones que puedan derivarse de este procedimiento, tales como aclaraciones sobre el pliego.

B.5. CALIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN

Concluido el plazo de presentación de proposiciones se procederá, en acto interno, a la calificación de la documentación presentada por los licitadores en los sobres A y, en el caso de que así se haya exigido el **punto A.7 del pliego**, en el sobre B.

Si la Mesa de Contratación/Unidad Gestora observara que la documentación fuera incompleta u ofreciese alguna duda, podrá conceder un plazo de entre 5 y 10 días naturales para que el licitador lo subsane. Dicho requerimiento se producirá por medios telemáticos, a través del módulo de notificaciones de PLENA.

Si la documentación contuviese defectos sustanciales o deficiencias no subsanables, se rechazará la proposición.

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

B.6. APERTURA DE LAS PROPOSICIONES Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación/Unidad Gestora, una vez abierta y valorada la documentación relativa a criterios sometidos a la aplicación de juicios de valor procederá a la apertura del sobre Proposición Económica/Proposición valorable Automáticamente, salvo el de aquéllas ofertas que hayan sido excluidas tanto por deficiencias en la documentación correspondiente al sobre A como en la documentación correspondiente al sobre B.

A continuación, se procederá a la apreciación del carácter desproporcionado o anormal de las mismas, tomando como referencia únicamente las ofertas admitidas.

Cuando se identifique alguna oferta anormalmente baja que haga presumir que no va a ser cumplida regularmente, antes de rechazar la oferta la Mesa/Unidad Gestora comunicará dicha circunstancia al licitador/licitadores que la hubiere presentado, conforme a lo previsto en el artículo 98 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Si se considera finalmente que la oferta presenta valores anormales que no garantizan la correcta ejecución o viabilidad del contrato, deberá ser excluida de la licitación. La exclusión de la oferta anormalmente baja no dará lugar a un nuevo cálculo de ofertas anormales, ni se tomará en consideración a la hora de asignar la puntuación económica.

En consecuencia, la puntuación de la oferta económica se realizará en acto interno tomando como referencia todas las proposiciones económicas admitidas y se levantará el Acta correspondiente con la propuesta de adjudicación.

Si se produjera empate en la puntuación entre dos o más licitadores, tal y como establece el art. 99 de la LFC, éste se dirimirá a favor de la empresa que tenga un mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad en el momento de acreditar su

solvencia; en su defecto o persistiendo el empate, a favor de la empresa con un menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10 por 100 y, en su defecto o persistiendo empate, a favor de la empresa que acredite la realización de buenas prácticas en materia de género.

A tal efecto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

En los casos en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

En el plazo máximo de siete días naturales desde que se le requiera a través del PLENA, el licitador propuesto deberá presentar, a través de PLENA, los siguientes documentos:

a. Documentación acreditativa de la personalidad:

- Si el licitador fuera una persona física, deberá presentar copia auténtica (compulsada notarial o administrativamente) del Documento Nacional de Identidad.
- Si el licitador fuera persona jurídica deberá presentar copia auténtica de la escritura de constitución, y en su caso, modificación, debidamente inscritas en el registro correspondiente, de conformidad con la norma que la regule.
- Copia auténtica del poder a favor de la persona que firme la proposición en nombre del licitador y del DNI de la persona apoderada. Si el licitador fuera persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro correspondiente, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación que le sea aplicable.
- Podrá sustituirse la documentación de este apartado por el certificado de inscripción en el Registro Voluntario de Licitadores expedido por su encargado, acompañado de la declaración responsable de su vigencia, sin perjuicio de recabar del Registro la exhibición de dicha documentación, suponiendo la presentación a ésta licitación autorización suficiente para que se solicite de oficio esta documentación.

b. Obligaciones tributarias

- Alta y último recibo del Impuesto sobre Actividades Económicas completado con una declaración responsable de no haberse dado de baja en la matrícula del mismo o, en su caso, certificación emitida por los órganos competentes de las Administraciones Públicas acreditativa de la exención del citado impuesto.
- Certificado emitido por los órganos competentes de las Administraciones Públicas respecto de las cuales el licitador tenga obligaciones tributarias, acreditativo de que se halla al corriente de las mismas, expedido con una antelación no superior a seis meses a la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones. En todo caso, el citado

certificado deberá incluir mención expresa relativa a la no exigencia de responsabilidad subsidiaria, de conformidad con lo dispuesto en el 32.4 de la Ley Foral 13/2000, de 14 de diciembre, General Tributaria o normativa tributaria que sea de aplicación al licitador (certificado de contratistas y subcontratistas).

c. Certificado expedido por la seguridad social

Acreditativo de hallarse al corriente en el pago de las obligaciones de la Seguridad Social que le imponen las disposiciones vigentes (salvo el supuesto de que el licitador no esté comprendido obligatoriamente dentro de su ámbito de aplicación), expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de proposiciones.

d. Capacidad y solvencia:

El licitador deberá aportar la documentación detallada en el **punto A.6 del pliego**.

La documentación acreditativa de la capacidad, representación, solvencia y habilitación empresarial o profesional, en caso de que se exija, de la que ya dispusiera el órgano de contratación, porque hubiera sido presentada por quien licita en el marco de un procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario, podrá ser reutilizada, siempre y cuando no hubiesen variado las circunstancias acreditadas y no hubieran transcurrido tres años desde la adjudicación del procedimiento anterior.

La reutilización de documentación será aplicable dentro del ámbito de cada órgano de contratación. Será solicitada por quien licita en la declaración responsable en el momento de presentación de la oferta, indicando el procedimiento anterior del que hubiera resultado adjudicatario y cuya documentación pretenda reutilizar, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes.

Una vez examinada la documentación a reutilizar, si se considerase incorrecta o insuficiente, se le requerirá para que la subsane, conforme a lo establecido en el artículo 51.2 de la LFC.

La falta de aportación de la documentación necesaria en plazo supondrá la exclusión del licitador del procedimiento, sin perjuicio de la posibilidad de iniciar un expediente de prohibición para contratar con SCPSA de conformidad con lo dispuesto en el artículo 22.1 j) y 23 de la LFC.

En este supuesto, la Mesa de Contratación/Unidad Gestora propondrá al órgano de contratación la adjudicación a favor del licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas, previa presentación de la documentación prevista en este punto en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación de la propuesta de adjudicación.

B.7. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El Órgano de Contratación resolverá la adjudicación, pudiendo declarar el procedimiento desierto si ninguna de las proposiciones se estima adecuada.

El plazo para acordar la adjudicación será de 1 mes desde el acto de apertura de la oferta económica. De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

Si las empresas licitadoras retiran su oferta antes del transcurso de un mes desde la apertura de las ofertas económicas, se les impondrá una penalidad equivalente al 2% del importe de licitación, que se hará efectivo con cargo a la garantía provisional, si la hubiere, o mediante la emisión de carta de pago específica.

La adjudicación del contrato quedará suspendida durante el plazo de 10 días naturales contados desde la fecha remisión de la notificación de la adjudicación.

La manifestación expresa de todas las personas interesadas en el procedimiento señalando la renuncia a presentar una reclamación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, dará lugar a la finalización anticipada del plazo de suspensión, pudiendo continuar adelante con el procedimiento.

Asimismo, en los procedimientos con convocatoria de licitación en los que se haya presentado únicamente una oferta, no se aplicará el plazo de suspensión previsto en este apartado, pudiendo continuar con la tramitación del procedimiento.

Transcurrido el plazo de suspensión y en el plazo máximo de 15 días naturales se formalizará el contrato previa presentación por el adjudicatario de la documentación que se indica en el **punto A.10 del pliego**.

B.8. GARANTÍAS

Las garantías que se exijan en el presente procedimiento podrán constituirse de cualquiera de las formas previstas en el art. 70 de la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra.

En el caso de que se exija garantía provisional estará afecta a la obligación de formalizar el contrato en el plazo establecido.

La garantía definitiva quedará afecta al cumplimiento de las obligaciones del contratista hasta el momento de finalización del plazo de garantía y, en particular, al pago de las penalidades, así como a la reparación de los posibles daños y perjuicios ocasionados por el contratista durante la ejecución del contrato.

Las garantías se deberán incautar en los casos de resolución por incumplimiento con culpa del contratista.

B.9. RIESGO Y VENTURA. DAÑOS Y PERJUICIOS

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista y serán por cuenta de éste las pérdidas, averías o perjuicios que experimente durante la ejecución del contrato, sin perjuicio de su aseguramiento por el interesado.

Serán imputables al adjudicatario los daños y perjuicios que se causen con motivo de la ejecución de este contrato, con excepción de los que sean consecuencia de una orden inmediata y directa de SCPSA.

B.10. NOTIFICACIONES DE LAS ACTUACIONES QUE SE DERIVEN DE LA EJECUCIÓN Y EXTINCIÓN DEL CONTRATO

Las actuaciones que se deriven de la ejecución y extinción del contrato y que deban ser comunicadas al contratista, como pueden ser procedimientos de modificación o de imposición de penalidades, entre otras, se notificarán a través de PLENA. Para ello el contratista deberá de mantener vigente el correo electrónico con el que se dio de alta en PLENA para recibir los avisos de esta plataforma o en el caso de que modifique dicho correo deberá actualizarlo también en PLENA, comunicando igualmente a SCPSA cualquier cambio que se produzca en los datos de contacto del contratista durante la ejecución del contrato y sus prórrogas.

La notificación por medios electrónicos a través de PLENA, se entenderá rechazada transcurridos 10 días naturales desde la puesta a disposición de la misma sin que se acceda a su contenido. Así, una vez tenga lugar el rechazo de la notificación, se hará constar en el expediente y se tendrá por efectuado el trámite siguiéndose el procedimiento.

B.11. CONFIDENCIALIDAD Y SIGILO

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 54 de la LFC, se informa a las empresas licitadoras que la documentación que aporten a la licitación tendrá “carácter de confidencial” en el caso de que la hayan designado como tal. Esta circunstancia deberá reflejarse claramente (sobreimpresa, al margen o de cualquier otra forma) en el propio documento señalado como tal, adjuntando un índice con los apartados de la documentación que se consideran confidenciales, sin que sean admisibles declaraciones genéricas que afecten a la totalidad de la oferta.

Igualmente, al amparo del artículo 54, SCPSA exigirá a la empresa adjudicataria obligación de guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en el siguiente enlace:
https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/Proveedores.pdf

B.12. APLICACIÓN DE PENALIDADES

Si el contratista incurriera en el incumplimiento de obligaciones que conlleve la aplicación de penalidades, SCPSA, previa motivación en la que conste el incumplimiento detectado, y una vez ofrecida audiencia al interesado durante un plazo mínimo de 10 días naturales, podrá imponer las penalizaciones que se hayan indicado en el pliego.

Los importes de las penalidades se harán efectivos mediante deducción de los pagos pendientes al contratista, así como de las garantías en los casos en que excedieran del importe de aquellos.

La imposición de estas penalidades no excluye la eventual indemnización a SCPSA como consecuencia de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de la demora culpable del contratista.

B.13. PAGO

La factura será remitida por correo ordinario a la dirección calle General Chinchilla, 7 de Pamplona, (entrada por C/Marqués de Rozalejo) o al correo electrónico: compras@mcp.es.

Las facturas deberán contemplar únicamente las prestaciones correspondientes a este contrato y deberán indicar el número de expediente que se indicará a la formalización del mismo.

El pago se efectuará a 40 días desde la fecha de factura, mediante transferencia.

Si a lo largo de la ejecución del contrato SCPSA implantara la recepción de la factura por medio del sistema de facturación electrónica, SCPSA pondrá en conocimiento del adjudicatario la modificación del sistema de recepción de facturas, así como el momento a partir del cual ésta modalidad de presentación será obligatoria. Llegado ese momento, el cómputo de los 40 días de plazo de pago se iniciará en la fecha de recepción de la factura en el sistema de facturación electrónica.

El impago de los salarios o el incumplimiento de las obligaciones tributarias o con la seguridad social por parte del contratista será causa de retención del abono de la factura hasta que se acredite su cumplimiento.

B.14. CESIÓN DEL CONTRATO

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, previa autorización de la entidad contratante, cuando concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral de Contratos Públicos, y siempre que ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de la Ley Foral o restringir de forma efectiva la competencia en el mercado.

B.15. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Este contrato podrá ser objeto de resolución cuando concurra alguna de las siguientes causas:

- a. La muerte o incapacidad sobrevenida del contratista individual o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista, salvo que se acuerde la continuación del contrato con sus herederos o sucesores. En los casos de fusión, escisión, aportación o transmisión de empresas o ramas de la empresa se entenderá subrogada en los derechos y deberes del contratista la entidad resultante o beneficiaria siempre que conserve la solvencia requerida para la formalización del contrato.
- b. La declaración de insolvencia en cualquier procedimiento y, en caso de concurso, la apertura de la fase de liquidación, salvo que, en este último caso, el contratista preste las garantías suficientes a juicio de la Administración para la ejecución del mismo.
- c. El mutuo acuerdo entre la Administración y el contratista, siempre que no concurra otra causa de resolución imputable al contratista y razones de interés público hagan innecesaria o inconveniente la permanencia del contrato.
- d. La falta de constitución de garantías cuando éstas sean obligatorias.
- e. La falta de ejecución en plazo cuando este tenga carácter esencial.
- f. Cuando las penalidades aislada o conjuntamente alcancen el 20% del importe de adjudicación del contrato.
- g. El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato, reguladas en el artículo 66 de la LFC.
- h. La demora en el pago por parte de SCPSA durante más de 8 meses cuando lo solicite el contratista.
- i. El impago, durante la ejecución del contrato, de los salarios por parte del contratista a los trabajadores y trabajadoras que estuvieran participando en la misma, el incumplimiento de sus obligaciones con la seguridad social o de sus obligaciones tributarias, así como el incumplimiento grave de las condiciones establecidas en los convenios colectivos en vigor para estos trabajadores y trabajadoras también durante la ejecución del contrato.
- j. El incumplimiento de las restantes obligaciones contractuales esenciales.
- k. El mantenimiento prolongado de conflictos laborales o el ejercicio mantenido del derecho de huelga por los trabajadores y trabajadoras que prestan el contrato, y que impidiese la correcta ejecución contractual.
- l. Las que se establezcan expresamente en el contrato.

m. Las demás señaladas en la LFC para cada tipo de contrato.

B.16. EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cuando la resolución del contrato obedezca a mutuo acuerdo los derechos de las partes se acomodarán a lo estipulado.

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte de SCPSA determinará, con carácter general, el pago de los daños y perjuicios que por tal causa se irroguen al contratista.

Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, este deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados a la entidad contratante, lo que se determinará en resolución motivada atendiendo a la existencia, entre otros factores, de un retraso en la inversión proyectada o en la prestación del servicio a terceros o al público en general y los mayores gastos que se imputen a los fondos públicos. Cuando se hayan constituido garantías para el cumplimiento de obligaciones, éstas serán incautadas en la cuantía necesaria para cubrir los daños y perjuicios que se hayan acreditado. Si éstas resultasen insuficientes SCPSA podrá detraer los importes correspondientes de las cantidades de pago pendientes al contratista.

Si la resolución del contrato se produce por incumplimiento de las condiciones de ejecución del contrato dará lugar al inicio del expediente para declarar la prohibición de contratar de acuerdo con lo previsto en el artículo 22.1.m) de esta ley foral. En este caso el plazo de duración de la prohibición será de cinco años.

Acordada la resolución del contrato, SCPSA podrá adjudicar lo que reste del mismo a la empresa o profesional que en la licitación quedó en segundo lugar, y, en caso de renuncia de esta, a quienes la siguieron en el orden de clasificación.

B.17. JURISDICCIÓN Y RECURSOS

Contra los actos que se aprueben en relación con la preparación, adjudicación y, en su caso, con la modificación, subcontratación y condiciones especiales de ejecución de este contrato podrá interponerse, la reclamación en materia de contratación pública establecida en los artículos 121 y siguientes de la Ley Foral de Contratos Públicos, cuando concurren los requisitos establecidos en el mismo o el recurso ante el Presidente de la Mancomunidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34.5 de la Ley Foral de Contratos Públicos.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre la ejecución y extinción de este contrato serán resueltas por el Órgano de Contratación, cuyos acuerdos podrán ser recurridos directamente ante la jurisdicción civil, de conformidad con las normas procesales de esta jurisdicción.

En todo caso, con renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles, las partes se someten expresamente a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

B.18. INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO

Le informamos que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos facilitados se recogen y tratan en ficheros responsabilidad de SCPSA, con la única finalidad del mantenimiento de la relación contractual derivada de la adjudicación de este contrato y serán incorporados a un fichero con la finalidad de gestionar el contrato. Dichos datos podrán ser cedidos a los Juzgados y Tribunales u otras de entidades de acuerdo con las previsiones legales. Asimismo, le informamos que el responsable del fichero será SCPSA a quien podrá dirigirse en cualquier momento, de conformidad con lo establecido en los artículos 13 a 18 de la citada Ley Orgánica 3/2018, al objeto de ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación de tratamiento, portabilidad y oposición sobre los datos tratados a través del correo protecciondatos@mcp.es.

