

**PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA
DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA****I. CONDICIONES PARTICULARES. 3**

1.	NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO	3
2.	ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA	4
3.	IMPORTE DEL CONTRATO	4
4.	CAPACIDAD PARA CONTRATAR	5
5.	NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS	5
6.	PROPOSICIONES	7
7.	MESA DE CONTRATACIÓN	10
8.	CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	11
9.	FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEFINITIVA	14
10.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO	14
11.	FORMA DE PAGO	15
12.	MODIFICACIONES DEL CONTRATO	16
13.	DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	16
14.	CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	17
15.	REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DE LOS CONTRATOS	18
16.	INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL. PENALIDADES	18
17.	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS	19
18.	RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS	20

II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS 21

1.	OBJETO	21
2.	SITUACIÓN ACTUAL DE LA TELEFONIA EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA	22
3.	SERVICIO DE TELEFONIA A CONTRATAR	23
3.1	REQUERIMIENTOS GENERALES	25
3.2	PLAN DE NUMERACIÓN	30

3.3	SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN	31
3.4	SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL	31
3.5	FACTURACIÓN	31
3.6	SERVICIO DE MENSAJERÍA MÓVIL	35
3.7	RESUMEN DE LÍNEAS A CONTRATAR	35
3.8	EXTENSIONES DE LA CENTRALITA FIJA	36
4.	SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL A CONTRATAR	36
5.	SUMINISTRO DE TERMINALES.	36
5.1	SUMINISTRO DE TERMINALES MÓVILES	36
5.2	TERMINALES DE TELEFONÍA FIJA	39
6.	MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS	39
7.	CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO	41
8.	FORMACIÓN AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD	42
9.	AMPLIACIONES Y/O MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS	42
9.1	ACTUALIZACIONES DE HARDWARE Y/O SOFTWARE	42
9.2	INCORPORACIÓN DE NUEVOS EDIFICIOS	42
9.3	SOLICITUDES DE NUEVAS LÍNEAS Y SERVICIOS	42
9.4	AMPLIACIÓN DE SERVICIOS	43
10.	PLAN DE IMPLANTACIÓN	43
11.	PLAZOS	44
12.	SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	45
13.	FINALIZACION DEL CONTRATO	46
ANEXO I. - DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES EXIGIDAS PARA CONTRATAR		47
ANEXO II - OFERTA CUANTIFICABLE CON FÓRMULAS		49
ANEXO III – DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR EL ADJUDICATARIO		53
ANEXO IV – DECLARACIÓN DE AUSENCIA DE CONFLICTO DE INTERESES (DACI)		55
ANEXO V –LLAMADAS REALIZADAS EN 2021-2022		57
ANEXO VI –EQUIPAMIENTO SUSCEPTIBLE DE REUTILIZACIÓN		59

PLIEGO REGULADOR DE LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA DE LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

I. CONDICIONES PARTICULARES.

1. NATURALEZA Y OBJETO DEL CONTRATO

Naturaleza y forma de contratación

El presente contrato tiene naturaleza administrativa y se regirá por las presentes condiciones particulares y por la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Se tramitará mediante expediente de tramitación ordinaria, procedimiento abierto con publicidad comunitaria, regulado en los artículos 72 y 138 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Objeto

El objeto es la contratación por parte de la Universidad Pública de Navarra de los siguientes servicios para un período de cinco años:

- ✓ *telefonía fija*
- ✓ *telefonía móvil*
- ✓ *tráfico de datos en movilidad*
- ✓ *servicios de mensajería móvil*
- ✓ *integración de comunicaciones de todo tipo en el punto de contacto centralizado.*

Para el cumplimiento del citado objeto, la empresa adjudicataria mantendrá y ampliará los servicios que actualmente se vienen prestando en la Universidad Pública de Navarra para lo que se requiere, en cualquier escenario, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos necesarios para prestar estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Nº de Expediente: *ABR0003/2024*

Lotes

El presente contrato no es objeto de división en lotes, ya que su correcta ejecución y la prestación del servicio que implica, exige coordinar diferentes prestaciones y medios de telefonía, lo que sólo resulta viable si se cuenta con un único proveedor.

2. ORGANO DE CONTRATACIÓN Y UNIDAD GESTORA

El órgano de contratación de este expediente es el Rector, según lo establecido en las Bases de Ejecución del Presupuesto de la Universidad.

La Unidad Gestora del contrato será el Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales.

3. IMPORTE DEL CONTRATO

3.1 El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de 595.041,32 euros IVA excluido (21%IVA: 124.958,68 euros; Total: 720.000 euros) para un período de cinco años, siendo los importes máximos de licitación desglosados según el tipo de servicio los siguientes:

CONCEPTOS	Base Imponible/año	21% IVA	Importe Neto/año	Anualidades	Importe Neto/5 años
Telefonía Fija	80.165,29 €	16.834,71 €	97.000 €	5 años	485.000 €
Telefonía Móvil	38.842,98 €	8.157,02 €	47.000 €	5 años	235.000 €
<i>Importes máximos de licitación</i> (IVA incluido)			144.000 €		720.000 €

3.2 El presupuesto total del contrato correspondiente a los 5 años se ejecutará con cargo a las siguientes partidas presupuestarias:

- 35.125,29 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2024 por la parte correspondiente al último trimestre, una vez descontados 874,71 euros de IVA deducible.
- 144.000 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2025 o equivalente que a tal fin se habilite en el Presupuesto de Gastos del año 2025.
- 144.000 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2026 o equivalente que a tal fin se habilite en el Presupuesto de Gastos del año 2026.
- 144.000 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2027 o equivalente que a tal fin se habilite en el Presupuesto de Gastos del año 2027.
- 144.000 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2028 o equivalente que a tal fin se habilite en el Presupuesto de Gastos del año 2028.
- 108.000 euros con cargo a la partida presupuestaria 30.11.11/0730/222.00 “Comunicación de voz y datos” del Presupuesto de Gastos del año 2029 o equivalente que a tal fin se habilite en el Presupuesto de Gastos del año 2029.