Puede consultar información adicional sobre privacidad en https://www.mcp.es/sites/default/files/ficheros_lopd/clientes/Responsabilidad%20Patrimonial.pdf

ANEXO I.I DECLARACIÓN RESPONSABLE

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

Teléfono:

enterado del pliego regulador para la contratación de los “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2023/SCON-ASU/000012”

DECLARA

Que en el caso de resultar adjudicatario ejecutará el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, de acuerdo con la legislación fiscal vigente.

Que solicita la reutilización de la documentación acreditativa de (señalar todas o la que solicite reutilizar por no haber variado las condiciones):

☐	Capacidad
☐	Representación
☐	Solvencia económica
☐	Solvencia técnica
☐	Habilitación empresarial o profesional

presentada para la licitación del contrato nº expte.....convocado por SCPSA, del que resultó adjudicatario, manifestando que las condiciones acreditadas siguen vigentes y que no han transcurrido más de tres años desde la adjudicación.

En su caso, que declara como documentación confidencial la siguiente....., por las siguientes razones:.....

En su caso, que cuenta con el compromiso por escrito de otras entidades respecto de la adscripción de sus medios o la disposición de sus recursos, en su caso.

Que se somete a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias con renuncia al fuero jurisdiccional que pudiera corresponderle, en el caso de empresas extranjeras.

Que se somete a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de PAMPLONA para la resolución de cuantas cuestiones y controversias puedan surgir en relación con el presente contrato.

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo la presente en a de de 20...

ANEXO I.II DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC)

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra (PLENA).
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/espdc-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Parte I: Se trata de información sobre el procedimiento de contratación y sobre el órgano de contratación. La información que demanda esta Parte del formulario consta en el anuncio de convocatoria de la licitación, por lo que no reviste complejidad su cumplimentación.

Parte II. Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en esta parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

Parte III. Motivos de exclusión. Las empresas deberán responder a todas las preguntas de la parte III del formulario normalizado del DEUC.

Parte IV. En esta parte relativa a los criterios de selección, las empresas cumplimentarán únicamente la parte A (indicación global relativa a todos los criterios de selección).

Parte VI. Esta parte será cumplimentada y firmada por la empresa interesada en todo caso.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en el pliego regulador de las condiciones que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág. 24845) en el siguiente link:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>

ANEXO II. 1. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE1. INDIVIDUAL

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de los “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2023/SCON-ASU/000012” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en contrato, al siguiente importe IVA excluido:

TELEFONIA FIJA INDIVIDUAL

Rellenar en la siguiente tabla las columnas de unidades ofertadas, precio unitario/mes y Total. Es obligatorio rellenar la columna Precio unitario/mes aunque las unidades establecidas sean 0.

		Unidades mínimas exigidas	Unidades ofertadas	Precio unitario/mes	Total
Infraestructura	Accesos básicos RDSI	8			
	Líneas RTB	13			
	Canales IP para voz (Desglosar según capacidad de la línea y caudal provisto).	60			
Numeración	Números 948 activos e integrados en RPV	384			
TOTAL MES					
TOTAL 2 AÑOS					

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el Anexo IV (pliego de prescripciones técnicas) para el Lote 1. Telefonía Fija

TELEFONIA MOVIL INDIVIDUAL

Rellenar en la siguiente tabla la columna del precio y la columna total. Es obligatorio rellenar la columna Precio unitario/mes aunque las unidades establecidas sean 0.

		Unidades	Precio unitario/mes	Total
Infraestructura	Canales IP para voz (Desglosar según capacidad de la línea y caudal provisto).	40		
Líneas	Líneas activas	313		
Bonos de voz	Bonos de voz nacional ilimitados (6.000 minutos/mes)	309		
	Bonos de voz internacional y roaming mundo limitados (1.500 minutos/mes)	0		
Bonos de datos	Bonos de datos nacionales limitados (5 GB/mes)	100		
	Bonos de datos nacionales limitados (12 GB/mes)	172		
	Bonos de datos nacionales ilimitados	4		
	Bonos de datos roaming mundo limitados (2 GB/mes)	0		
Mensajes SMS plataforma mensajería	Mensajes a operadores nacionales	2.700		
	Mensajes a operadores internacionales	0		
Servicios adicionales	IP pública fija	10		
	MultiSIM	20		
	M2M	5		
	Grupo de salto	2		
	Servicio plataforma mensajería multienvío	0		
	Dual	10		
Otros conceptos (detallar cualquier otro concepto que tenga repercusión económica)				
TOTAL MES				
TOTAL 2 AÑOS				

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO II.2. PROPOSICIÓN ECONÓMICA LOTE2. INDIVIDUAL

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de los “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2023/SCON-ASU/000012” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en contrato, al siguiente importe IVA excluido:

Rellenar la siguiente tabla basada en la tabla del anexo D del pliego de prescripciones técnicas particulares del lote 3, teniendo en cuenta que una tipología se define por un ancho de banda ofertado (de subida y bajada) y una tecnología. Se deberá incrementar en esta tabla todas las filas necesarias para que haya tantas filas como tipologías.

El número actual de sedes remotas, con su ancho de banda ofertado, que servirá para obtener las tipologías está descrito en el Anexo A del pliego de prescripciones técnicas particulares.

Tipología	BWDL ofertado	BWUL ofertado	Tecnología	€/mes por tipología	Número de accesos exigidos	€/mes (producto de las dos columnas anteriores)
FTTH 100/10	100Mb	10Mb	FTTH		8	
ADSL Avanzado	6Mb	840Kb	ADSL		3	
ADSL Premium	8Mb	840Kb	ADSL		1	
Acceso Macrolan	1GB	1GB	Fibra		2	
Acceso Macrolan	100Mb	10Mb	Fibra		1	
Acceso Macrolan	10Mb	10Mb	Fibra		1	
Acceso Macrolan	6Mb	640kb	ADSL GGEE		1	
Acceso Macrolan	6Mb	640kb	4G		4	
Fijo Sobre Radio	10Mb	256Kb			6	
TOTAL MES						
TOTAL 2 AÑOS						

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

El total del número de accesos de esta tabla tiene que coincidir con el total de líneas de datos del Anexo D del pliego de prescripciones técnicas particulares

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el Anexo IV (pliego de prescripciones técnicas particulares) para el Lote 2.

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO II.3. PROPOSICIÓN ECONÓMICA. OFERTA INTEGRADORA

Nombre:

NIF:

en representación de la empresa

Nombre:

NIF:

Domicilio:

enterado del pliego regulador para la contratación de los “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2023/SCON-ASU/000012” se compromete a su realización de acuerdo al pliego, a su oferta y a lo establecido en contrato, al siguiente importe IVA excluido:

Lote 1 – Telefonía

TELEFONIA FIJA INDIVIDUAL

Rellenar en la siguiente tabla las columnas de unidades ofertadas, precio unitario/mes y Total. Es obligatorio rellenar la columna Precio unitario/mes aunque las unidades establecidas sean 0.

		Unidades mínimas exigidas	Unidades ofertadas	Precio unitario/mes	Total
Infraestructura	Accesos básicos RDSI	8			
	Líneas RTB	13			
	Canales IP para voz (Desglosar según capacidad de la línea y caudal provisto).	60			
Numeración	Números 948 activos e integrados en RPV	384			
TOTAL MES					
TOTAL 2 AÑOS					

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el Anexo IV (pliego de prescripciones técnicas) para el Lote 1. Telefonía Fija

TELEFONIA MOVIL INDIVIDUAL

Rellenar en la siguiente tabla la columna del precio y la columna total. Es obligatorio rellenar la columna Precio unitario/mes aunque las unidades establecidas sean 0.

		Unidades	Precio unitario/mes	Total
Infraestructura	Canales IP para voz (Desglosar según capacidad de la línea y caudal provisto).	40		
Líneas	Líneas activas	313		
Bonos de voz	Bonos de voz nacional ilimitados (6.000 minutos/mes)	309		
	Bonos de voz internacional y roaming mundo limitados (1.500 minutos/mes)	0		
Bonos de datos	Bonos de datos nacionales limitados (5 GB/mes)	100		
	Bonos de datos nacionales limitados (12 GB/mes)	172		
	Bonos de datos nacionales ilimitados	4		
	Bonos de datos roaming mundo limitados (2 GB/mes)	0		
Mensajes SMS plataforma mensajería	Mensajes a operadores nacionales	2.700		
	Mensajes a operadores internacionales	0		
Servicios adicionales	IP pública fija	10		
	MultiSIM	20		
	M2M	5		
	Grupo de salto	2		
	Servicio plataforma mensajería multienvío	0		
	Dual	10		
Otros conceptos (detallar cualquier otro concepto que tenga repercusión económica)				
TOTAL MES				
TOTAL 2 AÑOS				

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

Lote 2 – Transmisión de datos en sedes remotas y acceso a Internet

Rellenar la siguiente tabla basada en la tabla del anexo D del pliego de prescripciones técnicas particulares del lote 3, teniendo en cuenta que una tipología se define por un ancho de banda ofertado (de subida y bajada) y una tecnología. Se deberá incrementar en esta tabla todas las filas necesarias para que haya tantas filas como tipologías.

El número actual de sedes remotas, con su ancho de banda ofertado, que servirá para obtener las tipologías está descrito en el Anexo A del pliego de prescripciones técnicas particulares.

Tipología	BWDL ofertado	BWUL ofertado	Tecnología	€/mes por tipología	Número de accesos exigidos	€/mes (producto de las dos columnas anteriores)
FTTH 100/10	100Mb	10Mb	FTTH		8	
ADSL Avanzado	6Mb	840Kb	ADSL		3	
ADSL Premium	8Mb	840Kb	ADSL		1	
Acceso Macrolan	1GB	1GB	Fibra		2	
Acceso Macrolan	100Mb	10Mb	Fibra		1	
Acceso Macrolan	10Mb	10Mb	Fibra		1	
Acceso Macrolan	6Mb	640kb	ADSL GGEE		1	
Acceso Macrolan	6Mb	640kb	4G		4	
Fijo Sobre Radio	10Mb	256Kb			6	
TOTAL MES						
TOTAL 2 AÑOS						

En caso de discrepancia entre los importes unitarios y el cálculo del importe total, prevalecerán los importes unitarios, recalculándose el total.

El total del número de accesos de esta tabla tiene que coincidir con el total de líneas de datos del Anexo D del pliego de prescripciones técnicas particulares

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el Anexo IV (pliego de prescripciones técnicas particulares) para el Lote 2.

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO III. CRITERIOS SOCIALES (válido para todos los lotes)

Nombre: _____

NIF: _____ en representación de la empresa

Nombre: _____

NIF: _____

Domicilio: _____

enterado del pliego regulador para la contratación de los “Servicios de Telecomunicaciones. Expediente 2023/SCON-ASU/000012” adquiere el siguiente compromiso:

	SI / NO
Formación: compromiso de realización de 8,00 horas de acciones de sensibilización y formación a la plantilla que ejecutará el contrato acerca de los derechos en materia de igualdad y de conciliación.	

_____, a _____ de _____ de 20____

Firma _____

ANEXO IV. PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y TRANSMISIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET

Constituye el presente documento el Pliego de Condiciones Técnicas con arreglo a las cuáles ha de realizarse la contratación de servicios de operador para telefonía fija, móvil y datos para SCPSA. Para cada lote, se detallan los requisitos mínimos que deberán cumplir las diferentes ofertas, y los elementos de valor añadido evaluables para su valoración técnica.

Lote 1. Telefonía.....	48
1. Telefonía Fija	48
1.1. Situación Actual.....	48
1.2. Servicios Requeridos	49
1.2.1. Conexión a la red telefónica pública de la planta de telefonía IP	50
1.2.2. Conexión a la red telefónica pública del Servicio de Atención Ciudadana	51
1.2.3. Servicio de Telefonía en Centros Remotos	53
1.2.4. Migración de los Servicios	54
1.3. Volumen anual de llamadas objeto del contrato.....	54
2. Telefonía Móvil.....	55
2.1. Situación Actual.....	55
2.2. Cobertura	57
2.3. Servicios Requeridos	57
2.3.1. Integración fijo – móvil.....	61
2.3.2. Plan de Numeración	62
2.3.3. Migración de los Servicios	62
2.3.4. Información de utilización del servicio.....	63
2.3.5. Límites de consumo y restricciones por línea	64
2.3.6. Otras características del servicio.....	66
2.4. Terminales y Accesorios.....	66
2.5. Volumen anual de llamadas y tráfico de datos incluidos en el contrato	67
3. Requerimientos Comunes	69
3.1. Facturación.....	69
3.1.1. Facturación Telefonía Fija	69
3.1.2. Facturación Telefonía Móvil	70
3.2. Gestión y Seguimiento del contrato.....	72

3.3.	Mantenimiento y Disponibilidad	73
3.4.	Calidad de Servicio y Penalizaciones	74
3.4.1.	Calidad de Servicio y Penalizaciones en Telefonía Fija.....	74
3.4.2.	Calidad de Servicio y Penalizaciones en Telefonía Móvil	76
3.5.	Apoyo y Atención al Cliente	78
3.6.	Plan de Implantación y Pruebas	79
Lote 2.	Transmisión de Datos y Acceso a Internet	80
4.	Líneas de Datos y Acceso a Internet.....	80
4.1.	Situación Actual.....	80
4.2.	Servicios Requeridos	81
4.2.1	Red MPLS /VPRN como soporte del backup de los radioenlaces	81
4.2.2	Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA	82
4.2.3	Conexión a Internet de sedes remotas	84
4.2.4	Migración de los servicios	85
4.3.	Facturación.....	85
4.4.	Gestión y seguimiento del contrato	86
4.5.	Mantenimiento y Disponibilidad	87
4.6.	Calidad del servicio y penalizaciones	87
4.7.	Apoyo y Atención al Cliente	89
4.8.	Plan de Implantación y Pruebas	90
ANEXOS		91
Anexo A.	Listado de Sedes SCPSA y Ubicaciones	91
Anexo B.	Listado de Líneas Fijas	92
Anexo C.	Listado de Smartphones.....	94
Anexo D.	Listado de Líneas de Datos	95

Lote 1. Telefonía

A continuación, se describen las características técnicas actuales y requerimientos establecidos que han de regir las condiciones técnicas con arreglo a las cuáles ha de realizarse la contratación de servicios de operador para el Lote 1: Telefonía fija y Telefonía Móvil para SCPSA.

Se detallan a continuación los requisitos mínimos que deberán cumplir las diferentes ofertas, y los elementos de valor añadido evaluables para su valoración técnica.

1. Telefonía Fija

1.1. Situación Actual

La infraestructura mediante la cual se ofrece a SCPSA el servicio de telefonía de acceso de red pública en lo correspondiente a telefonía fija de está compuesta por:

- Una red corporativa de voz de telefonía IP.
- Un Contact Center para el Servicio de Atención Ciudadana.
- Líneas independientes en distintas sedes.

Red Corporativa

SCPSA dispone de una red corporativa que une, mediante infraestructura propia, 10 sedes (sedes Tipo 0 y Tipo 1 del **Anexo A**).

A través de esta red corporativa, se presta el servicio de telefonía utilizando una centralita IP Alcatel OmniPCX Enterprise (R100.0). Esta infraestructura propia de telefonía IP se conecta a la red telefónica pública fija a través del **servicio de NGN** de Telefónica (30 Canales) para transportar todo el tráfico de voz hacia /desde la red corporativa. Para alcanzar la conectividad frente a la red NGN, SCPSA dispone de dos accesos de tipo MPLS basados en el servicio VPNIP FTTO de Telefónica mediante el cual se proporciona la conectividad y redundancia frente a la red pública. Dichos accesos se encuentran en la sede de Salesas (C/ San Francisco, Nº 19, Pamplona) y en la sede de Agustinos (Polígono Comarca I (Agustinos) Nº 2159, Pamplona). Ambos enlaces están en activo y disponibles para cursar llamadas. Si hubiese algún problema con uno de ellos, todo el tráfico progresaría por el que estuviese en activo.

Para la integración de la telefonía fija – móvil, SCPSA dispone igualmente del **servicio de NGN** de Telefónica de tipo móvil (30 canales) utilizados para todo el tráfico público móvil e integración fijo – móvil corporativo entre SCPSA y Red Corporativa mediante marcación corta y accesible mediante la misma infraestructura MPLS FTTO descrita anteriormente. En caso de indisponibilidad de la conectividad mediante los canales móviles, las llamadas desbordan sobre los canales NGN de voz fija. Esta integración esta descrita en el capítulo 2.3.1. Integración Fijo - Móvil.