3.3 El contrato tendrá una duración máxima de cinco años, los cuáles empezarán a computar en el momento en que el nuevo servicio de telefonía tanto fija como móvil esté totalmente implantado.

3.4. El contrato se entenderá a riesgo y ventura del adjudicatario.

4. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán celebrar contratos públicos las personas naturales o jurídicas, de naturaleza pública o privada y españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar y acrediten su solvencia económica y financiera y técnica o profesional y no se encuentren incursos en causa de prohibición de contratar, según lo establecido en el artículo 12 y siguientes de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, requisitos que deberán concurrir en el momento de finalización del plazo de presentación de ofertas.

Podrán licitar uniones temporales de empresas o personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Dicha participación se instrumentará mediante documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, indicando el porcentaje de participación de cada una de las personas licitadoras y designando una persona única que les represente o apodere, con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. En todo caso, los licitadores responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

5. NORMAS PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

El plazo de presentación de ofertas será de **treinta días** contados a partir de la fecha de envío del anuncio de licitación al “Diario Oficial de la Unión Europea”. El anuncio de licitación ofrecerá, a partir de la fecha de su publicación, acceso sin restricción, directo y completo, a los pliegos reguladores de la contratación.

De conformidad con lo indicado en el art. 53.3 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos, cada licitador no podrá presentar más de una oferta. Tampoco podrá suscribir ninguna oferta en participación conjunta con otros licitadores si lo ha hecho individualmente o figurar en más de una de esas agrupaciones. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las ofertas por él suscritas de modo individual o como integrante de una agrupación.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas con un licitador, de acuerdo con la definición recogida en el art. 20 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos, supondrá, igualmente, la inadmisión de las ofertas presentadas por el licitador y por sus empresas vinculadas.

No se admitirán variantes.

El hecho de participar en el procedimiento supone que cada licitador acepta todas las condiciones del presente pliego, así como lo que prevé la legislación actualmente vigente sobre la materia. Asimismo, los licitadores aceptan que la Universidad, con el fin de promover la transparencia pública e institucional de las adjudicaciones, publique todos los datos derivados del proceso de licitación, adjudicación y ejecución de este contrato, sin perjuicio de la confidencialidad de secretos industriales y comerciales.

Las ofertas se presentarán de manera telemática a través de la Plataforma de Licitación Electrónica del Portal de Contratación de Navarra. El acceso a dicha Plataforma estará disponible en el anuncio de licitación que publique el Portal de Contratación y su utilización será obligatoria para quien licite, con independencia de su personalidad física o jurídica.

Cualquier persona interesada en la licitación podrá descargar la aplicación de escritorio que permite la preparación y presentación de ofertas utilizando mecanismos estándares de cifrado, mediante sobre digital, y su depósito en repositorio seguro.

Una vez descargada, la aplicación será válida para cualquier licitación posterior a través de PLENA.

En la Plataforma de Licitación se presentará toda la documentación correspondiente a la licitación en curso con garantía de confidencialidad hasta el momento de su apertura, se establecerá contacto con el órgano de contratación para llevar a cabo las subsanaciones o aclaraciones a la oferta que se soliciten por parte de la Mesa y se llevará a cabo la apertura del sobre C, configurándose a todos los efectos de contratación pública como sede electrónica y registro auxiliar de la Administración contratante. Por lo tanto, todas las comunicaciones y el resto de actuaciones y trámites de la licitación posteriores a la presentación de las ofertas se efectuarán por medio de dicha Plataforma.

Los interesados podrán solicitar por escrito, a través de la Plataforma de Licitación Electrónica, las aclaraciones sobre el contenido del contrato que estimen pertinentes, que serán contestadas hasta tres días naturales antes de la fecha límite de presentación de ofertas, siempre que se hayan solicitado seis días naturales antes del último día de presentación de ofertas. Las respuestas serán publicadas en la Plataforma.

MODO DE PRESENTACIÓN.

Las empresas licitadoras cumplimentarán los trámites y formularios que requiera la Plataforma de Licitación Electrónica para la presentación de ofertas, haciendo uso de la correspondiente aplicación.

Las personas físicas que presenten y/o firmen las ofertas deberán estar correctamente identificadas y, en el caso de los representantes firmantes, deberán contar con poder suficiente que les autorice para actuar y operar en la Plataforma de Licitación.

En el momento en que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico- del contenido de la misma. En el caso de que se produjeran errores al presentar la oferta en la Plataforma de Licitación (PLENA), y si se hubiera remitido la huella -resumen criptográfico- por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación, dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa a través de PLENA y poder considerar completada la presentación.

Si en el acto de apertura del sobre B se detecta una oferta presentada fuera de plazo para la que se haya recibido la huella, la presentación quedará validada si la huella coincide y la recepción se produjo dentro del plazo ampliado de 24 horas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a la apertura del sobre. En caso contrario, la empresa será excluida de la licitación y no se abrirán los sobres de su oferta.