En cada una de las sedes Tipo 1 existen líneas telefónicas para ser usadas en caso de contingencia con la red corporativa. En todas las sedes de este tipo, las líneas son tecnología RDSI fijas a excepción de Góngora que dispone de enlaces RDSI móviles GSM.

Servicio de Atención Ciudadana

El Servicio de Atención Ciudadana, dispone de una plataforma de telefonía basada en una solución de Contact Center Genesys Cloud para la atención telefónica y telemática de la ciudadanía. Esta plataforma se basa en un modelo de servicio SaaS en nube pública y está conectada a la red pública de operador mediante Trunk SIP por internet los cuales son cifrados y securizados a través de unos SBC proporcionados por el operador. Estos SBC se encuentran desplegados en modo virtual en CPD de operador, redundados y en reparto de carga. A través de estos SBC se proporciona conexión a red pública disponiendo de 30 Canales NGN Fijo utilizados para todo el tráfico público fijo y móvil y 10 Canales NGN Móvil que son usados tanto para la integración fijo – móvil corporativo como para las llamadas de fijo a fijo entre Atención Ciudadana y Red Corporativa mediante marcación corta.

Líneas independientes

Existen una serie de centros remotos (sedes Tipo 2 del Anexo A) que disponen de líneas independientes de voz mediante líneas RTB/RDSI. Toda la información de accesos primarios y líneas RTB/RDSI se encuentra documentada en el Anexo B de este documento.

1.2. Servicios Requeridos

Es un requisito para poder prestar este servicio, que la infraestructura física de red propuesta sea propiedad del Licitador y que cuente con, al menos, una central de red IP en Pamplona.

A modo de resumen, la empresa adjudicataria deberá ofrecer:

- La conexión de la centralita IP corporativa a la red telefónica pública, así como las líneas de conexión con la red telefónica pública en los centros Tipo 1 para asegurar la supervivencia de la telefonía fija en caso de problemas con la red corporativa.
- La conexión del Contact Center del SAC de SCPSA a la red telefónica pública, así como la infraestructura virtual de SBC para la protección de esta comunicación.
- Líneas de conexión con la red telefónica pública de tipo RTB y RDSI para la prestación del servicio de telefonía fija en las sedes de tipo 2 de SCPSA.

A continuación, se describe en detalle los diferentes servicios a prestar dentro de este Lote, en el marco del presente contrato.

1.2.1. Conexión a la red telefónica pública de la planta de telefonía IP

Especificaciones técnicas

La empresa licitadora deberá realizar la conexión a la red telefónica pública a través de red NGN con al menos 30 canales de voz compatibles con la Central IP Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise versión 100.0 para tráfico fijo y al menos 30 canales de voz para tráfico móvil público y corporativo y con una redundancia consistente en una conexión de tipo MPLS basada en fibra en la sede de Salesas (C/ San Francisco, Nº 19, Pamplona) y otra conexión igualmente de tipo MPLS y fibra en la sede de Agustinos (Polígono Comarca I (Agustinos) Nº 2159, Pamplona).

Servicios

La empresa adjudicataria deberá proporcionar dentro de este Lote, en el marco del presente contrato, como mínimo, los siguientes servicios:

- Conexión a la red telefónica pública.
- Curso de llamadas salientes con tráfico metropolitano, provincial, nacional, internacional y a números de tarificación especial.
- Curso de llamadas entrantes hacia la numeración detallada en el siguiente apartado.
- Tráfico esporádico hacia móviles para responder a caídas o a desbordamiento de los servicios de telefonía móvil contratados.
- Otros servicios a detallar en la oferta.

Para cada uno de estos servicios:

- La empresa adjudicataria deberá realizar las gestiones necesarias para, en su caso, dar de baja dichos servicios en la empresa que actualmente los ofrece, y realizar la portabilidad de las numeraciones pertinentes, sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos.
- El licitador deberá detallar los medios materiales y humanos adscritos a la prestación de estos servicios, incluyendo por lo menos el esquema de funcionamiento de la red de telefonía de la empresa licitadora en Pamplona, funcionalidades que la misma puede aportar y personal destinado al cumplimiento del contrato.
- El licitador deberá aportar y especificar la planificación y tareas a realizar para la conexión de la red corporativa de telefonía IP de SCPSA a la red telefónica pública.

Configuración de numeración

El rango de numeración fija, actualmente en servicio y encaminado hacia la planta de telefonía IP de SCPSA, es el siguiente:

- desde 948370744 hasta 948370748
- desde 948423101 hasta 948423241
- desde 948423243 hasta 948423313
- desde 948423315 hasta 948423372
- desde 948423800 hasta 948423899
- 948304050, 948320852, 948328009 y 948360627

La empresa adjudicataria deberá realizar a su cargo todas las gestiones y cambios de configuración necesarios para hacer efectiva la portabilidad de dichos números, garantizando la conservación de la numeración actual.

1.2.2. Conexión a la red telefónica pública del Servicio de Atención Ciudadana

Especificaciones técnicas

La empresa licitadora deberá realizar la conexión a la red telefónica pública a través de red NGN con al menos 30 canales de voz compatibles con la solución Contact Center de Genesys Cloud. Al tratarse de una solución basada en SaaS alojado en nube pública y con el propósito de proteger y garantizar las comunicaciones de esta plataforma de Contact Center, crítica para SCPSA, esta conexión debe cumplir con las siguientes especificaciones:

- 30 Canales de voz de tipo NGN para salida a red pública.
- 10 Canales de voz de tipo NGN móvil para llamada mediante marcación corta tanto a móviles corporativos como a extensiones fijas de la centralita corporativa.
- Trunk SIP frente a Genesys Cloud cifrado (los certificados serán incluidos por parte del operador)
- Solución de interconexión basada en SBC virtuales dedicados para SCPSA para la protección de esta comunicación con capacidades de Cifrado, Transcoding, CDRs y características de securización propias de este tipo de elementos de red. Los SBCs deberán ser desplegados en reparto de carga y alojados en dos CPDs propiedad del operador y dimensionados para soportar una concurrencia de hasta 100 llamadas concurrentes.

Servicios

La empresa adjudicataria deberá proporcionar dentro de este Lote, en el marco del presente contrato, como mínimo, los siguientes servicios:

- Conexión a la red telefónica pública y marcación corta frente a móviles y plataforma de telefonía corporativa.
- Curso de llamadas salientes con tráfico metropolitano, provincial, nacional, internacional y a números de tarificación especial.
- Curso de llamadas entrantes hacia el numero cabecera del Call Center.
- Otros servicios a detallar en la oferta.
- El mantenimiento de la centralita de este servicio está fuera del alcance de estas condiciones reguladoras.

Para cada uno de estos servicios:

- La empresa adjudicataria deberá realizar las gestiones necesarias para, en su caso, dar de baja dichos servicios en la empresa que actualmente los ofrece, y realizar la portabilidad de las numeraciones pertinentes, sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos.
- El licitador deberá detallar los medios materiales y humanos adscritos a la prestación de estos servicios, incluyendo por lo menos el esquema de funcionamiento de la red de telefonía de la empresa licitadora en Pamplona, funcionalidades que la misma puede aportar y personal destinado al cumplimiento del contrato.
- El licitador deberá aportar y especificar la planificación y tareas a realizar para la conexión del SAC a la red telefónica pública.

Configuración de numeración

El rango de numeración fija, actualmente en servicio y encaminado hacia el Servicio de Atención Ciudadana de SCPSA, es el siguiente:

- 948543469, 948195170, 948423100, 948423242 y 948423314

La empresa adjudicataria deberá realizar a su cargo todas las gestiones y cambios de configuración necesarios para hacer efectiva la portabilidad de dichos números, garantizando la conservación de la numeración actual.

1.2.3. Servicio de Telefonía en Centros Remotos

Especificaciones técnicas

Se proporcionarán todos los accesos necesarios a la red pública, siendo necesaria tecnología RDSI en las sedes Tipo 1 pudiendo ser generadas por infraestructura de cobre, fibra o red móvil. En las sedes tipo 2 serán necesarias líneas analógicas pudiendo ser generadas por cobre, fibra o red móvil, que permitan disponer de servicios avanzados (red inteligente, servicios especiales, etc.). Todo equipamiento adicional que se requiera para adaptar tecnologías RDSI será suministrado por el licitador.

Servicios

SCPSA dispone de teléfonos no englobados dentro de la planta propia de telefonía IP. Con carácter general, los servicios que se deberán prestar sobre estas sedes remotas son:

- Conexión a la red telefónica pública de todos los teléfonos ubicados en sedes remotas
- Curso de llamadas salientes con tráfico metropolitano, provincial, nacional, internacional, a móvil y a números de tarificación especial, con las restricciones individualizadas en cada teléfono que el SCPSA indique.
- Curso de llamadas entrantes hacia los números asociados a los teléfonos objeto de este servicio.
- Restricción de llamadas salientes, desvíos de llamadas, contestador automático, identificación de número llamante y otros servicios habituales de telefonía. Cada línea de teléfono en sede remota podrá disponer de ninguno, uno o varios de estos servicios, debiendo la empresa adjudicataria aplicarlos o modificarlos bajo demanda de SCPSA en un plazo no superior a 24 horas.
- Sustitución de equipamiento averiado y mantenimiento correctivo de infraestructuras propias o instaladas en sede cliente que se utilicen para la prestación del servicio.
- Otros servicios de valor añadido a detallar en la oferta.

Para cada uno de estos servicios:

- La empresa adjudicataria deberá realizar las gestiones necesarias para, en su caso, dar de baja dichos servicios en la empresa que actualmente los ofrece, y realizar la portabilidad de las numeraciones pertinentes, sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos.
- La empresa adjudicataria deberá estar preparada para prestar estos servicios en sedes remotas no contempladas en el presente pliego, incluso con carácter temporal o de urgencia, especificando para ello en su oferta los tiempos máximos a los que se compromete para realizar esta prestación en nuevas sedes, contado desde la petición de SCPSA hasta el momento de puesta en marcha de este.

- El licitador deberá detallar los medios materiales y humanos adscritos a la prestación de estos servicios, incluyendo por lo menos esquema de funcionamiento de la red de telefonía de la empresa licitadora en Pamplona, funcionalidades que la misma puede aportar, y personal destinado al cumplimiento del contrato.

Configuración de numeración

Los números fijos de teléfono, actualmente en servicio en estos centros, se recogen en el **Anexo B** Líneas fijas de SCPSA.

1.2.4. Migración de los Servicios

Se deberán detallar en la oferta los medios y mecanismos propuestos para la migración de los servicios, incluyendo la portabilidad de todos los números, instalación y configuración de equipamiento adicional si fuera necesario, atendiendo a que estas acciones se realicen con el menor número y duración de cortes posibles en el servicio. Caso de producirse estos cortes durante la migración, el momento de éstos deberá consensuarse con SCPSA de cara a minimizar su efecto en el servicio. Se deberá incluir también un plan de pruebas y puesta en marcha para garantizar el continuo funcionamiento del servicio, consensuando la empresa adjudicataria dicho plan con SCPSA.

Se valorará este plan de puesta en marcha y migración, especialmente en tanto en cuanto garantice una migración ágil y con las menores caídas para el servicio.

1.3. Volumen anual de llamadas objeto del contrato

El volumen anual estimado de llamadas originadas en los teléfonos fijos de SCPSA y desglosadas por tipo, se detalla en la siguiente Tabla. Dentro del contrato estará incluido el curso de todas las llamadas realizadas, admitiéndose una variación al alza o a la baja de hasta un 10% con respecto a la estimación incluida en este pliego sin que eso suponga una variación en el precio del contrato.

Descripción	Llamadas	Segundos
Llamadas a Móviles	8.550	1.146.700
Llamadas a Números 800/900	281	87.477
Llamadas a Numeraciones 901	39	7.682
Llamadas a Numeraciones 902	324	33.899
Llamadas a Sº de Información y Emergencia	57	5.655

Llamadas al servicio Contestador	12	351
Llamadas Internacionales	11	2.195
Llamadas Interprovinciales	13.421	1.127.962
Llamadas Metropolitanas	18.875	2.667.513
Servicios de información telefónica y tarificación adicional	7	2.267

SCPSA no dispone actualmente de números de tarificación especial, aunque puede llegar a solicitarlos dentro del contrato si durante la vigencia de este fuese necesario.

2. Telefonía Móvil

2.1. Situación Actual

SCPSA cuenta en la actualidad con 313 líneas de telefonía móvil y 334 dispositivos móviles:

- 21 Teléfonos voz (Alcatel 2019G o similar)
- 25 Smartphones de Gama Alta (Samsung Galaxy S20-S23 o similar)
- 167 Smartphones de Gama Media (Samsung Galaxy A40-A52-A53-Xcover o similar)
- 110 Tablets
- 11 Modem/Router GPRS

Integración telefonía fija – móvil

SCPSA dispone de una planta de telefonía IP basada en una centralita propia Alcatel OmniPCX Enterprise (R100.0). Esta infraestructura propia de telefonía IP se conecta a la red telefónica pública a través del **servicio NGN** (30 canales) de tipo móvil. Para alcanzar la conectividad frente a la red NGN, SCPSA dispone de dos accesos de tipo MPLS basados en el servicio VPNIP FTTO de Telefónica mediante el cual se proporciona la conectividad y redundancia frente a la red pública. Dichos accesos se encuentran en la sede de Salesas (C/ San Francisco, Nº 19, Pamplona) y en la sede de Agustinos (Polígono Comarca I (Agustinos) Nº 2159, Pamplona). Ambos enlaces están en activo y disponibles para cursar llamadas. Si hubiese algún problema con uno de ellos, todo el tráfico progresaría por el que estuviese en activo.

Adicionalmente, el servicio de Atención Ciudadana en su infraestructura basada en SBC dispone también del servicio NGN de Telefónica (10 canales) de tipo móvil. Estos canales son empleados tanto para interconectar frente a los móviles corporativos como frente a la planta de telefonía IP corporativa mediante marcación corta.

A través de estos canales se realiza la integración fija – móvil. Esta interconexión permite las llamadas de fijo a móvil corporativo usando marcación corta de cuatro dígitos. Este acceso también se utiliza para llamar a móviles públicos en el caso de la planta de Telefonía IP.

El plan de numeración corporativa de SCPSA se compone de la siguiente forma:

- Telefonía IP Corporativa: 3XXX (excepto 3242, 3100, 3314)
- Servicio de Atención Ciudadana: 5XXX, 3242, 3100 y 3314
- Móviles Corporativos: 7XXX

El sistema de interconexión fija-móvil está configurado de tal forma que evite que cualquier caída de un elemento físico pueda provocar una pérdida de servicio y/o funcionalidad para SCPSA. Para ello se utilizan los canales NGN de tipo fijo, ante contingencias mayores, son capaces de cursar las llamadas de fijo a móviles.

Actualmente SCPSA dispone de un contrato corporativo de telefonía móvil, que incluye encaminamiento de llamadas:

- desde la planta de telefonía IP hacia teléfonos móviles
- desde el Servicio de Atención Ciudadana hacia teléfonos móviles
- desde la planta de telefonía IP hacia el servicio de Atención Ciudadana mediante marcación corta.
- de los teléfonos móviles corporativos entre si
- de los teléfonos móviles corporativos hacia/desde la red telefónica pública móvil
- desde los teléfonos móviles corporativos a la planta de Telefonía IP y Servicio de Atención Ciudadana.

Servicios SMS

SCSPA dispone contratado con un operador un servicio de envío de mensajes SMS masivos. Este servicio permite a SCPSA poder enviar mensajes SMS a sus clientes por distintos medios:

- Plataforma de cita previa del SAC.
- Servicios web, con desarrollo interno propio de MCP.
- Aplicación pesada, instalada en puesto de trabajo.
- Correo electrónico.

El perfil de mensajes enviados es de aproximadamente 2.100 SMS al mes.

2.2. Cobertura

Las propuestas de los licitadores deberán cumplir los siguientes requerimientos en lo relativo a la cobertura:

- Cobertura nacional e internacional, suministrando los indicadores de cobertura y de servicio disponibles.
- El licitador incluirá en su oferta una lista con los países con los que tiene acuerdos para ofrecer servicio y proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que la empresa adjudicataria tiene con otros operadores.
- Cobertura en los Centros de SCPSA. La empresa adjudicataria deberá mantener el nivel de señal que actualmente se esté recibiendo en cada centro. Es decir, si fuese necesario se implantarán, sin coste adicional, soluciones para que la cobertura alcance el nivel actual.
- Actualmente existe una baja señal móvil en la Sede de Salesas. Es requisito de este contrato, proporcionar una mejora de cobertura móvil en todo el edificio. Al tratarse este de un Edificio Histórico, no es viable la instalación de Antenas Móviles y Radioenlaces ni en fachada ni en tejado del propio edificio.
- La empresa adjudicataria se comprometerá a facilitar a SCPSA los mapas de cobertura 4G y 5G que se le soliciten durante la vigencia del contrato. Las zonas de cobertura de telefonía móvil deberán ser entregadas en formato digital.

2.3. Servicios Requeridos

Es un requisito para poder prestar este servicio, que la infraestructura física sea propiedad del licitador.

Especificaciones técnicas

La empresa licitadora deberá realizar la conexión a la red telefónica pública móvil a través de redes NGN con al menos 30 canales de voz compatibles con Central IP Alcatel Lucent OmniPCX Enterprise versión 100.0 y con una redundancia mediante doble acceso MPLS de fibra en los centros de Salesas y Agustinos para la conexión de la telefonía IP Corporativa.

Para la conexión del Servicio de Atención Ciudadana se deberá estructurar la interconexión con la plataforma de igual manera que lo descrito en el capítulo de telefonía fija (por internet, cifrado y mediante el despliegue de SBCs redundados) y se conectará a NGN con al menos 10 canales de voz de tipo móvil que servirán tanto para la interoperabilidad de plataforma corporativa y SAC así como marcación corta con móviles corporativos.

Servicios

Los licitadores ofrecerán, al menos, los siguientes servicios:

- Tráfico telefónico móvil-fijo y móvil-móvil de todo tipo, tanto entre líneas corporativas como externas. Las líneas móviles contarán con los siguientes servicios básicos:
 - Numeración de 9 dígitos, con la que la línea se identificara en la red pública.
 - Extensión de 4 cifras interna que comenzará por 7, de la forma 7XXX, con la que la línea se identificará en la Red Corporativa de SCPSA, de forma que la línea podrá ser llamada desde cualquier otra línea, fija o móvil, de SCPSA usando dicha extensión. Para el caso de llamadas salientes a líneas corporativas, bien fijas o móviles, la llamada se podrá realizar mediante la marcación de un número de 4 cifras, de acuerdo con el plan de numeración que especifica estas condiciones reguladoras.
- Tráfico de datos en movilidad mediante la tecnología que se considere más adecuada en cada momento.
- Servicio de mensajería, tanto entre terminales móviles, como entre móviles y máquinas situadas en Internet.
- Servicio de buzón de voz con posibilidad de acceso a los buzones de voz desde las extensiones móviles y fijas, y aviso de la existencia de mensajes en el buzón mediante envío de mensajes.
- Los sistemas permitirán la integración de los contratos individuales que los usuarios tengan para uso personal, de forma que las llamadas generadas puedan cargarse a cualquiera de las dos líneas de forma fácil y cómoda.
- Los sistemas permitirán la existencia de varias tarjetas SIM con la misma numeración que puedan operar de forma simultánea.
- Los sistemas permitirán el poder tener un número móvil virtual o cabecera del que cuelguen varios números móviles diferentes para poder realizar labores de “call-center”.
- Mantenimiento o renovación del parque de terminales existente, en base a las condiciones establecidas en estas condiciones reguladoras.
- La empresa adjudicataria dispondrá de un catálogo de terminales de distintas características para poder satisfacer los requerimientos de los usuarios de SCPSA. SCPSA se reserva el derecho de contratar o comprar los terminales móviles a terceros.

En ningún caso, el operador podrá repercutir en la facturación a SCPSA servicios ofrecidos por terceras empresas ofrecidos a través de la red de telefonía móvil (servicios de noticias, de alertas, etc.). La empresa adjudicataria deberá poner los medios necesarios para que ninguna tercera empresa ofrezca servicios adicionales a través de las líneas de SCPSA. Cualquier cargo en la factura al respecto será rechazado por SCPSA.

El servicio de telefonía móvil corporativa debe incluir facilidades asociadas a las líneas móviles, entre las que estarán las siguientes:

- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles.
- Aviso de disponibilidad cuando una línea deja de estar ocupada, o cuando deja de estar apagado o fuera de cobertura.
- Multiconferencia.
- Rellamada si ocupado o ausente.
- Servicio de aviso cuando el móvil está apagado o comunica.
- Desvío de móvil corporativo a fijo corporativo.
- Posibilidad de retener una llamada.
- Videollamada.
- Cualquier otra que el licitador considere.

Las líneas deberán poder impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Además, las líneas deberán poder impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada. Las líneas deberán poder detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.

Servicio IP pública fija

Sobre las líneas móviles activas de SCPSA se podrá contratar el servicio de IP pública fija. Las líneas que tengan contratado este servicio recibirán una IP pública que utilizará para sus comunicaciones de datos, y que será siempre la misma.

Servicio MultiSIM

Sobre las líneas activas de SCPSA se podrá contratar el servicio MultiSIM, por el cual la misma línea podrá estar activa en varias tarjetas SIM de forma simultánea, de forma que las llamadas entrantes a la línea entren en todos los terminales que tengan las tarjetas MultiSIM de forma simultánea, y se puedan realizar llamadas salientes desde cualquiera de los terminales con las tarjetas MultiSIM.

Servicio M2M

Sobre las líneas activas de SCPSA se podrá contratar el servicio M2M (Machine to Machine) para comunicaciones específicas de máquina a máquina.

Grupo de salto

Sobre las líneas activas de SCPSA se podrá contratar el servicio de grupo de salto, de forma que se pueda configurar la recepción de llamadas a un número cabecera en varias líneas móviles independientes, en función de disponibilidad, cobertura, cuando un terminal no responda, etc.

Seguridad en Red Móvil

Se solicita la inclusión dentro de los servicios de red móvil propuestos una solución de seguridad móvil basada en capacidades de red (sin necesidad de agente instalado en dispositivo) que permitan proteger la navegación de las líneas móviles corporativas evitando que puedan sufrir ataques de phishing, malware o descarga automática de virus.

La tecnología propuesta ha de basarse en la inspección de las consultas DNS generadas, evitando resolver las direcciones de sitios maliciosos o infectados por un ataque externo.

La solución deberá escanear los sitios a los que quiere acceder el usuario y comprobar de manera online y en tiempo real si se trata de un sitio legítimo para permitir o no el acceso.

El servicio debe ser personalizable (por categorías o URLs determinadas) y permitir a través de un portal web, establecer distintos grupos de navegación con distintos niveles de restricción dentro de la organización.

Adicionalmente, se deberán poder generar informes donde analizar y comprobar la actividad de protección de este servicio y ser enviados dichos informes de manera automática a un email predeterminado.

Mensajería

Se requiere, al menos, mantener el servicio de mensajería corporativa que actualmente se está prestando a SCPSA, de manera que las líneas móviles dispongan de capacidad de envío de mensajes de texto SMS y envío de mensajes multimedia MMS, junto a la posibilidad de envío y gestión del servicio de mensajería desde aplicaciones accesibles desde la red de comunicaciones de SCPSA.

La empresa adjudicataria de este servicio debe proporcionar los mecanismos adecuados para las funciones que se describen a continuación. En todos los casos SCPSA establecerá 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.

- Desarrollo e integración, se proporcionará a SCPSA de un servicio web para el envío de SMS a móviles. Dicho servicio web deberá cumplir los estándares de desarrollo de servicios web, y permitir una sencilla integración de las aplicaciones de SCPSA con la mensajería SMS. Solo se requiere el envío de mensajes, no se requiere la recuperación de respuestas del ciudadano.
- Envío mediante aplicación web. La empresa adjudicataria deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de mensajes usando una aplicación accesible vía web.

Para cada uno de los servicios de la oferta:

- La empresa adjudicataria deberá realizar a su cargo las gestiones necesarias para, en su caso, dar de baja dichos servicios en la empresa que actualmente los ofrece, así como gestionar la movilidad de la numeración pertinente, sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos. La empresa adjudicataria deberá estar preparada para aumentar o reducir el número de líneas móviles incluidas en el contrato, incluso con carácter temporal o de urgencia.
- El licitador deberá detallar los medios materiales y humanos adscritos a la prestación de estos servicios, incluyendo por lo menos esquema de funcionamiento de la red de telefonía de la empresa licitadora en Pamplona, funcionalidades que la misma puede aportar, y personal destinado al cumplimiento del contrato.

2.3.1. Integración fijo – móvil

En la actualidad, desde una extensión de la Red Corporativa es posible llamar mediante marcación a 4 dígitos a cualquier teléfono móvil corporativo. Asimismo, desde cualquier teléfono móvil corporativo es posible llamar, mediante la marcación de 4 dígitos, a cualquier otro móvil corporativo o extensión fija de la Red Corporativa.

Será responsabilidad de las empresas adjudicataria la coordinación de los trabajos para permitir la conservación de dicha funcionalidad.

La empresa adjudicataria deberá proponer los cambios necesarios para mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del contrato.

Las llamadas que se realicen mediante la marcación de 9 cifras a teléfonos móviles corporativos se deberán encaminar y facturar de la misma forma que las llamadas a móviles corporativos realizadas mediante la marcación de 4 cifras.

2.3.2. Plan de Numeración

Se requiere el mantenimiento del plan de numeración existente, tanto numeración pública como privada. Esto implica el mantenimiento de la numeración de todas las líneas móviles existentes en SCPSA y la de sus respectivas extensiones fijas corporativas. Se garantizará la conservación de la numeración actualmente asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo de la empresa adjudicataria, la adecuada portabilidad numérica, en caso necesario.

Por tanto, el plan de numeración deberá mantener las extensiones de 4 dígitos para las líneas móviles, cuya cifra inicial será el 7, y las tres últimas cifras podrán coincidir con las tres últimas del terminal fijo del usuario. Además, todas las extensiones podrán ser alcanzadas desde el exterior mediante marcación directa. La empresa adjudicataria deberá estar preparada para aumentar el rango de números de cuatro cifras que compongan la marcación abreviada utilizada, incluso con carácter temporal o de urgencia.

Tanto líneas móviles como extensiones fijas se consideran dentro del mismo plan de numeración y, por tanto, deben permitir el establecimiento de comunicaciones mediante marcación abreviada.

La empresa adjudicataria deberá pertenecer a la entidad de Referencia de Portabilidad y garantizará que la numeración propuesta para este lote será portable a la finalización del presente contrato.

Se considerarán llamadas internas:

- Las comunicaciones realizadas entre móviles de SCPSA.
- Las llamadas realizadas entre móviles del SCPSA y extensiones fijas de SCPSA, cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

2.3.3. Migración de los Servicios

Se deberán detallar en la oferta los medios y mecanismos propuestos para la migración de los servicios, incluyendo la portabilidad de todos los números relevantes, instalación y configuración de equipamiento adicional si fuera necesario, atendiendo a que estas acciones se realicen con el menor número y duración de cortes posibles en el servicio. Caso de producirse estos cortes durante la migración, el momento de éstos deberá consensuarse con SCPSA de cara a minimizar su efecto en el servicio. Se deberá incluir también un plan de pruebas y puesta en marcha para garantizar el continuo funcionamiento del servicio, consensuando la empresa adjudicataria dicho plan con SCPSA. Se valorará este plan de puesta en marcha y migración, especialmente en tanto en cuanto garantice una migración ágil y con las menores caídas para el servicio.

2.3.4. Información de utilización del servicio

La empresa adjudicataria dispondrá del inventario de todas las líneas activas contratadas y los servicios activados sobre las mismas. SCPSA deberá poder descargar vía web en cualquier momento un archivo en formato Excel o similar, con el inventario de todas las líneas activas y los servicios activados sobre las mismas, incluyendo fechas de altas, bajas, etc. de las líneas y servicios.

En dicho servicio deberá constar para cada línea, al menos, la siguiente información:

- Número de la línea.
- Extensión corta.
- Fecha de alta de la línea.
- Fecha de última conexión a la red de la línea.
- Subcuenta de facturación.
- Estado de la línea (activa, suspendida, etc.)
- Para cada tarjeta SIM asociada
 - Número de la tarjeta SIM.
 - Tipo de tarjeta SIM.
 - PUK1 y PUK2.
 - Fecha de activación de la SIM.
 - Del terminal asociado a la tarjeta SIM
 - IMEI del terminal.
 - Marca y modelo.
 - Fecha de compra.
- Perfiles asociados.
- Límites de gasto asociados a la línea.
- Servicios contratados sobre la línea (MultiSIM, IP fija, etc.) y fechas de activación.
- Tarifas planas contratadas sobre la línea y fechas de activación de estas.

Se podrán solicitar la inclusión de otros datos en el fichero a lo largo de la duración del contrato.

Se almacenarán todos los datos de las llamadas, tanto entrantes como salientes, de las conexiones de datos y los mensajes de todas las líneas adscritas a este contrato. El propósito de estos datos será poder extraer cualquier tipo de estadística a posteriori que permita la optimización de los recursos. Las estadísticas podrán utilizarse como comprobante de la facturación, reservándose SCPSA el derecho de decisión en caso de discrepancia.

El formato de detalle en el que se almacenarán las llamadas deberá contener al menos la siguiente información:

- Fecha de llamada
- Hora de llamada
- Duración de la llamada
- Número de destino
- Número de origen
- Tipo de llamada (nacional, a móviles, internacional, etc.)

El formato de detalle en el que se almacenarán las conexiones de datos deberá contener al menos la siguiente información:

- Línea origen
- Fecha y hora de conexión
- Bytes descargados

Además, la empresa adjudicataria ofrecerá archivos de resumen en el que se agruparán las llamadas, conexiones o mensajes del mismo tipo realizadas por una misma línea, con el formato siguiente:

- Línea origen
- Tipo de llamada, conexión o mensaje.
- Número de llamadas, conexiones o mensajes
- Suma de duraciones de llamadas, bytes consumidos, o mensajes enviados.

Estos datos se entregarán mensualmente en formato electrónico y estarán desglosados por unidades orgánicas según lo indicado por los responsables de SCPSA. Los archivos estarán disponibles para su descarga a través de web en todo momento.

La empresa adjudicataria mantendrá un servicio accesible desde Internet para el acceso a datos de tráfico correspondiente al período de facturación en curso, en el que se podrán visualizar los datos de cada una de las líneas de SCPSA.

2.3.5. Límites de consumo y restricciones por línea

Deberán existir herramientas a disposición de SCPSA que permitan la aplicación de limitaciones en el consumo y restricciones.

Con objeto de controlar el consumo en telefonía móvil se debe ofrecer la capacidad de establecer límites de consumo. Estos límites de consumo se podrán fijar por euros, por minutos, por MB, o por número de mensajes.

Los límites de consumo anteriores se podrán aplicar diferenciados en los siguientes conceptos:

- Voz, en conjunto o diferenciando por:
 - Tráfico interno corporativo (fijos y móviles corporativos).
 - Tráfico fijo nacional.
 - Tráfico a móviles de la misma operadora.
 - Tráfico a otros móviles nacionales.
 - Tráfico internacional y en itinerancia
- Datos, en conjunto o diferenciando por:
 - En territorio nacional
 - Unión Europea.
 - En roaming.

Para el caso de la voz, cuando se alcance el 80% del límite de consumo se deberá informar al usuario de la línea (o al administrador para las agrupaciones de líneas o límites globales), mediante un SMS u otro sistema, que ha llegado a dicho 80%. Cuando se alcance el 100% del límite se deberá informar también al usuario de la línea y se cortará el servicio.

Para el caso de los datos, cuando una línea alcance el 100% de su límite de consumo, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada, que deberá ser al menos 32 kbps de bajada y 16 kbps de subida. Se valorarán en la puntuación técnica mayores velocidades para el servicio de velocidad degradada.

El servicio de telefonía móvil deberá ofrecer la posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de diferentes facilidades:

- Destino de llamadas. Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, a móviles, nacionales o internacionales.
- Datos. Se debe ofrecer la capacidad de restringir la conexión a la red de datos.
- Roaming. Se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional.
- Listas negras. Se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Listas blancas. Se debe ofrecer la capacidad de 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.** Se debe posibilitar la activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.
- **Consumo.** Se debe permitir el establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas. Se incluirán avisos al usuario al llegar al sobrepasar un umbral de gasto determinado.
- Permitir establecer limitaciones para todo tipo de tráfico, voz, datos y mensajería.

Dichas restricciones deberán poder ser gestionadas online o por un servicio de atención telefónica dedicado.

En cualquier caso, se deberá cumplir siempre con las directivas de la Unión Europea en cuestiones de roaming.

2.3.6. Otras características del servicio

Gestión del parque de líneas

Para una mayor agilidad a la hora de dar de alta nuevas líneas o resolver incidencias o averías en líneas activas, la empresa adjudicataria entregará a SCPSA un cierto stock de tarjetas de cada tipo, sin activar, de forma que personal designado por SCPSA pueda solicitar su alta con efecto inmediato, de cara a su uso en el más breve espacio de tiempo posible. Ante una nueva línea o avería, la empresa adjudicataria procederá entonces a reponer el stock de tarjetas, enviando tantas como se hayan utilizado del tipo correspondiente.