Si la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación por medio de PLENA, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron los problemas de índole técnica alegados. La oferta será admitida solo en el caso de haberse producido una incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a PLENA no

justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y determinarán la exclusión del procedimiento de licitación.

La oferta deberá ir firmada mediante sistema de firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad de 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.

La proposición deberá estar firmada por el licitador o persona que lo represente. En el caso de licitadores en participación conjunta irá firmada por todos y cada uno de sus componentes o por su representante.

Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmado por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- a) Bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información económica introducida en los formularios de la aplicación.
- b) Bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante), y se adjuntan los documentos electrónicos de la oferta firmados por el/los apoderado/s.

A tales efectos, los documentos que necesariamente deberían ir firmados por el/la apoderado/s serían, la declaración responsable de cumplimiento de requisitos previos, y la oferta propiamente dicha, esto es, los documentos técnicos evaluados mediante juicio de valor, y los documentos técnicos y económicos evaluables mediante criterios fórmula.

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

Además de pdf, PLENA admite otros formatos utilizados habitualmente para los documentos que se anexas a la oferta (doc, docx, xls,xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.). Los archivos de otros formatos podrán adjuntarse incluyéndolos en un archivo comprimido (zip).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la Plataforma de Licitación y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio, prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por quien represente a la empresa licitadora.

Las empresas licitadoras deberán tomar las medidas oportunas para garantizar el secreto de las proposiciones, para que de ningún modo pueda conocerse el contenido de los sobres antes de acceder a los mismos, pudiendo producirse, en caso contrario, su exclusión de la licitación.

6. PROPOSICIONES

Las propuestas se presentarán en la Plataforma PLENA en dos sobres identificados como:

- **Sobre B.- DECLARACIÓN RESPONSABLE Y PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS.**

- Sobre C.- PROPUESTA DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS.

Podrán ser excluidas del procedimiento aquellas propuestas que incluyan en el sobre B documentación que, de acuerdo con lo establecido en las presentes Condiciones Regulatorias, corresponda incluir en el sobre C.

Cada uno de los sobres contendrá los archivos electrónicos que correspondan a los documentos siguientes:

SOBRE B. DECLARACIÓN RESPONSABLE Y PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS

B.1.- DECLARACIÓN RESPONSABLE

De conformidad con lo previsto en el artículo 55 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, la proposición deberá ir acompañada de las declaraciones responsables firmadas por quien licita, en los términos y conforme se establece en el **Anexo I**, indicando que cumple las condiciones exigidas para contratar. La persona licitadora debe aportar el DOCUMENTO UNICO EUROPEO DE CONTRATACIÓN (DEUC). Y la declaración complementaria conforme al mismo Anexo.

En caso de participación conjunta de varias empresas licitadoras, cada una de ellas deberá presentar el documento anteriormente relacionado. Asimismo deberán presentar el documento privado previsto en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, en que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, el porcentaje de participación de cada uno de sus integrantes, la identificación de la persona que representa o apodera de forma única con las facultades precisas para ejercer los derechos de todos sus integrantes y para cumplir las obligaciones derivadas del contrato por todos ellos, acumulándose luego a efectos de alcanzar las solvencias exigidas.

Declaración de someterse a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional que pudiera corresponder al licitador o candidato (**para las empresas extranjeras**)

En caso de subcontratación, la persona licitadora en su declaración responsable hará constar la relación de las personas subcontratistas y deberá aportar un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las personas que tienen capacidad para comprometer a la empresa subcontratista para la ejecución del contrato. En el caso de que la solvencia técnica o económica se acredite mediante subcontratación quien licita deberá presentar el documento que demuestre el compromiso formal con los subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todos ellos. Los subcontratistas deberán presentar una declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar recogidas en el art. 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

B.2.- PROPUESTA DE CRITERIOS CUALITATIVOS

En este **sobre B**, se adjuntará, además de la declaración responsable, de conformidad con el artículo 97 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, toda la documentación de índole técnica que aporte la empresa licitadora a efectos de la valoración y puntuación de los criterios cualitativos (los que no se calculen con fórmulas matemáticas), según se dispone en la cláusula 8.1 de este Pliego.

Los licitadores presentarán una memoria en la que se describirá el servicio a prestar, siguiendo el orden de los criterios de valoración cualitativos, incluidos en el punto 8.1 de las condiciones particulares del presente pliego.

En la documentación que se presente con este sobre debe realizarse un desarrollo explicativo de todas las prestaciones que sean precisas realizar para la adecuada ejecución del contrato, recogiendo aquellos aspectos previstos en el pliego de prescripciones técnicas. Se incorporará una descripción técnica detallada de las soluciones ofertadas con las características y especificaciones de los servicios, sistemas y equipamientos empleados.

El licitador podrá aportar cualquier otra documentación que estime conveniente para la definición y calificación de su oferta según los criterios de adjudicación de este pliego.

Esta memoria no podrá tener una extensión mayor a 40 páginas tamaño DIN A-4 con tipo de letra Arial de 12 puntos (excluidos índice y portada, siempre y cuando no contenga información técnica), sin perjuicio de la excepción prevista en la cláusula 8.1 sobre la documentación de gestión de equipos y opciones de programación

Será rechazado todo tipo de documento que no recoja la información a que hacen referencia los criterios indicados en la cláusula 8.1 de este pliego regulador. Por lo tanto, se desecharán documentos tales como cartera de clientes, volumen de facturación, trabajos realizados, certificados de buena ejecución, publicidad propia o del grupo empresarial, plantilla de la empresa, manuales genéricos de procedimiento, recortes de prensa, listados genéricos de medios materiales y técnicos de que dispone la empresa en otros contratos, etc.