2.4. Terminales y Accesorios

SCPSA dispone en la actualidad de un parque de 334 dispositivos móviles de los cuales, 192 son smartphones (25 de gama alta y 167 de gama media) según Anexo C de este documento.

La empresa adjudicataria deberá realizar la renovación de terminales de SCPSA en un porcentaje del 35% de la planta actual de smartphones guardando la proporcionalidad en cuanto a las gamas existentes a lo largo de la duración del contrato en el momento que SCPSA lo estime oportuno.

El plazo de entrega de los terminales solicitados nunca será superior a dos semanas. No obstante, para facilitar la migración al inicio de este contrato, la empresa adjudicataria podrá liberar a su coste y con medios propios, todos los dispositivos móviles que estén en uso en el actual contrato corporativo, para así disponer de terminales sobre los que instalar sus propias tarjetas SIM y continuar dando servicio con afección mínima al mismo hasta que se renueve todo el parque de móviles. En caso de que los teléfonos móviles existentes no puedan, por cualquier razón tecnológica o de otra índole, ser usados en la red del nuevo adjudicatario, éste deberá proveer los nuevos terminales para el servicio sin coste adicional.

Los terminales se deberán suministrar libres, sin restricciones, para ser usados con cualquier operador, y serán propiedad de SCPSA desde el momento de su entrega.

Los licitadores deberán presentar en la oferta técnica el catálogo de terminales que se ofrecerán a SCPSA con la clasificación de las diferentes gamas que se propongan, especificando las características técnicas de los terminales de cada gama, pero no indicando su precio. El catálogo deberá incluir al menos dos terminales de cada uno los tipos siguientes:

- Terminales orientados principalmente a conversaciones de voz, con alta duración de la batería, compactos, ligeros y resistentes, como el Alcatel 2019G o similar.
- Smartphone de gama media, como el Samsung Galaxy A53 o similar.
- Smartphone de gama alta, como el Samsung Galaxy S23 o similar.
- Terminales ruggedizados y estancos como el xCover 5 o similar.
- Terminales que permitan la introducción de más de una tarjeta SIM

La empresa adjudicataria entregará un stock de terminales de al menos el 4% del número total de líneas con servicio y un 8% de smartphones de alta gama, para reposición inmediata ante averías. Cuando se produzca una avería, independientemente de la obligación de la empresa adjudicataria de reparar o reponer el dispositivo averiado, SCPSA utilizará este stock de terminales para dar servicio temporalmente hasta la resolución de la incidencia. Ante una avería no resuelta por reparación del dispositivo averiado, la empresa adjudicataria procederá entonces a reponer el stock de terminales, enviando tantos como se hayan averiado. La empresa adjudicataria deberá ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento de los terminales entregados durante la vigencia del contrato.

2.5. Volumen anual de llamadas y tráfico de datos incluidos en el contrato

El volumen anual estimado de llamadas desde y hacia dispositivos móviles desglosadas por tipo, es el siguiente:

Tipo de Tráfico	Llamadas	Unidad	Cantidad
DATOS EN ROAMING	127	MEGABYTES	203,33
DATOS INTERNET	72.208	MEGABYTES	4.018.280,24
DATOS INTERNET EN UE	259	MEGABYTES	61.329,64
EN ROAMING	22	SEGUNDOS	1.533,00
INTERNACIONAL	68	SEGUNDOS	13.748,00
LLAMADAS A 800/900	338	SEGUNDOS	129.485,00

LLAMADAS A 800/900 EN UE	4	SEGUNDOS	2.662,00
LLAMADAS A 901	11	SEGUNDOS	1.469,00
LLAMADAS A 902	53	SEGUNDOS	8.476,00
LLAMADAS A INFO. Y EMERGENCIAS	93	SEGUNDOS	10.168,00
MENSAJES DICTADOS	64	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES ESPECIALES	77	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES A INFO. Y EMERGENCIAS	162	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES INTERNACIONALES	13	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES MOVISTAR	709	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES OPERADORES NACIONALES	1	SEGUNDOS	0,00
MENSAJES MULTIMEDIA	28	MEGABYTES	1,98
RECIBIDAS EN ROAMING	17	SEGUNDOS	1.301,00
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	18	SEGUNDOS	9.507,00
SMS	2.662	SEGUNDOS	0,00
SMS EN UE	9	SEGUNDOS	0,00
TARIFA PLANA NACIONAL	127.694	SEGUNDOS	18.027.262,00
TARIFA PLANA NACIONAL EN UE	289	SEGUNDOS	68.039,00
TRAF NAC. OTROS OPER. MOVILES EN UE	1	SEGUNDOS	130,00
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	23.971	SEGUNDOS	4.405.438,00
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	3.072	SEGUNDOS	362.187,00
VIDEOTELEFONIA NACIONAL	7	SEGUNDOS	420,00

Dentro del contrato estará incluido el curso de todas las llamadas realizadas, admitiéndose una variación al alza o a la baja de hasta un 10% con respecto a la estimación incluida en este pliego sin que eso suponga una variación en el precio del contrato.

El volumen anual estimado de tráfico de voz fija a móvil a través del sistema de integración fija móvil es el siguiente:

Tipo de Tráfico	Llamadas	Unidad	Cantidad
INTERNO BUZON	790	SEGUNDOS	55.237,00
INTERNO BUZON EN UE	1	SEGUNDOS	111,00
INTERNO CORPORATIVO	31.644	SEGUNDOS	3.995.589,00
INTERNO CORPORATIVO EN UE	1	SEGUNDOS	60,00
INTERNO MOVILES	12.267	SEGUNDOS	2.237.302,00

3. Requerimientos Comunes

3.1. Facturación

3.1.1. Facturación Telefonía Fija

El importe de los servicios de este lote será facturado mediante un precio fijo mensual por línea contratada. Por tanto, se facturará únicamente las líneas y servicios que estén contratados durante el periodo de facturación. Las altas/bajas de líneas y servicios durante el periodo de facturación se facturarán proporcionalmente al tiempo que hayan estado en servicio. No se podrá incluir en la facturación ningún concepto variable, como el tráfico telefónico, establecimiento de llamadas, etc. ni ningún servicio que no haya sido incluido como facturable en la oferta económica del licitador. En este contrato, por tanto, únicamente se pagará por la infraestructura y numeración contratada para dar el servicio de telefonía fija, y no por los minutos utilizados.

El tráfico telefónico de las líneas contratadas actualmente por SCPSA se especifica en el apartado 1.3. No se esperan cambios significativos en el tráfico generado por las líneas de SCPSA. En cualquier caso, y dado que en este contrato no se permite la facturación del tráfico de voz, SCPSA se compromete a llevar una política de buen uso de la telefonía fija, sin incrementar el uso de la misma de forma descontrolada.

SCPSA podrá pedir el desglose de la facturación en varias facturas si le resulta más conveniente.

Las facturas incluirán un resumen de los conceptos facturados (número de líneas, tráfico cursado, etc.) y vendrán acompañadas de un archivo explicativo en el que se relacionarán todas las líneas facturadas y los servicios contratados sobre las mismas. Este archivo estará estructurado jerárquicamente por unidades orgánicas de acuerdo con lo indicado por SCPSA.

En el archivo explicativo mensual se reflejará, además, para cada una de las líneas existentes, el máximo nivel de detalle posible, al menos, tipo de llamada, número de llamadas y minutos totales por tipo de llamada.

La factura y sus anexos se presentarán en la dirección electrónica que señale SCPSA y en el formato que éste especifique.

3.1.2. Facturación Telefonía Móvil

La telefonía móvil se facturará mensualmente y se dividirá en dos bloques fundamentales:

Servicios

Los servicios de telefonía móvil requeridos en estas condiciones reguladoras se facturarán a precios mensuales fijos por servicio contratado, no pudiéndose facturar por ningún concepto variable (tráfico de voz, establecimientos de llamada, etc.) adicional. Estos precios incluirán todos los conceptos exigidos en estas condiciones reguladoras, no pudiendo facturarse de manera separada ninguno de los conceptos exigidos en las condiciones reguladoras, como alta de líneas, tráfico o cualquier concepto necesario para proveer el servicio. El precio ofrecido, por tanto, incluirá toda clase de cuotas, consumos, gastos de alta, etc.

Por tanto, se facturará únicamente los servicios que estén contratados durante el periodo de facturación. Las altas/bajas de líneas y servicios durante el periodo de facturación se facturarán proporcionalmente al tiempo que hayan estado en servicio. No se podrá incluir en la facturación ningún concepto variable, como el tráfico telefónico, establecimiento de llamadas, etc. ni ningún servicio que no haya sido incluido como facturable en la oferta económica del licitador.

Las facturas incluirán un resumen de los conceptos facturados (número de líneas, bonos contratados, etc.) y vendrán acompañadas de un archivo explicativo en el que se relacionarán todas las líneas facturadas y los servicios contratados sobre las mismas. Este archivo estará estructurado jerárquicamente por unidades orgánicas de acuerdo con lo indicado por SCPSA. En la factura mensual se reflejará, además, para cada una de las líneas existentes, el máximo nivel de detalle posible, al menos, tipo de llamada, número de llamadas y minutos totales por tipo de llamada.

La factura y sus anexos se presentarán en la dirección electrónica que señale SCPSA y en el formato que éste especifique.

Los licitadores deberán ofrecer en la propuesta económica (Anexo Modelo Propuesta Económica Lote 1. Telefonía Móvil) los precios mensuales de los servicios de telefonía móvil a los que se compromete, de acuerdo con lo indicado en estas condiciones reguladoras.

La oferta de tarifa plana mensual propuesta por los licitadores deberá venir desglosada en los diferentes conceptos que la forman. En el desglose deberán aparecer, al menos, los siguientes conceptos:

- Líneas
 - Líneas activas. Todas las líneas activas podrán recibir llamadas sin coste adicional.
- Bonos de voz. Las líneas activas, para poder generar tráfico de voz deberán tener contratado un bono de voz de los siguientes:
 - Bonos de voz nacionales ilimitados. Estos bonos permitirán realizar llamadas nacionales de cualquier tipo y sin límite de minutos y enviar 500 SMS. Únicamente se podrá establecer una limitación de minutos para garantizar una política de buen uso del bono, que nunca podrá ser inferior a 6.000 minutos/mes. El licitador podrá proponer límites superiores.
 - Bonos de voz internacional y roaming mundo limitados. Estos bonos permitirán realizar llamadas internacionales y en roaming en el mundo y enviar SMS, con un límite de minutos, que nunca será inferior a 1.500 minutos/mes y 500 SMS. Superado el límite se cortará la posibilidad de realizar llamadas. El licitador podrá proponer límites superiores.
- Bonos de datos
 - Bonos de datos nacionales limitados 5 GB. Estos bonos permitirán generar y recibir datos en territorio nacional a máxima velocidad con un límite de MB, que nunca será inferior a 5 GB/mes. Superado el límite, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada, que deberá ser al menos de 32 kbps de bajada y 16 kbps de subida.
 - Bonos de datos nacionales limitados 12 GB. Estos bonos permitirán generar y recibir datos en territorio nacional a máxima velocidad con un límite de MB, que nunca será inferior a 12 GB/mes. Superado el límite, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada, que deberá ser al menos de 32 kbps de bajada y 16 kbps de subida.
 - Bonos de datos nacionales ilimitados. Estos bonos permitirán generar y recibir datos en territorio nacional a máxima velocidad sin un límite de MB. Únicamente se podrá establecer una limitación de datos para garantizar una política de buen uso del bono, que nunca podrá ser inferior a 50 GB/mes. El licitador podrá proponer límites superiores.
 - Bonos de datos roaming mundo limitados. Estos bonos permitirán generar y recibir datos en el mundo a máxima velocidad con un límite de MB, que nunca será inferior a 2 GB/mes. Superado el límite, no se cortará el servicio, sino que se ofrecerá un servicio a una velocidad degradada, que deberá ser al menos 32 kbps de bajada y 16 kbps de subida.
- Mensajes. Los mensajes SMS está incluidos en los bonos de voz, y por tanto, no tendrán coste adicional. No obstante, para la contratación del servicio de plataforma mensajería, se debe proponer un precio por SMS:
 - Número de mensajes a operadores nacionales.

- Número de mensajes a operadores internacionales.
- Servicios adicionales
 - IP pública fija
 - Intranet Corporativa
 - MultiSIM
 - M2M
 - Grupo de salto
 - Servicio de plataforma mensajería multienvío
 - Otros servicios adicionales
- Otros conceptos facturables. En caso de que existan otros conceptos facturables en la oferta del licitador, éste deberá incluirlos y valorarlos económicamente en la valoración económica.

Los licitadores deberán ofrecer una tarifa plana por línea para el total de las líneas que actualmente están en uso por SCPSA en base a los criterios establecidos en esta tabla:

Nº	Tipo Tarifa Voz	Tipo Tarifa Datos Nacional
33	Bono de Voz Ilimitado	NO
100	Bono de Voz Ilimitado	Bono de Datos Nacional Limitados 5GB/mes
176	Bono de Voz Ilimitado	Bono de Datos Nacional Limitados 12GB/mes
4	Bono de Voz Ilimitado	Bono de Datos Nacional Ilimitados

Otros bonos de voz roaming y de datos roaming se contratarán bajo demanda de SCPSA.

3.2. Gestión y Seguimiento del contrato

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de SCPSA informes estadísticos de los servicios de voz. Se almacenarán todos los datos de las llamadas, tanto entrantes como salientes. El propósito de estos datos será poder extraer cualquier tipo de estadística a posteriori que permita la optimización de los recursos.

Dichos informes mensuales incluirán, por lo menos:

- Datos detallados sobre la disponibilidad mensual del servicio contratado.
- Datos sobre la utilización del servicio, incluyendo por lo menos número, tipo y duración de llamadas realizadas, indicando para cada una de ellas número llamante y número llamado, y fecha y hora de realización de esta.

- Resumen, si fuera pertinente, de incidencias y actuaciones de mantenimiento correctivo y preventivo realizadas.
- Cualquier otra información que se estime oportuna para el adecuado seguimiento del contrato.

Estos datos se entregarán mensualmente en formato electrónico, y estarán desglosados por unidades orgánicas según lo indicado por los responsables de SCPSA. Los archivos estarán disponibles para su descarga a través de web en todo momento.

La empresa adjudicataria mantendrá un servicio accesible desde Internet para el acceso a datos de tráfico correspondiente al período de facturación en curso, en el que se podrán visualizar los datos de cada una de las líneas de SCPSA.

La empresa adjudicataria proporcionará un sistema de gestión centralizado, vía web preferiblemente y con posibilidad de descarga de ficheros, para manejar los siguientes aspectos del servicio:

- Inventario de líneas existentes.
- Gestión de RPV.
- Gestión de averías.
- Detalle de facturación

3.3. Mantenimiento y Disponibilidad

Los licitadores deberán proporcionar servicios de mantenimiento para garantizar la disponibilidad de los servicios. En concreto, la empresa adjudicataria asegurará en todo momento la disponibilidad de todos los servicios de telefonía fija ante cualquier contingencia que afecte a la red de está realizando para ello las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados. Así mismo asegurará en todo momento una capacidad vacante garantizada, en base a las estadísticas obtenidas periódicamente del tráfico, que evite saturaciones.

El servicio de mantenimiento de las redes incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos.

Los licitadores detallarán los planes de contingencia previstos para garantizar la disponibilidad de los servicios a los usuarios en caso de paradas o averías que afecten a los equipos o medios de transmisión involucrados en la prestación.

Todas estas garantías se concretarán mediante la inclusión en la oferta realizada por los licitadores de un modelo de contrato de acuerdo con el nivel de servicio (ANS) con indicación expresa de los niveles de calidad, cuyo incumplimiento daría derecho a SCPSA a percibir las indemnizaciones, así como la forma y cuantía de estas.

3.4. Calidad de Servicio y Penalizaciones

3.4.1. *Calidad de Servicio y Penalizaciones en Telefonía Fija*

Cualquier medida de calidad de servicio se llevará a cabo sobre periodos mensuales, y para cada línea o servicio de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad deberán cumplirse para cada una de las sedes, aplicándose las penalizaciones correspondientes cuando el tiempo de indisponibilidad supere los máximos permitidos.

Los licitadores propondrán un modelo del informe a facilitar para cada periodo detallando el significado de sus componentes, cuyo contenido, basado en medidas lo suficientemente objetivas, será tenido en cuenta como parte integrante de la oferta.

Los licitadores indicarán, al menos, los siguientes parámetros y sus valores máximos:

- Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre la llamada denunciando la avería y la comunicación por parte del técnico que tenga asignada la incidencia. El tiempo de respuesta nunca superará 30 minutos.
- Tiempo de resolución de incidencias: habrá un escalado en función de la criticidad de la avería, teniendo en cuenta que se espera un tiempo de reparación máximo en casos de incomunicación total. El tiempo de resolución de incidencias, en averías graves, nunca superará las 4 horas.
- Disponibilidad del servicio para caídas totales: no inferior al 99,2% mensual ni al 99,8% anual. Estos valores servirán para el cálculo del tiempo máximo de indisponibilidad.
- Disponibilidad del servicio para caídas parciales: en las que funcione el servicio, pero de manera degradada (no entren llamadas de móviles, haya problemas de saturación anormales, etc.). Para este caso, la disponibilidad será no inferior al 98,4% mensual ni al 99,6% anual.
- Porcentaje máximo de llamadas fallidas:
 - Nacionales, no debe ser superior al 1%.
 - Internacionales, no debe ser superior al 2,5%.
 - A móviles, no debe ser superior al 2%.
- Tiempo de establecimiento de llamada, valor medio no debe ser superior a 3 segundos.

La valoración de la disponibilidad mensual se tendrá en cuenta desde el día 1 natural de cada mes hasta el último día de ese mes.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad del operador. Tampoco las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por SCPSA.

Penalizaciones

En caso de incumplimiento de la disponibilidad en un periodo mensual sobre alguno de los tiempos anteriormente descritos, se considerará infracción grave y se establecerá una penalización mínima del 8% sobre la factura del periodo mensual correspondiente. Habrá una penalización del 100% sobre la factura del periodo mensual correspondiente en caso de un tiempo de incumplimiento que multiplique por 5 el tiempo máximo admitido. Para tiempos mayores, se aplicará la fórmula:

$$\text{Penalización (\%)} = 100 + 5 \cdot (T_{\text{no dispon}} - T_5) / T_5 (\%)$$

Dónde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza.

Para este caso, siempre saldrá mayor que 100.

- $T_{\text{no dispon}}$ = Tiempo de no disponibilidad a evaluar.
- T_5 = Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido, y que equivaldría a un 100% de penalización. Para el cálculo de la penalización para tiempos entre el máximo permitido y T_5 , se calculará según la fórmula.

$$\text{Penalización (\%)} = 8 + 92 \cdot (T_{\text{no dispon}} - T_{\text{max}}) / (T_5 - T_{\text{max}}) (\%)$$

Donde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza.

Para este caso, siempre saldrá menor o igual que 100.

- $T_{\text{no dispon}}$ = Tiempo de no disponibilidad a evaluar.
- T_5 = Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido, y que equivaldría a un 100% de penalización.
- T_{max} = Tiempo máximo permitido de no disponibilidad.

En todo caso no podrá superar el 5% del importe de adjudicación.

El licitador podrá proponer otra regla de cálculo para las penalizaciones, siempre que sea más favorable para SCPSA, regla que será tenido en cuenta como parte de su oferta, cuando sea aceptada como tal por la parte contratante, por considerarla más favorable para esta que la presente regla.

En el caso de incumplimiento en la disponibilidad de cualquier otro elemento o servicio objeto del contrato se aplicará la misma penalización descrita en el presente apartado en proporción al valor relativo de la indisponibilidad sufrida.

3.4.2. *Calidad de Servicio y Penalizaciones en Telefonía Móvil*

Los licitadores propondrán los parámetros que utilizarán para medir la calidad de los servicios de telecomunicación ofrecidos, así como los valores objetivos de los mismos y la forma en que se realizará su medición.

En todo caso, el licitador especificará claramente en su oferta los indicadores relativos a:

- Calidad de servicios
- Tiempos establecidos de cambios
- Tiempos para ampliaciones de servicios
- Tiempos de resolución de averías e incidencias

El licitador indicará las indemnizaciones o penalizaciones que se aplicarán en el caso de que incumplan los objetivos establecidos.

La empresa adjudicataria remitirá periódicamente informes estadísticos referentes a todos los parámetros de calidad definidos, valorando y midiendo objetivamente el grado de prestación global del servicio. Estos informes serán base para decidir las adaptaciones, modificación de procedimientos de gestión o penalizaciones. El licitador propondrá un modelo del informe a facilitar para cada periodo detallando el significado de sus componentes, cuyo contenido, basado en medidas lo suficientemente objetivas, será tenido en cuenta como parte integrante de la oferta. Las medidas de calidad de servicio se llevarán a cabo sobre periodos mensuales.

Los citados informes deberán contener, al menos, los siguientes datos:

Calidad técnica del servicio e integración:

- No disponibilidad de servicios en zona de cobertura
- Estadísticas de retrasos en el establecimiento de llamadas
- Estadísticas de duración del tiempo de espera en establecimiento de llamada
- Porcentaje de llamadas entrantes y salientes satisfechas
- Ratios de indisponibilidad de servicio por congestión
- Estadísticas de ocupación de los enlaces
- Calidad de la conexión (estos parámetros podrán medirse, en su caso, por parte de SCPSA en función de las quejas recibidas de sus usuarios).
- Tiempo diario en que el circuito de acceso a la red del operador no permite efectuar llamadas.

Calidad de la gestión de modificaciones:

- Tiempo medio y máximo para tramitar y aprovisionar un alta, una baja o una modificación.
- Distribución de los tiempos de realización de altas, bajas o modificaciones.

Calidad en la gestión de incidencias:

- Los tiempos medios y máximos de respuesta a incidencias según naturaleza.
- Los tiempos medio y máximo para la resolución de incidencia según naturaleza.
- Estadística de avisos de avería y tiempos de duración.
- Reiteración de incidencias: frecuencia de avisos reiterados al mes.
- Sistema de escalado de incidencias. Calidad de gestión de facturación
- Distribución de número de errores de tarificación por tipos.
- Tiempo diario de no disponibilidad del servicio de acceso a datos de tarificación.

Niveles de calidad del servicio mínimos exigidos:

- Disponibilidad del servicio no inferior al 99,9%
- Porcentaje máximo de llamadas fallidas
 - A fijos, móviles de la red privada de voz, nacionales y móviles, no debe ser superior al 1%.
 - Internacionales, no debe ser superior al 2,5%.
- Tiempo de establecimiento de llamada, cuyo valor medio no debe ser superior a 3 segundos.
- Tiempo de resolución de incidencias, dentro de las 3 horas siguientes a la notificación de esta.

Los valores anteriores pueden ser mejorados por el licitador, lo cual podrá ser tenido en cuenta.

Penalizaciones

En caso de incumplimiento de la disponibilidad en un periodo mensual se considerará incumplimiento grave, se establecerá una penalización mínima del 8% sobre la factura del periodo mensual correspondiente. Habrá una penalización del 100% sobre la factura del periodo mensual correspondiente en caso de un tiempo de incumplimiento que multiplique por 5 el tiempo máximo admitido. Para tiempos mayores, se aplicará la fórmula:

$$\text{Penalización (\%)} = 100 + 5 * (T_{\text{nodispon}} + 0,5 * T_{\text{degrad}} - T5) / T5 (\%)$$

Donde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza.

Para este caso, siempre saldrá mayor que 100.

- Tnodispon = Tiempo durante el cual el servicio ha estado indisponible.
- Tdegrad = Tiempo durante el cual el servicio ha estado degradado.
- T5= Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido de indisponibilidad, y que equivaldría a un 100% de penalización. Para el caso de una exigencia del 99,2% de disponibilidad, T5 equivale a 28,8 horas.

Para el cálculo de la penalización para tiempos entre el máximo permitido y T5, se calculará según la formula.

$$\text{Penalización (\%)} = 8 + 92 * (\text{Tnodispon} + 0,5 * \text{Tdegrad} - \text{Tmax}) / (\text{T5} - \text{Tmax}) (\%)$$

Donde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza.

Para este caso, siempre saldrá menor o igual que 100.

- Tnodispon = Tiempo durante el cual el servicio ha estado indisponible.
- Tdegrad = Tiempo durante el cual el servicio ha estado degradado.
- T5= Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido de indisponibilidad, y que equivaldría a un 100% de penalización. Para el caso de una exigencia del 99,2% de disponibilidad, T5 equivale a 28,8 horas.
- Tmax = Tiempo máximo permitido de no disponibilidad.

En todo caso no podrá superar el 5% del importe de adjudicación.

En el caso de incumplimiento en la disponibilidad de cualquier otro elemento o servicio objeto del contrato se aplicará la misma penalización descrita en el presente apartado en proporción al valor relativo de la indisponibilidad sufrida.

3.5. Apoyo y Atención al Cliente

Se requiere una propuesta concreta respecto a la disponibilidad de, como mínimo:

- Un responsable de la gestión comercial (perfil sénior) como “ventanilla única” de atención diaria.
- Un responsable de la gestión técnica (perfil sénior) responsable de la explotación y principal responsable e interlocutor en caso de incidencias.

- Ingeniero de clientes (perfil sénior) para el seguimiento y la evolución de los servicios contratados.

Estas tres personas deberán acreditar un mínimo de 3 años de experiencia en el puesto que se indica.

Además del responsable de la gestión comercial como “ventanilla única”, se describirán todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, personal a su disposición, metodología, etc.) a disposición de SCPSA.

Entre estos sistemas, es necesario disponer de un sistema de gestión accesible a través de correo electrónico y de teléfono. Este sistema de atención al usuario tendrá que ser totalmente flexible para adaptarse a las necesidades de SCPSA, deberá funcionar con un horario 24x7 y deberá proporcionar un servicio ágil de tramitaciones ordinarias como altas y bajas de accesos de voz, altas y bajas de voz y datos móviles, así como punto de apertura de incidencias complementario al responsable de gestión técnica.

3.6. Plan de Implantación y Pruebas

Este documento tendrá un máximo de 10 hojas. Deberá incluir un Plan de Implantación de las infraestructuras ofertadas, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes.

El plan se referirá de la forma más concreta posible al proyecto de SCPSA, describiendo hitos, tareas, etc. específicos del mismo, y evitando descripciones de gestión de proyectos generales.

Dicho plan incluirá:

- Las tareas más relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Estimación de la duración y los recursos necesarios de cada una de las tareas e interrelación temporal entre las tareas y tiempo total de ejecución del proyecto.
- Planificación de la implantación de los servicios, con indicación expresa de las fechas de inicio de los nuevos servicios a implantar y de los servicios a sustituir.
- Programa de trabajo de sedes, indicando las actividades y tareas y los grupos de trabajo implicados

El plazo máximo de implantación, a contar desde la firma del contrato, será de 3 meses para el Lote 1.

Lote 2. Transmisión de Datos y Acceso a Internet

4. Líneas de Datos y Acceso a Internet

4.1. Situación Actual

Transmisión de Datos

SCPSA dispone de las siguientes conectividades entre sus sedes:

- Sedes tipo 0: Fibras troncales propias conectando los edificios principales.
- Sedes tipo 1: Radioenlace privado de 100Mbps para conectar los centros de tipo 1 con la sede principal de Salesas. Además de este camino principal, existen en estos Centros unos caminos de respaldo a través del servicio de red privada virtual MPLS de Telefónica con distintas tecnologías de acceso (MACROLAN, FTTH/FTTO, xDSL y Móvil UMTS / LTE).
- Sedes tipo 2: En estos centros no se dispone de radioenlace privado, se unen a través de enlaces con distintas tecnologías de acceso (FTTH/FTTO, xDSL y Móvil UMTS / LTE) contra la red de datos SCPSA. No se requiere alta disponibilidad en las comunicaciones.

Para las sedes tipo 1, SCPSA dispone de un conjunto de radioenlaces (con frecuencia propia en banda licenciada) como infraestructura principal de transmisión de datos para la conexión con la red corporativa. En la actualidad dicha infraestructura consta de siete radioenlaces con un caudal de 100 Mbps simétrico para cada enlace.

Esta red de radioenlaces queda fuera del alcance de estas condiciones reguladoras.

Se recogen en el Anexo D las Líneas de Datos que actualmente SCPSA tiene contratadas con un operador.

Acceso corporativo a Internet

El acceso a Internet desde la red corporativa de SCPSA esta soportado por dos líneas ubicadas en la sede de Salesas:

- Acceso Principal FTTO 600/600MB con un caudal DIBA 600 Mbps simétrico.
- Acceso Backup MacroLAN FO 100 Mbps con un caudal DIBA 100 Mbps simétrico.

Por este acceso pasan todos los servicios entrantes y salientes que se ofrecen (Servicios Publicados, Navegación por Internet, Correo electrónico, VPN de SCPSA, etc.) a los usuarios corporativos y ciudadanía desde SCPSA.

Estos enlaces a Internet se encuentran ubicados únicamente en la sede de Salesas mediante el acceso a RITI por doble acometida. Accediendo una fibra por la Calle San Francisco y la otra a través de la Calle Rincón de la Aduana.

En la actualidad SCPSA tiene un direccionamiento IP asignado por Telefónica. La empresa adjudicataria deberá mantener dicho direccionamiento o proponer un plan de migración sin pérdida de servicio.

El direccionamiento IP disponible en este acceso corporativo es publicado de igual forma tanto por el acceso principal como por el de backup. El direccionamiento IP se compone de una asignación a SCPSA para su propio uso de una red de IP públicas /29 y otra /26.

Acceso a Internet en las sedes remotas

Las sedes remotas disponen de una conexión a internet con distintas tecnologías de acceso (FTTH/FTTO, xDSL y Móvil UMTS / LTE) para:

- En las de tipo 1 permitir exclusivamente la navegación del SSID de la infraestructura pública de la Wi-Fi de SCPSA.
- En las de tipo 2 permitir la navegación por Internet

Estas líneas disponen de su propia dirección IP Pública cada una de ellas.

4.2. Servicios Requeridos

Es un requisito para poder prestar este servicio, que la infraestructura física sea propiedad del Licitador. A modo de resumen, la empresa adjudicataria deberá ofrecer los siguientes servicios:

- Red MPLS/VPNN como soporte del backup de los Radioenlaces
- Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA
- Conexión a internet de sedes remotas
- Conexión a internet en el centro de respaldo

A continuación, se describen en detalle los diferentes servicios a prestar dentro de este Lote, en el marco del presente contrato:

4.2.1 Red MPLS /VPNN como soporte del backup de los radioenlaces

El licitador deberá ofertar una red MPLS/VPNN como soporte del backup ante contingencias en los radioenlaces con las sedes remotas de tipo 0 y tipo 1. Para ello la empresa adjudicataria deberá crear una red privada virtual, de forma que únicamente las sedes de SCPSA podrán comunicarse disponer de visibilidad entre sí y ha de conformarse mediante una solución de red mallada mediante soluciones de tipo MPLS no siendo válidas alternativas de tunelización vía

Internet. En el futuro SCPSA podrá solicitar la ampliación de esta red para el resto de las sedes de SCPSA.

La empresa adjudicataria ofrecerá, sin coste adicional, el equipamiento de comunicaciones necesario para la conexión a la línea (router o similar). En caso de que, a lo largo de la duración del contrato, la tecnología evolucione y sea necesaria la instalación de un nuevo router, éste deberá ser suministrado sin coste por la empresa adjudicataria.

Los licitadores deberán incluir en su propuesta una descripción completa del router o routers que instalarán en caso de resultar adjudicatarios del contrato, incluyendo las hojas de especificaciones, etc. que se consideren necesarias. Además, la empresa adjudicataria tendrá disponible en el catálogo de precios y servicios, los precios de dichos elementos de comunicaciones, para el caso de que SCPSA desee comprar unidades adicionales de los mismos. Dicho Catálogo reflejará además las evoluciones, en su caso, del equipamiento, el cual nunca podrá ser de características inferiores a las de la oferta inicial.

El router o routers ofertados deberán, al menos, tener funcionalidades de seguridad integradora (ACLs), NAT, agregación de enlaces (LACP), mecanismos de priorización y QoS para datos de alta calidad, voz y vídeo, multicast, soporte de VLANs, enrutamiento OSPF y RIP, gestión remota, gestión fuera de banda, gestión en banda vía Telnet y vía Web, y deberá ser de un fabricante de reconocido prestigio (Cisco o similar). Aunque en el proyecto no se exijan algunas de estas funcionalidades, la infraestructura ofertada debe soportarla para posibles proyectos a futuro. SCPSA determinará los puntos de acceso en la Red Corporativa en los que se establecerán las conexiones con la red privada virtual de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar conexiones de características similares o superiores a las que hay actualmente en cada sede tipo 0 o tipo 1 para este servicio.

Se valorará que en estas sedes la conexión sea del tipo FTTH. En caso de que para una sede en concreto ningún licitador ofrezca este tipo de conexión, se valorará el caudal de bajada ofertado.