Podrá ser causa de exclusión de la licitación incluir en este sobre B, las ofertas de criterios que se calculen con fórmulas matemáticas porque es esencial que quede asegurada la confidencialidad de las ofertas cuantificables mediante fórmulas hasta la apertura y valoración de ofertas prevista en el artículo 97 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

SOBRE C. OFERTA DE CRITERIOS CUANTIFICABLES MEDIANTE FÓRMULAS:

En este sobre se incluirá la oferta económica y la relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas.

Cada persona licitadora incluirá la oferta económica y la relativa a los criterios cuantificables mediante fórmulas que habrán de presentarse conforme al modelo que figurará en el **Anexo II** "Oferta cuantificable con fórmulas", rellenando las siguientes tablas:

- Tabla 1 ***"Oferta económica anual de la Telefonía Fija y de la Telefonía Móvil"***.
- Tabla 2 ***"Oferta económica por posibles costes adicionales de la Telefonía Fija"***.
- Tabla 3 ***"Oferta económica por posibles costes adicionales de la Telefonía Móvil"***.
- Tabla 4 ***"Virtualización del datacenter en Cloud específico privado del operador"***.

Las ofertas económicas que realice la persona contratista se presentarán con el IVA excluido. Si la persona licitadora está exenta del pago del IVA, deberá hacerlo constar así en su oferta y acreditarlo.

No se aceptarán ofertas económicas que tengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer, claramente, lo que la Administración estime fundamental para considerar la oferta. En el caso de que, por error material o aritmético, no coincidan las cantidades expresadas en letra y en cifra, y para evitar que se pueda interpretar la concurrencia de doble oferta, la Mesa de Contratación considerará, en todo caso, que la oferta económica válida es la que figura en letra. Deberá estar firmada por la persona licitadora o persona que la represente.

La oferta económica deberá ser adecuada para que la persona adjudicataria haga frente al coste económico 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.

Será causa de exclusión de la licitación el superar el presupuesto del contrato.

El licitador a cuyo favor recaiga la propuesta de adjudicación, deberá presentar los documentos que se relacionan en el **Anexo III**. Esta documentación se presentará en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación del requerimiento.

En particular, respecto a la documentación exigida en el Anexo III, la empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá acreditar su **solvencia económica y financiera, técnica y profesional**:

- **Solvencia económica y financiera**, mediante la declaración formulada por entidades financieras o cualquier otro procedimiento contemplado en el artículo 16 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- **Solvencia técnica o profesional**: las empresas licitadoras deberán disponer de experiencia anterior en contratos similares, habiendo realizado en los tres últimos años (2021, 2022 y 2023) como mínimo un contrato de importe igual o superior al presupuesto anual del mismo. Se deberá aportar certificado de ejecución de dicho contrato indicándose el importe, la fecha de inicio y fin, así como una breve descripción del mismo.

Excepcionalmente, por motivos que deberán quedar expresados en el informe justificativo, podrá solicitarse a todas las personas interesadas la acreditación de cualquiera de los extremos previstos sobre solvencia y capacidad, como paso previo a la valoración de las ofertas, o bien a cualquiera de las personas licitadoras a lo largo del procedimiento.

7. MESA DE CONTRATACIÓN

El procedimiento será informado por la Mesa de contratación y resuelto por el Rector.

La Mesa de contratación estará integrada por los siguientes miembros:

Mesa titular:

- Presidente: - D. Joaquín Romero Roldán, Gerente.
- Vocales: - D. Miguel Berazaluce Gómez, Jefe de la Sección de Infraestructuras.
- D. Santiago Álvarez Folgueras, Director del Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales.
- D. Javier Fernández Landa, Jefe de la Sección de Sistemas.
- D^a. María Sauleda Munárriz, Interventora.
- Secretaria: - D^a. Luisa Moreno Goñi, Técnica del Servicio Jurídico.

Mesa suplente:

- Presidente: - D. Juan Ramón Bastarrica Larrauri (Director del Servicio Informático).
- Vocales: - D. Vicente Aguinaga Zabalza, Jefe de la Unidad de Mantenimiento.
- D. José Luis Moneo Sánchez-Marco, Gestor de la Unidad de Mantenimiento.
- D. Javier Larrea Armañanzas, Técnico P.B. del Servicio Informático.
- Secretaria: - D^a. Lucía Jimeno Sanz de Galdeano, Directora del Servicio Jurídico

De cada sesión de la Mesa de Contratación se levantará el acta correspondiente por la Secretaria de la Mesa. La actuación de la Mesa de Contratación se ajustará a lo dispuesto en los artículos 50 y 51 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

8. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

La Mesa evaluará la documentación técnica y para formular la propuesta, atenderá los siguientes criterios y ponderación:

8.1. Criterios cualitativos (45 puntos). Documentación a presentar en el **sobre B**.

- Plan de implantación. Claridad de la presentación y de los contenidos. Medios materiales y humanos que aportaría. Definición del impacto que ocasionará en los usuarios. Compromisos que se asumen en este apartado (hasta 3 puntos).
- Calidad de la propuesta de telefonía: solución adoptada. Servicios propuestos incluidos en la oferta. Proyecto de telefonía IP a desarrollar. Escalabilidad del sistema: opciones de otros servicios a contratar que deberá incluir sus precios. Evolución tecnológica convenientemente justificada. Labores de mantenimiento definidas y comprometidas por el licitador. Funcionalidades de gestión de grupos. Grado de convergencia de fijos y móviles. Plan de numeración (hasta 12 puntos).
- Calidad de la propuesta de telefonía de voz mediante software (Softphone), hasta 3 puntos.
- Características y funcionalidades del “contact center” (hasta 5 puntos).