4.2.2 Conexión a Internet de la red corporativa de SCPSA

SCPSA dispone de una red corporativa que une, mediante infraestructura propia, sus sedes tipo 0 y 1. Esta red propia dispone de una salida hacia Internet centralizada, que proporciona un caudal simétrico garantizado de 600 Mbps en cada dirección. Adicionalmente existe otra salida hacia Internet como backup de la línea principal que proporciona un caudal simétrico garantizado de 100 Mbps en cada dirección.

Se requiere evolucionar el servicio a Internet de la red corporativa por tratarse de un servicio crítico para SCPSA. Por ello, se solicita una solución totalmente redundante desde centros distantes de Julián Arteaga y Salesas. Estos centros se encuentran interconectados mediante fibra propia y disponen de visibilidad de nivel 2 entre ambas ubicaciones.

Como nueva arquitectura de conexión a Internet de la red corporativa se solicita una solución con caminos físicos y equipamiento diferenciado, para garantizar la disponibilidad del servicio ante cualquier contingencia física o lógica. Para ello la empresa adjudicataria deberá proveer una solución que cumpla con las siguientes características:

- Doble acceso a Internet en configuración principal / backup ubicado el acceso principal en el centro de Salesas y el acceso de contingencia en Julián Arteaga.
- Los accesos han de ser totalmente diversificados por caminos físicos diferenciados desde cada centro a dos centrales de red de Operador distintas. Todo el trazado deberá ser totalmente diversificado y no compartir ningún punto común de trazado con ninguna de las fibras que conforman la solución (Internet Principal, Internet Backup y Fibra existente de interconexión de Centros Deberá detallarse en la respuesta técnica el trazado propuesto para esta solución.
- Los accesos han de ser de fibra óptica dedicada en ambos centros hasta la central de Operador. No siendo viable proponer soluciones basadas en red FTTH con multiplexación en el trazado y compartición de fibra entre varios clientes o soluciones basadas en otras tecnologías de acceso xDSL, Móvil, Radioenlace...
- Ambos accesos deberán ser de 1GB con caudal garantizado de 1GB simétrico tanto en acceso principal como de backup.
- La solución deberá disponer de doble router y cada router debe disponer de doble fuente de alimentación, doble SFPs Multimodo hacia la LAN, Kit de Enrackado de 19" y ventilación front to back. Adicionalmente, debe disponer de las mismas funcionalidades solicitadas en los routers de MPLS.
- El servicio debe permitir configuración activo-pasivo y activo-activo, siendo responsabilidad de SCPSA decidir el modo de servicio permaneciendo las condiciones del servicio invariantes de forma transparente para SCPSA ante caída de una de las dos.

La empresa adjudicataria deberá poder modificar cualquiera de los caudales máximos en descarga y en subida en circunstancias excepcionales bajo petición de SCPSA, incluso de forma asimétrica y/o con carácter temporal o de urgencia.

En su oferta, se deberán detallar las características técnicas específicas de la conexión, así como los medios materiales y humanos adscritos a la prestación del servicio, incluyendo por lo menos esquema de funcionamiento de la red de datos de la empresa licitadora y funcionalidades que la misma puede aportar, y personal destinado al cumplimiento del contrato.

Direccionamiento IP

El direccionamiento IP disponible en estos accesos corporativos deberá ser publicado de igual forma tanto por el acceso principal como por el de backup. El direccionamiento IP a asignar a SCPSA para su propio uso debe componerse de una red de IP pública /29 y otra /26. A través de estos enlaces La empresa adjudicataria debe ofertar los rangos de direccionamiento públicos asignados actualmente a SCPSA. En caso de no ser posible,

La empresa adjudicataria deberá proponer un plan de migración del direccionamiento sin pérdida de servicio para SCPSA. Dicho plan se valorará dentro de la propuesta técnica del plan de migración.

Servicio de Protección ante ataques de Denegación de Servicio Distribuidos (DDoS)

La solución de Salida a Internet Corporativa propuesta, debe contemplar adicionalmente a los requerimientos de conectividad descritos una solución de protección frente Ataques de Denegación de Servicio Distribuidos.

La solución propuesta debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Solución no intrusiva con activación en red de operador, sin necesidad de modificaciones en el equipamiento de SCPSA.
- No debe inspeccionar el tráfico. Basado en información estadística del mismo (netflow), garantizando la seguridad y el secreto de las comunicaciones. Monitorización pasiva y no-intrusiva, analizando únicamente información estadística a nivel IP (capa 3/4 pila OSI) del mismo y no su contenido.
- Separación del tráfico malicioso y del legítimo. La solución AntiDDoS debe ser capaz de limpiar el tráfico permitiendo el paso del tráfico legítimo.
- Protección frente ataques volumétricos evitando así saturar cualquier elemento de red de SCPSA. Se solicita que se trate de una solución integrada en la red del operador.
- La mitigación estará basada en técnicas de limpieza de tráfico mediante equipamiento dedicado a tal efecto (“scrubbing center”).
- Número ilimitado de mitigaciones.
- Monitorización sobre las direcciones IP Públicas de la Salida a Internet Corporativa.

Una vez finalizada la mitigación, el servicio debe proporcionar y enviar a SCPSA un informe con la evolución de la misma.

4.2.3 *Conexión a Internet de sedes remotas*

Se recogen en el Anexo D cada una de las sedes remotas que dispone de conexión a Internet, no necesariamente simétrica, y las especificaciones de esta conexión actual.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar conexiones de características similares o superiores a las que hay actualmente en cada sede, fijándose como referencia estos tipos de conexiones:

- Conexión FTTH o similar con dirección IP estática y un caudal mínimo de 100Mbps en bajada y 10Mbps en subida, de los cuáles se deberá detallar en la oferta qué porcentaje está garantizado.

- Conexión ADSL o similar con dirección IP estática y un caudal mínimo de 6Mbps en bajada y 512kbps en subida, de los cuáles se deberá detallar en la oferta qué porcentaje está garantizado.
- Conexión Fijo sobre Radio con un caudal mínimo de 10Mbps en bajada y 256kbps en subida, de los cuáles se deberá detallar en la oferta qué porcentaje está garantizado.

La tabla mencionada indica el tipo de conexión de referencia en cada sede.

Se valorará que a las sedes que aparecen con acceso ADSL o fijo sobre radio, la empresa adjudicataria ofrezca servicio con conexión tipo FTTH.

Se deberán detallar en la oferta las características técnicas para cada tipo de conexión, así como los medios materiales y humanos adscritos a la prestación del servicio, incluyendo por lo menos esquema de funcionamiento de la red de datos del licitador y funcionalidades que la misma puede aportar, y personal destinado al cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria deberá estar preparada para prestar estos servicios en sedes remotas no contempladas en el presente pliego, incluso con carácter temporal o de urgencia, especificando para ello en su oferta los tiempos máximos a los que se compromete para realizar esta prestación en nuevas sedes, y por el mismo precio mensual.

4.2.4 Migración de los servicios

Se deberán detallar en la oferta los medios y mecanismos propuestos para la migración de los servicios, incluyendo la portabilidad de todos los números relevantes, instalación y configuración de equipamiento adicional si fuera necesario, atendiendo a que estas acciones se realicen con el menor número y duración de cortes posibles en el servicio. Caso de producirse estos cortes durante la migración, el momento de éstos deberá consensuarse con SCPSA de cara a minimizar su efecto en el servicio. Se deberá incluir también un plan de pruebas y puesta en marcha para garantizar el continuo funcionamiento del servicio, consensuando la empresa adjudicataria dicho plan con SCPSA.

Se valorará este plan de puesta en marcha y migración, especialmente en tanto en cuanto garantice una migración ágil y con las menores caídas para el servicio, en aquellos aspectos en los que ser la empresa que actualmente preste este servicio no constituya una ventaja que discrimine respecto a otras.

4.3. Facturación

El importe de los servicios de este lote será facturado mediante una tarifa concertada mensual por sede. Este precio incluirá todos los conceptos exigidos en estas condiciones reguladoras, no pudiendo facturarse de manera separada altas de líneas, equipamiento o cualquier otro concepto necesario para proveer el servicio.

Por tanto, el licitador deberá incluir en el precio por sede ofertado todos los conceptos facturables, incluyendo, en el caso de la tecnología ADSL, el precio por la línea analógica sobre la que se montará el servicio, etc.

Las sedes que tengan la misma tecnología y el mismo ancho de banda deberán tener el mismo precio.

Las facturas incluirán un resumen de los conceptos facturados (número de líneas, tipología, tecnología, etc.) y vendrán acompañadas de un archivo explicativo en el que se relacionarán todas las líneas facturadas y los servicios contratados sobre las mismas. Este archivo estará estructurado jerárquicamente por unidades orgánicas de acuerdo con lo indicado por SCPSA.

4.4. Gestión y seguimiento del contrato

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de SCPSA información suficiente para el conocimiento del estado de la red.

Fundamentalmente:

- Informes estadísticos de los servicios de datos. Se recogerá información del tráfico cursado por los enlaces contratados. El propósito de esta información será poder extraer cualquier tipo de estadística a posteriori que permita la optimización de los recursos.

El formato de detalle en el que se almacenará deberá contener al menos la siguiente información:

- Identificación del circuito.
- Parámetros de configuración
- Porcentaje de utilización (valor medio calculado en cada hora, con valores numéricos y perfil gráfico).
- Volumen total del tráfico diario entrante y saliente (valores numéricos y perfil gráfico).
- Volumen total del tráfico mensual entrante y saliente (valores numéricos y perfil gráfico).
- Mecanismos de seguimiento online, vía web, y en tiempo real que permitan el seguimiento del estado de los servicios.
- Instrumentos de detección de incidencias de funcionamiento y activación de su resolución inmediata. Estos mecanismos facilitarán el seguimiento en línea del estado de las incidencias. Se incluirán las alarmas producidas en la red con identificación clara del origen de esta (corte eléctrico, caída del sistema de transporte, avería en tarjeta, etc.)

- Facilidades completas a la hora de solucionar los incidentes de seguridad que se puedan producir.

4.5. Mantenimiento y Disponibilidad

Los licitadores deberán proporcionar servicios de mantenimiento para garantizar la disponibilidad de los servicios. En concreto, la empresa adjudicataria asegurará en todo momento la disponibilidad de todos los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet ante cualquier contingencia, realizando para ello las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados.

El servicio de mantenimiento incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos. Los licitadores detallarán los planes de contingencia previstos para garantizar la disponibilidad de los servicios a los usuarios en caso de paradas o averías que afecten a los equipos o medios de transmisión involucrados en la prestación.

Todas estas garantías se concretarán mediante la inclusión en la oferta realizada por los licitadores de un modelo de contrato de acuerdo con el nivel de servicio (ANS) con indicación expresa de los niveles de calidad, cuyo incumplimiento daría derecho a SCPSA a percibir las indemnizaciones, así como la forma y cuantía de estas.

4.6. Calidad del servicio y penalizaciones

Los licitadores deberán proporcionar servicios de mantenimiento para garantizar la disponibilidad de los servicios. En concreto, La empresa adjudicataria realizará las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados.

El servicio de mantenimiento de las redes incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos.

Cualquier medida de calidad de servicio se llevará a cabo sobre periodos mensuales y para cada centro de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad deberán cumplirse para cada una de las sedes de forma independiente, aplicándose las sanciones correspondientes cuando el tiempo de indisponibilidad supere los máximos permitidos.

Se definen los siguientes parámetros y sus valores máximos:

Tiempo de respuesta: tiempo transcurrido entre la llamada denunciando la avería y la comunicación por parte del técnico que tenga asignada la incidencia.

- Tiempo de resolución de incidencias: Tiempo transcurrido entre la apertura de la incidencia y la resolución de esta.
- Disponibilidad del servicio para caídas totales. Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está disponible, que no deberá ser inferior al 99,2% mensual. Esto supone un tiempo máximo de indisponibilidad de 5,76 horas para un mes de 30 días.
- Disponibilidad del servicio para caídas parciales. Porcentaje de tiempo durante el cual el servicio está disponible sin degradaciones o caídas parciales. Para este caso, la disponibilidad será no inferior al 98.4% mensual. Esto supone un tiempo máximo de degradación de 11,52 horas para un mes de 30 días. Se considerará que el servicio está degradado cuando el ancho de banda nominal de la línea no alcance el 75% del ancho de banda exigido.

Estos valores mínimos pueden ser mejorados en la oferta.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad de la empresa adjudicataria. Tampoco las indisponibilidades que sean fruto de pruebas paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por SCPSA.

Penalizaciones

En caso de incumplimiento de la disponibilidad en un periodo mensual sobre alguno de los tiempos anteriormente descritos se considerará incumplimiento grave, se establecerá una penalización mínima del 8% sobre la factura del periodo mensual correspondiente. Habrá una penalización del 100% sobre la factura del periodo mensual correspondiente en caso de un tiempo de incumplimiento que multiplique por 5 el tiempo máximo admitido. Para tiempos mayores, se aplicará la fórmula:

$$\text{Penalización (\%)} = 100 + 5 * (T_{\text{nodispon}} + 0,5 * T_{\text{degrad}} - T5) / T5 (\%)$$

Donde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza. Para este caso, siempre saldrá mayor que 100.
- T_{nodispon} = Tiempo durante el cual el servicio ha estado indisponible.
- T_{degrad} = Tiempo durante el cual el servicio ha estado degradado.
- T5= Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido de indisponibilidad, y que equivaldría a un 100% de penalización. Para el caso de una exigencia del 99,2% de disponibilidad, T5 equivale a 28,8 horas.

Para el cálculo de la penalización para tiempos entre el máximo permitido y T5, se calculará según la formula.

$$\text{Penalización (\%)} = 8 + 92 * (T_{\text{nodispon}} + 0,5 * T_{\text{degrad}} - T_{\text{max}}) / (T5 - T_{\text{max}}) (\%)$$

Donde:

- Penalización = Porcentaje de la facturación del mes corriente que se penaliza. Para este caso, siempre saldrá menor o igual que 100.
- Tnodispon = Tiempo durante el cual el servicio ha estado indisponible.
- Tdegrad = Tiempo durante el cual el servicio ha estado degradado.
- T5= Tiempo de incumplimiento 5 veces superior al tiempo máximo permitido de indisponibilidad, y que equivaldría a un 100% de penalización. Para el caso de una exigencia del 99,2% de disponibilidad, T5 equivale a 28,8 horas.
- Tmax = Tiempo máximo permitido de no disponibilidad.

En todo caso no podrá superar el 5% del importe de adjudicación.

En el caso de incumplimiento en la disponibilidad de cualquier otro elemento o servicio objeto del contrato se aplicará la misma penalización descrita en el presente apartado en proporción al valor relativo de la indisponibilidad sufrida.

4.7. Apoyo y Atención al Cliente

Se requiere una propuesta concreta respecto a la disponibilidad de, como mínimo:

- Un responsable de la gestión comercial (perfil sénior) como “ventanilla única” de atención diaria.
- Un responsable de la gestión técnica (perfil sénior) responsable de la explotación y principal responsable e interlocutor en caso de incidencias
- Ingeniero de clientes (perfil sénior) para el seguimiento y la evolución de los servicios contratados.

Estas tres personas deberán acreditar un mínimo de 3 años de experiencia en el puesto que se indica.

Además del responsable de la gestión comercial como “ventanilla única”, se describirán todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, personal a su disposición, metodología, etc.) a disposición de SCPSA.

Entre estos sistemas, es necesario disponer de un sistema de gestión accesible a través de correo electrónico y de teléfono. Este sistema de atención al usuario tendrá que ser totalmente flexible para adaptarse a las necesidades de SCPSA, deberá funcionar con un horario 24x7 y deberá proporcionar un servicio ágil de tramitaciones ordinarias como altas y bajas de accesos de voz, altas y bajas de voz y datos móviles, así como punto de apertura de incidencias complementario al responsable de gestión técnica.

4.8. Plan de Implantación y Pruebas

Este documento tendrá un máximo de 10 hojas. Deberá incluir un Plan de Implantación de las infraestructuras ofertadas, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes.

El plan se referirá de la forma más concreta posible al proyecto de SCPSA, describiendo hitos, tareas, etc. específicos del mismo, y evitando descripciones de gestión de proyectos generales.

Dicho plan incluirá:

- Las tareas más relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Estimación de la duración y los recursos necesarios de cada una de las tareas e interrelación temporal entre las tareas y tiempo total de ejecución del proyecto.
- Planificación de la implantación de los servicios, con indicación expresa de las fechas de inicio de los nuevos servicios a implantar y de los servicios a sustituir.
- Programa de trabajo de sedes, indicando las actividades y tareas y los grupos de trabajo implicados

El plazo máximo de implantación, a contar desde la firma del contrato, para el Lote 2 será de 2 meses.

ANEXOS

Anexo A. Listado de Sedes SCPSA y Ubicaciones

Sede	Tipo de Centro	Dirección
Salesas	Tipo 0	Rincón de la Aduana, 12 31001
Julián Arteaga	Tipo 0	Julián Arteaga, 1 31002
Agustinos	Tipo 1	Centro Mantenimiento de Redes e Instalaciones Pol. Industrial Agustinos Calle D, s/n 31013
Arazuri	Tipo 1	Estación Depuradora de Aguas Residuales C/ Diseminado S/N 31170 ARAZURI
Góngora	Tipo 1	Centro Tratamiento Residuos Urbanos C/ Diseminado S/N 31192 GONGORA
Eguillor	Tipo 1	Estación de Tratamiento de Agua Potable C/ Diseminado S/N 31172 EGUILLOR
Urtasun	Tipo 1	Estación de Tratamiento de Agua Potable C/ Diseminado S/N 31639 URTASUN
Tiebas	Tipo 1	Estación de Tratamiento de Agua Potable C/ Diseminado S/N 31398 TIEBAS
Mendillorri	Tipo 2	Depósitos de Mendillorri 31016 PAMPLONA
Molino San Andres	Tipo 2	c/ San Andrés, s/n 31610 VILLAVA
Batan Villava	Tipo 2	C/ Mayor, 64 31610 VILLAVA
Pto Limpio Leclerc	Tipo 2	Aparcamiento Hiper LECLERC 31191 CORDOVILLA
Pto Limpio Eroski	Tipo 2	Aparcamiento Hiper Eroski 31013 PAMPLONA
Pto Limpio Burlada	Tipo 2	Altolaguirre, Burlada
Imarcoain	Tipo 2	CIUDAD DEL TRANSPORTE C/ Olite, del 2 al 22 31119 ORIZ
SEDENA	Tipo 2	Avda. Marcelo Celayeta 75, 31014, Pamplona
Garaje Padre Moret	Tipo 2	Padre Moret, 31002, Pamplona
Manantial de Arteta	Tipo 2	Ultzurrun
Punto Recogida Neumática Lezkairu	Tipo 2	Avenida de Lezkairu Nº 5, 31192

Anexo B. Listado de Líneas Fijas

Sede	Tipo de Línea	Nº Accesos	Numeración Pública Asignada
Agustinos	RDSI	1	948300818
			948300603
			948301421
			948301520
			948301521
			948301977
Arazuri	RDSI	1	948321231
			948322013
			948322378
			948322548
			948322605
			948328360
Góngora	RDSI	1	619494082
			618400856
Eguillor	RDSI	2	948328090
			948328400
			948328401
			948328402
			948328403
Urtasun	RDSI	1	948304354
			948304304
Tiebas	RDSI	1	948360628
			948360629
			948360631
			948360646
			948360647
Pto Limpio Eroski	RTB	1	948351315
Eguillor	RTB	1	948328150
Tiebas	RTB	1	948360632
Mendillorri	RTB	2	948240376
			948233961
Marcelo Celayeta	RTB	2	948203444
			948271977
Arteta	RTB	2	948328047
			948328163
Molino San Andres	RTB	1	948332870
Batan Villava	RTB	1	948361706

Pto Limpio Leclerc	RDSI	1	948857000
Pto Limpio Burlada	RTB	1	948590261
Imarcoain	RTB	1	948314663

Anexo C. Listado de Smartphones

Modelo	Unidades
OPPO CPH2127	4
Galaxy SM-A326B	3
Galaxy SM-A405FN	18
Galaxy SM-A505FN	3
Galaxy SM-A528B	33
Galaxy SM-A530F / samsung SM-A536B	11
Galaxy XCOVER 4S SM-G390F	5
Galaxy XCOVER 4S SM-G398FN	42
Galaxy XCOVER4S SM-G525F	42
Galaxy S20 SM-G780G	8
Galaxy S8 SM-G950F	1
Galaxy S9 SM-G960F	9
Galaxy A32 SM-G991B	1
Galaxy A21 SM-G996B	1
Galaxy SM-J530F	7
Galaxy A22 SM-S911B	3
Galaxy A32 SM-S916B	1
Total Smartphone	192

Anexo D. Listado de Líneas de Datos

Ubicación	Tipo
Salesas	Data Internet MacroLAN 100MB Bidireccional – Backup
Salesas	Data Internet FTTO 600/600MB - Principal
Salesas	MPLS VPNIP FTTO 600/600 MB - Caudal 75% Plata y 25% Multimedia
Salesas	Internet Residencial FTTH 600/600MB
Agustinos	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Agustinos	MPLS VPNIP FTTO 600/600 MB - Caudal 75% Plata y 25% Multimedia
Punto Limpio Eroski	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Punto Limpio Leclerc	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Punto Limpio Burlada	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Mendillorri	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Padre Moret	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Arteta /Ultzurrun	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Batan Villava	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Molino San Andrés	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB
Arazuri	MPLS MACROLAN 10MB/800KB – Caudal 100% Plata
Arazuri	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Eguillor	MPLS VPN-IP Móvil 4G – Caudal 100% Plata
Eguillor	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Tiebas	MPLS VPN-IP ADSL 10MB – Caudal 100% Plata
Tiebas	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Urtasun	MPLS VPN-IP Móvil 4G – Caudal 100% Plata
Urtasun	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
Góngora	MPLS VPN-IP Móvil 4G – Caudal 100% Plata
Góngora	Internet Residencial Acceso Fijo sobre Radio 10Mb/256Kbps
TCC	MPLS VPN-IP Móvil 4G – Caudal 100% Plata
Punto Recogida Neumática Lezkairu	Internet Residencial – FTTH 100/10 MB

ANEXO V. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD

La adjudicataria se responsabilizará de cumplir y hacer cumplir tanto a su personal como a sus Subcontratas (incluidos trabajadores autónomos):

- Disposiciones legales vigentes en materia de Prevención de Riesgos Laborales a la firma del Contrato y durante el desarrollo de los trabajos contratados.
- Disposiciones específicas de la Unidad Gestora, aplicables al desarrollo de la actividad, recogidas en estas condiciones, documentos complementarios y demás normativa interna.

Condiciones de Seguridad y Salud

La adjudicataria deberá cooperar en la aplicación de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales, y en concreto con lo establecido en el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales. En aplicación de la disposición adicional primera del Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, las obras incluidas en el ámbito de aplicación del Real Decreto 1627/1997, de 24 de octubre, por el que se establecen disposiciones mínimas de seguridad y salud en las Obras de Construcción, se regirán por lo establecido en el citado Real Decreto.

La adjudicataria estará obligada a:

- Aplicar los principios de la acción preventiva que se recogen en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en particular al desarrollar las tareas o actividades indicadas en el artículo 10 del Real Decreto 1627/97.
- Disponer de un Plan de Prevención, según lo establecido en la normativa vigente, en el que se incluya la definición y funciones de su Organización preventiva. Esta Organización será acorde a lo establecido en la Ley de Prevención y el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Tener a disposición de SCPSA la evaluación de los riesgos asociados a los trabajos contratados (la cual tendrá en cuenta la información de riesgos aportada por SCPSA) así como las sucesivas Planificaciones anuales de la actividad preventiva y las Memorias anuales.
- Designar expresamente Recursos Preventivos para todos los trabajos realizados por cuenta de SCPSA, que estén englobados en los supuestos contemplados en el artículo 22 bis del RD 604/2006 que modifica el RD 39/1997 y el RD 1627/1997 y de conformidad con el artículo 32 bis de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, normativa en vigor o cuando se especifique en su evaluación de riesgos.

- Respecto del personal especialmente sensible, cumplir las obligaciones de protección específica recogidas en el artículo 25 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales o Normativa de aplicación.
- Formar e informar al personal sobre los riesgos que conlleva la realización de los trabajos contratados, así como en las medidas de prevención y protección a aplicar y en las medidas a aplicar en caso de emergencia. Este personal contará con la formación, la experiencia y el nivel profesional adecuado a los trabajos a realizar y a la normativa en vigor, y se mantendrá la documentación acreditativa a disposición de SCPSA.
- Disponer de la Declaración de Conformidad, marcado CE y cumplimiento del RD 1215/1997 de los equipos de trabajo que ponga a disposición de los trabajos contratados para SCPSA. La acreditación del cumplimiento del RD 1215/97 será acreditada por un Organismo de Control Autorizado o por un Servicio de Prevención.
- La maquinaria, equipos, herramientas e instalaciones se mantendrán en perfecto estado de uso y conservación y cumplirán las exigencias indicadas en los reglamentos de seguridad industrial y laborales vigentes en cada momento.
- Entregar a su personal y mantener en buen estado de conservación, los equipos de protección individual necesarios para los trabajos a realizar. Velar por que los utilice correctamente e impartir la formación necesaria.
- Los equipos de protección tanto individual como colectiva que se utilicen, deberán reunir los requisitos establecidos en las disposiciones legales o reglamentarias que les sean de aplicación y en particular relativos a su diseño, fabricación, uso y mantenimiento.
- Los trabajos contratados sólo podrán ser realizados por personal con la aptitud médica necesaria para ejecutarlos. Esta aptitud se emitirá en forma y plazo que establezca la normativa.
- Informar y proporcionar las instrucciones adecuadas a sus contratistas, subcontratistas y trabajadores autónomos, sobre todas las medidas preventivas necesarias durante el desarrollo de las tareas desarrolladas en el ámbito del presente condicionado y controlar su cumplimiento.
- Cumplir con la legislación que aplica a todas las actividades reguladas por normativa específica (Trabajos con riesgo eléctrico, trabajos temporales en altura, etc.)
- Elaborar la documentación que solicite SCPSA para la coordinación de actividades empresariales, sobre aspectos de PRL tanto a nivel de empresa como de cada uno/a de sus trabajadores/as.
- Subir toda la documentación requerida a la plataforma de gestión documental ieDOCe y mantenerla actualizada con la periodicidad que se requiera.

- Participar en cuantas reuniones, visitas y/o inspecciones sean requeridas en materia de PRL por SCPSA y tener a disposición del Servicio de Prevención de SCPSA durante la prestación del Servicio, toda la documentación acreditativa del cumplimiento de la normativa de PRL relativa a lugares y equipos de trabajo y de la normativa de seguridad industrial.
- SCPSA, a través del Servicio de Prevención de SCPSA o mediante empresa contratada, podrá inspeccionar la realización de los trabajos, tanto en sus contenidos materiales como de seguridad.
- La adjudicataria, sus contratistas y subcontratistas, comunicarán a SCPSA por escrito todos los accidentes y enfermedades profesionales que se produzcan en el desempeño de los trabajos contratados, adjuntando los informes de investigación.
- La adjudicataria tendrá a disposición de SCPSA sus procedimientos de evacuación y conciertos de atención médica en los trabajos para el supuesto de accidente laboral, así como la relación de su material de primeros auxilios.
- La adjudicataria no podrá subcontratar los trabajos sin la autorización de SCPSA. En este supuesto, las exigencias a la empresa subcontratada o autónoma serán idénticas a las recogidas en este documento, siendo la adjudicataria, ante SCPSA, la responsable de la exigencia y de los incumplimientos.
- Concertar operaciones de seguro que cubran la previsión de riesgos derivados del trabajo respecto a sus trabajadores. A tal efecto, suscribirá una póliza de responsabilidad civil. Dichas pólizas se acreditarán con carácter previo a la realización de los trabajos y estarán en todo momento a disposición de SCPSA.
- Cumplir con los requerimientos realizados por el Servicio de Prevención de SCPSA.

ANEXO VI. MODELO DE AVAL Y DE SEGURO DE CAUCIÓN

Modelo de aval:

La entidad (razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF, con domicilio (a efectos de notificaciones y requerimientos) en la calle/plaza/avenida, código postal, localidad, y en su nombre (nombre y apellidos de los apoderados), con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento, AVALA a:

(razón social del avalado), NIF..... en virtud de lo dispuesto por la Ley Foral 2/2018, de 13 de Abril de Contratos Públicos y los pliegos reguladores de la contratación en concepto de garantía definitiva para responder de las obligaciones derivadas de la adjudicación del contrato del “..... Expediente.....”, ante Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. con NIF A31118441, por importe de€.

La entidad avalista declara bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos previstos en el artículo 56.2 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de SCPSA y con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Beneficiario por el Banco y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Beneficiario.

El Beneficiario podrá ejecutar el presente aval total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Banco en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente aval estará en vigor hasta que SCPSA autorice su cancelación o devolución de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos y legislación complementaria.

El presente aval ha sido inscrito, en esta misma fecha, en el Registro Especial de Avaluos con el número:

.....

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

Modelo de Seguro de Caución:

Certificado número (en adelante, asegurador), con domicilio en, calle, y NIF, debidamente representado por don, con poderes suficientes para obligarle en este acto, según resulta del bastanteo de poderes que se reseña en la parte inferior de este documento,

ASEGURA A, NIF, en concepto de tomador del seguro, ante Servicios de la Comarca S.A., con NIF A31118441 , en adelante asegurado, hasta el importe de (en letras y en cifras)....., en los términos y condiciones establecidos en la Ley Foral 2/2018 de Contratos Públicos de Navarra, normativa de desarrollo y pliego regulador del contrato, en concepto de garantía definitiva, para responder de las obligaciones, penalidades y demás gastos que se puedan derivar conforme a las normas y demás condiciones precitadas frente al asegurado.

El asegurador declara, bajo su responsabilidad, que cumple los requisitos exigidos en el artículo 57.1 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas

La falta de pago de la prima, sea única, primera o siguientes, no dará derecho al asegurador a resolver el contrato, ni éste quedará extinguido, ni la cobertura del asegurador suspendida ni éste liberado de su obligación, caso de que el asegurador deba hacer efectiva la garantía

El asegurador no podrá oponer al asegurado las excepciones que puedan corresponderle contra el tomador del seguro.

El asegurador asume el compromiso de indemnizar al asegurado al primer requerimiento de Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., en los términos establecidos en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo, con renuncia expresa a la oposición de cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

El pago de las responsabilidades derivadas de este documento se llevará a efecto en el plazo máximo de los 15 días laborables siguientes al de la fecha de recepción del Requerimiento del Asegurado por el Asegurador y se llevará a efecto mediante transferencia bancaria a favor del Asegurado.

El Asegurado podrá ejecutar el presente seguro de caución total o parcialmente en sucesivas ocasiones, hasta el Importe Máximo Garantizado. Cualquier cantidad abonada por el Asegurador en relación con lo dispuesto en esta garantía reducirá el Importe Máximo Garantizado en idéntica proporción.

El presente seguro de caución estará en vigor hasta que Servicios de la Comarca de Pamplona S.A., autorice su cancelación o devolución, de acuerdo con lo establecido en la Ley Foral de Contratos Públicos de Navarra y normas de desarrollo.

(Lugar y fecha)

(razón social de la entidad)

(firma de los apoderados)

Bastanteo de poderes por la Asesoría Jurídica de la CGD o Abogacía del Estado		
Provincia	Fecha	Número o código

ANEXO VII. MODELO DE CERTIFICADO DE SEGURO

D.

.....
en representación de la compañía aseguradora

CERTIFICA

Que la empresa tiene suscrita con esta compañía la póliza de responsabilidad civil nº que incluye las siguientes coberturas, considerándose tanto a la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona como Servicios de la Comarca de Pamplona, S.A. y los empleados de ambas, terceros frente al adjudicatario *(a continuación, marque SI o NO en cada casilla y rellene los espacios en blanco)*:

- Responsabilidad Civil Explotación: Límite de indemnización _____ Euros.
- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil de Productos: Límite de indemnización _____ Euros. *Sólo será exigible cuando el objeto del contrato implique la fabricación, entrega o suministro de productos o bienes.*
- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Post – trabajos. Mínimo de indemnización por siniestro _____ * Euros (duración mínima 1 año). *Solo será exigible cuando a la vista del objeto del contrato puedan resultar daños posteriores a la ejecución del contrato.*

La Póliza de Seguro de Responsabilidad Civil General incluye:

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil por Contaminación Medioambiental Accidental. *Esta sólo será exigible cuando haya riesgo de Contaminación Medioambiental Accidental.*
- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Patronal. *Esta sólo se requerirá cuando el adjudicatario disponga de personal contratado o cualquier otro personal dependiente.*
- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Contratistas y Subcontratistas. *Sólo será exigible cuando haya subcontratistas.*

- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Profesional. *Sólo sería necesario si el adjudicatario dispone de técnicos en su plantilla cuya intervención sea necesaria para la realización de la actividad objeto de licitación.*
- ☐ (Marque SÍ procede o NO procede) Responsabilidad Civil Participación en UTE. *Sólo se requerirá en caso de que se licite en UTE.*

La presente póliza está en vigor hasta el día _____, estando el asegurado al corriente en el pago de la prima del seguro.

Durante la ejecución del contrato
" _____ " .

Y para que así conste y surta los efectos oportunos, expido y firmo el presente en a de de 20...

(firma y sello)