- Funcionalidades de la plataforma conforme al punto 3.1.2 del condicionado técnico (hasta 2 puntos).
- Características de los terminales de sobremesa: usuario básico, usuario avanzado e inalámbricos (hasta 2 puntos).
- Buzón de voz: características (hasta 1 punto).
- Servicio de mensajería móvil (envío masivo de sms): descripción del sistema según punto 3.6 del condicionado técnico (hasta 1 punto).
- Características de los terminales móviles. Identificación de los terminales de gamas alta, media y básica y básica de solo teclado (hasta 5 puntos).
- Plan de gestión de incidencias (hasta 2 puntos).
- Plan de Calidad del Servicio (hasta 2 puntos).
- Servicio de consultoría y soporte sobre telefonía IP en red local (hasta 1 punto).
- Características del plan de formación (hasta 1 punto).
- Documentación de gestión de equipos y opciones de programación. Se valorará la inclusión de los manuales de programación de los distintos elementos: terminales fijos, funcionalidades de grupos, contact center, softphone, acceso a consumos y facturación, configuración de buzones, configuración de mensajes, servicio de mensajería, etc....Para valorar este apartado se valorará el compromiso de presentar la documentación con una breve descripción de lo que presentará en caso de ser adjudicatario y, en su caso, no será tenido en cuenta en la contabilización de las páginas máximas a presentar. (hasta 2 puntos).
- Plan de adaptación de precios por evolución del mercado: disminución de tarifas, aumento de datos de las líneas móviles, adaptación de las tarifas de roaming. Propuestas concretas y valorables de reducción de costes en las tarifas a lo largo del contrato. Compromisos que adquiere el licitador si es adjudicatario (hasta 3 puntos).

8.2. Criterios evaluables con fórmula (55 puntos). Documentación a presentar en el sobre C.

- ✓ **Oferta económica por la implantación del servicio de telefonía fija y móvil** (46 puntos): la puntuación de este criterio se obtendrá mediante la suma total de las ofertas económicas presentadas para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil recogidas en la **Tabla 1** que figura en el **Anexo II** del presente Pliego.

Dicha oferta se presentará desglosada por tipo de servicio de telefonía (fija o móvil), no pudiendo exceder la oferta los precios máximos de licitación de cada uno de los servicios de forma individual ni en su conjunto.

La puntuación máxima corresponderá a la oferta más económica en su conjunto (suma de ambas), y el valor del resto de ofertas se calculará en proporción inversa.

Podrá presumirse que una oferta es anormalmente baja cuando la oferta conjunta de la telefonía fija y móvil, sea inferior al setenta por ciento del presupuesto máximo de licitación de conformidad con lo establecido en el artículo 98 de Ley Foral 2/2018, de 13 de abril de Contratos Públicos.

- ✓ **Oferta económica por posibles costes adicionales en la Telefonía Fija (3,5 puntos):** la puntuación de este criterio se obtendrá mediante la suma total de las ofertas económicas presentadas según la **Tabla 2** que figura en el **Anexo II** del presente Pliego.

En dicha tabla, se recogerán las ofertas económicas relativas a los posibles costes adicionales en que pueda incurrir la Universidad en la Telefonía Fija durante la vigencia del contrato por los siguientes conceptos:

- adquisición de nuevas terminales por incorporación de nuevas líneas.
- tráfico superior al 10% sobre el consumo medio de los años 2021, 2022 y 2023 en llamadas desde fijo a territorio nacional, llamadas desde teléfono fijo al extranjero y llamadas de tarificación especial.

La puntuación máxima corresponderá a la oferta más económica en su conjunto, y el valor del resto de ofertas se calculará en proporción inversa.

En todo caso, se debe tener en cuenta que se refiere sólo a la adquisición de nuevas terminales por incorporación de nuevas líneas, no a la sustitución de las terminales vinculadas a las líneas existentes que no sean reutilizables, ya que estas sustituciones correrán a cargo del adjudicatario sin coste alguno.

- ✓ **Oferta económica por posibles costes adicionales en la Telefonía Móvil (3,5 puntos):** la puntuación de este criterio se obtendrá mediante la suma total de las ofertas económicas presentadas según la **Tabla 3** que figura en el **Anexo II** del presente Pliego.

En dicha tabla, se recogerán las ofertas económicas relativas a los posibles costes adicionales en que pueda incurrir la Universidad en la Telefonía Móvil durante la vigencia del contrato por los siguientes conceptos:

- tráfico superior al 10% sobre el consumo medio de los años 2021, 2022 y 2023 en llamadas internacionales y llamadas de tarificación especial.
- Bono de datos Internacional (mínimo 15 GB).
- Bono de voz internacional (mínimo 200 minutos).

La puntuación máxima corresponderá a la oferta más económica en su conjunto, y el valor del resto de ofertas se calculará en proporción inversa.

- ✓ **Virtualización del datacenter en Cloud específico privado del operador (2 puntos).**

En caso de empate, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- Que acrediten que cuentan en su plantilla con personas con discapacidad, desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables o que subcontraten con centros especiales de empleo o empresas de inserción.
- Que acrediten la realización de buenas prácticas en materia de género en su empresa.
- Que acrediten que cuentan en su plantilla con un porcentaje de trabajadores eventuales no superior al 10 por 100.

En caso de persistir el empate, se dará más puntuación a la empresa que tenga en su plantilla el porcentaje más elevado con personas con discapacidad, desfavorecidas o miembros de grupos vulnerables, y si continúa persistiendo el empate, la empresa que cuentan en su plantilla con el porcentaje más bajo de trabajadores eventuales.

La Mesa de Contratación formulará su propuesta de adjudicación indicando el importe de las ofertas de los licitadores admitidos.

9. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO Y GARANTÍA DEFINITIVA

La empresa que haya resultado adjudicataria deberá presentar como requisito previo e indispensable para la formalización del contrato, en el plazo máximo de siete días naturales desde la notificación del requerimiento, los documentos que figuran en el **Anexo III** de este Pliego, y tal y como se establece en el mismo deberán constituir una **garantía definitiva** por importe del 4% del importe de adjudicación del contrato, con carácter previo a la formalización del contrato, en las formas previstas en el artículo 70.3 apartados a, b y c de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

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

El contrato se formalizará en documento administrativo **en el plazo de 15 días naturales** contados desde la terminación del plazo de suspensión de la adjudicación, constituyendo dicho documento título suficiente para acceder a cualquier registro público.

10. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Los trabajos se iniciarán con la formalización del contrato y tendrá un plazo de vigencia de cinco años.

El adjudicatario presentará a la Comisión de Seguimiento, en el plazo de 20 días laborables desde la formalización del contrato, el Plan de Implantación que deberá ser aprobado por el Coordinador del Proyecto nombrado por la UPNA.

La Fase de Implantación, que tendrá **una duración máxima de cuatro meses** desde la formalización del contrato, comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes, entendiéndose que a su terminación la UPNA dispondrá en su totalidad de las comunicaciones sobre la plataforma ofertada.

La implantación se considerará finalizada cuando así sea determinado por el Coordinador del Proyecto. Una vez aceptadas las pruebas realizadas se considerará oficialmente operativo el servicio y se pasará por tanto a producción, momento en el que comenzará a computar el plazo de vigencia del contrato por un período máximo de cinco años. Este extremo se

formalizará en un acta firmada entre la empresa adjudicataria y el responsable del Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales.

No habrá revisión de precios a lo largo de la vigencia del contrato.

Cuando el contrato se resuelva de mutuo acuerdo con anterioridad a la finalización del periodo de vigencia máximo del mismo, el contratista deberá seguir ejecutando el contrato, a instancia de la Universidad, hasta que se resuelva la adjudicación del siguiente.

Este contrato se ejecutará con estricta sujeción a los compromisos adquiridos por el adjudicatario en su oferta, las prescripciones técnicas y condiciones particulares que rige el presente pliego y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Universidad Pública de Navarra.

La inspección de los trabajos corresponde al director del Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales de la Universidad Pública de Navarra, pudiendo dirigir instrucciones al contratista siempre que no se opongan a las disposiciones en vigor y al presente pliego.

El adjudicatario queda obligado a aportar, para la realización del trabajo, el equipo, medios auxiliares y personal que sean necesarios para la buena ejecución del aquél. El personal de la empresa que participe en la realización de las actividades de asistencia no tendrá vínculo laboral alguno con la Universidad Pública de Navarra, siendo la empresa la única responsable del cumplimiento de las obligaciones laborales respecto a los mismos.

La documentación que aporte, en su caso, la Universidad para la ejecución del contrato, será devuelta a la recepción de los trabajos y su valor es puramente ilustrativo, por lo que su utilización es a riesgo y ventura del adjudicatario.

Toda la información y documentación recogida o elaborada en el curso de los trabajos será propiedad de la Universidad Pública de Navarra y será entregada al Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales al finalizar el trabajo.

El contratista no podrá hacer uso de dicho material, ni publicar, divulgar o proporcionar a terceros ningún dato o documento procedente de los trabajos de no mediar consentimiento expreso de la Administración propietaria, obligándose a resarcir a la misma por los perjuicios que por incumplimiento de dicho compromiso pudieran irrogarse. Igualmente, la Administración contratante se reserva en exclusiva el derecho de explotación de los trabajos encomendados al adjudicatario, al que queda prohibido cualquier tipo de explotación, salvo acuerdo, en contrario de las partes.

11. FORMA DE PAGO

Una vez operativo el servicio contratado y en fase de producción, tras el periodo de implantación, el contratista remitirá las correspondientes facturas mensuales al Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales conforme a lo establecido en la cláusula 3.5 “Facturación” de las Prescripciones Técnicas del presente pliego.

En el caso de que razones técnicas, obliguen a la convivencia del servicio entre el actual operador y el operador que resulte adjudicatario del presente contrato, los gastos que pudieran ser facturables en dicho periodo por parte del nuevo contratista se acumularán para ser incluidos en su primera factura.

El director del Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales les dará su conformidad, si procede, y las tramitará para su abono. El contratista tendrá derecho al abono, con arreglo a los precios convenidos, de los trabajos que realmente ejecute, con sujeción al contrato suscrito. Las facturas serán mensuales o por la periodicidad que pacten ambas partes.

El abono se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo no superior a treinta días contados a partir de la presentación de la factura en la Universidad.

La presentación de la factura electrónica se debe realizar a través del Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas (FACE) del MinHAP.

Los códigos asignados a la Universidad Pública de Navarra (Q3150012G) que deberán indicarse en la factura electrónica son los siguientes:

Oficina Contable: GE0001956

Órgano Gestor: U03500063

Unidad Tramitadora: U03500063

Expediente de Contratación: 2024/0000716

12. MODIFICACIONES DEL CONTRATO

Una vez perfeccionado el contrato, el Órgano de Contratación sólo podrá introducir modificaciones por razón de interés público en los elementos que lo integran, siempre que sean debidas a necesidades nuevas o causas imprevistas, justificándolo debidamente en el expediente.

En aplicación del artículo 114 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las circunstancias que podrían dar lugar a una modificación del contrato serían la variación de las líneas telefónicas, terminales y volumen de datos.

El importe acumulado de todas las modificaciones no podrá exceder del 50 por 100 del precio de adjudicación del contrato.

13. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del/de la contratista.

El adjudicatario deberá establecer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta, durante su vigencia.

El adjudicatario deberá participar en la instrucción de los procedimientos administrativos de responsabilidad, emitiendo los informes y las propuestas, debidamente motivadas, que se soliciten.

El adjudicatario deberá cumplir el contrato, obligándose a asistir a reuniones y a realizar los servicios profesionales que se estimen necesarios para el correcto desarrollo del contrato, sin derecho a contraprestación o indemnización económica suplementaria.

El adjudicatario deberá abonar las indemnizaciones reconocidas o establecidas en virtud de resolución administrativa o sentencia judicial.

El adjudicatario deberá responder de los daños y perjuicios que se causen a terceros en la ejecución del contrato.

El adjudicatario quedará obligado, con respecto al personal que emplee para la ejecución de dicho contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales, y, de lo previsto en el art. 14 de la Constitución Española de 27 de diciembre de 1978.

Será obligación del adjudicatario indemnizar los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del servicio.

El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exenta de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El/la adjudicataria deberá indemnizar a la Universidad Pública de Navarra y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

El adjudicatario deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas.

La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo, ni cederlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a la Universidad Pública de Navarra. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de la Universidad Pública de Navarra motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad por un periodo de cinco años.

14. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

La cesión y subcontratación del contrato sólo serán admisibles en los casos y con los requisitos previstos en los artículos 107 y 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Los subcontratistas propuestos por el contratista en su oferta, en su caso, serán vinculantes, salvo que existieran razones fundadas de imposibilidad apreciadas por la Unidad gestora del contrato. En caso de que los subcontratistas sean sustituidos, será necesaria la previa acreditación de que los sustitutos disponen, al menos, de igual solvencia económica y financiera, técnica o profesional que el sustituido, y será necesaria la autorización expresa de la entidad contratante.

Los licitadores deberán indicar en la oferta la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, señalando su importe, y el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

En ningún caso podrá concertarse por el contratista la ejecución parcial del contrato con personas inhabilitadas para contratar de acuerdo con el ordenamiento jurídico o comprendido en alguno de los supuestos del artículo 22 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos

15. REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO 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, 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.

16. INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL. PENALIDADES

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Universidad o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Cuando la unidad gestora del contrato detecte anomalías en la prestación del servicio, y al amparo del artículo 146 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, podrá imponer penalidades proporcionales a los incumplimientos hasta un máximo del 20% del importe de adjudicación, por incumplimiento comunicado por escrito.

Se establece la siguiente clasificación de incumplimientos y los posibles hechos, con carácter enunciativo y no limitativo:

- **Faltas Leves:** el incumplimiento parcial de la ejecución de las prestaciones definidas en el contrato y la ejecución defectuosa del contrato.
- **Faltas Graves:** el incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo y la reincidencia en un mismo incumplimiento leve anterior.
- **Faltas Muy graves:** la reincidencia en un mismo incumplimiento grave anterior, así como las siguientes actuaciones:
 - a) La notoria falta de rendimiento, la prestación incorrecta y defectuosa del servicio, tanto en su calidad como en la cantidad, o el abandono del mismo.
 - b) La demora injustificada en la ejecución de trabajos o el incumplimiento del condicionado técnico.
 - c) La no prestación del servicio por parte del contratista.
 - d) La falsedad o falsificación de los servicios prestados.

- e) Incumplimiento de los compromisos ofertados y que han servido como criterio de adjudicación.
- f) Incumplimiento de las obligaciones dispuestas en este Pliego en materia laboral, social o medioambiental. En especial, el incumplimiento de las obligaciones laborales o sociales en relación con su plantilla y de la normativa en materia de igualdad entre mujeres y hombres.
- g) Incumplimiento de las obligaciones previstas en el artículo 67 de la Ley Foral 2/2018 de 13 de abril de Contratos Públicos.

Los incumplimientos se penalizarán de acuerdo a la siguiente escala:

Incumplimientos leves, con hasta el 1% del importe de adjudicación.

Incumplimientos graves: desde el 1% hasta el 5% del importe de adjudicación.

Incumplimientos muy graves: desde el 5% hasta el 10% del importe de adjudicación. Esta penalidad podrá alcanzar el 20% del importe del contrato en caso de incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato. (lo cambio, es desde un porcentaje hasta otro, no un porcentaje fijo)

Cuando las penalidades por incumplimiento excedan del 10% del importe de adjudicación procederá iniciar el procedimiento para declarar la prohibición de contratar.

El límite máximo de la cuantía total de las penalidades que podrán imponerse no podrá exceder del 20% del importe de adjudicación.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista por espacio de cinco días, y se podrán hacer efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que haya constituido el adjudicatario.

En todo caso, la imposición de penalidades no excluye la eventual indemnización que pudiera corresponder a la Universidad por los daños y perjuicios ocasionados por la empresa licitadora.

En el procedimiento para la declaración de la prohibición de contratar, se aplicará lo establecido en el artículo 24 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Sin perjuicio de derecho que asiste a la Universidad Pública de Navarra para resolver el contrato, en los términos establecidos en este Pliego y en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, cuando por culpa o negligencia del adjudicatario o de su personal se incumpla cualquiera de las condiciones de su ejecución, el contratista quedará obligado a satisfacer a la Universidad Pública de Navarra una indemnización por los daños y perjuicios causados.

La exigencia de dicha indemnización se acordará por el órgano de contratación mediante el oportuno procedimiento, con audiencia previa del contratista.

17. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS

Conforme al Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europea (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), la UPNA, el contratista y el resto de licitadores se comprometen a cumplir

la normativa aplicable y guardar la más estricta confidencialidad sobre los datos personales de los representantes y el personal interviniente en la licitación y ejecución del contrato y todos aquellos datos a los que pueda tenerse acceso. El deber de confidencialidad deberá observarse igualmente en aquellos supuestos en que así lo exijan otras normas aplicables, distintas de la protección de datos, o los intereses esenciales de la propia UPNA.

Los datos personales objeto de tratamiento serán gestionados con la finalidad de permitir la licitación y ejecución de este contrato. La base jurídica que legitima el tratamiento de dichos datos personales reside en el art. 6.1.b del RGPD (relación contractual). Para la UPNA, se trata, además, de una cuestión de interés público y obligación legal (apartados c) y e) del artículo 6.1).

Los datos personales a tratar se conservarán mientras resulte preciso para liquidar el contrato y las obligaciones jurídicas derivadas del mismo. Dichos datos personales no serán comunicados a terceros, excepto en caso de obligación legal aplicable. Asimismo, cabrá comunicar esos datos en ejecución de contratos de encargado o subencargado de tratamiento de datos para garantizar el cumplimiento de la normativa de protección de datos. Finalmente, se informa que las personas interesadas y/o afectadas podrán ejercitar sus derechos de información, acceso, rectificación, supresión y otros en la materia ante delegado.protecciondatos@unavarra.es

Si la adjudicación del contrato licitado implicase la contratación de un encargo de tratamiento de datos, según los artículos 28 del RGPD y 33 de la LOPDGDD, procedería la suscripción de un contrato de encargado de tratamiento entre la UPNA (Responsable de Tratamiento) y el contratista adjudicatario (Encargado de Tratamiento).

Consecuentemente, la concurrencia a la presente licitación y la presentación de la correspondiente oferta comporta la aceptación de esta cláusula de protección de datos y la asunción del contrato de encargado de tratamiento que la UPNA determine.

18. RÉGIMEN DE IMPUGNACIÓN DE ACTOS

Las reclamaciones en materia de contratación pública se interpondrán y resolverán según lo establecido en los artículos 122 y siguientes de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

Los licitadores deberán identificar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios telemáticos, en el caso de reclamación en materia de contratación pública.

II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación del servicio de telefonía fija, telefonía móvil, tráfico de datos en movilidad, servicios de mensajería móvil de la universidad e integración de comunicaciones de todo tipo en el punto de contacto centralizado.

Para el cumplimiento del citado objeto, la empresa adjudicataria mantendrá y ampliará los servicios que actualmente se vienen prestando en la Universidad Pública de Navarra para lo que se requiere, en cualquier escenario, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos necesarios para prestar estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Se pretende que la solución adoptada satisfaga las necesidades actuales y futuras de telefonía, mediante la integración del servicio de comunicaciones de voz, tanto fijas como móviles, de tal forma que se conforme una red privada virtual que aúne funcionalidades y planes de numeración.

La solución técnica que se presente deberá ser completa e integrada para todas las necesidades planteadas en este pliego.

El diseño e implantación de la solución para la interconexión de los edificios de la Universidad será responsabilidad del adjudicatario, el cual tendrá en cuenta todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio de telefonía. El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios, software, licencias y obra civil requerida para la prestación del servicio aquí definido. La empresa adjudicataria correrá con todos los gastos, incluidos los de su puesta en marcha.

La evolución de las necesidades de comunicación de la Universidad con sus potenciales usuarios obliga a que la solución que se proponga deba ser flexible, escalable, fiable, robusta y orientada a dar servicios de alta disponibilidad; se tendrá en consideración que la extensión y alcance de las comunicaciones de la UPNA puedan crecer, tanto cuantitativa como cualitativamente. Por ello, deberá preverse la ampliación de servicios como consecuencia de la ejecución del contrato de manera que se pueda responder a futuras incorporaciones de canales de comunicación, personal y edificios, manteniéndose los términos acordados tras la adjudicación del concurso.

Los licitadores deberán presentar una descripción técnica detallada de las soluciones ofertadas con las características y especificaciones de los servicios, sistemas y equipamientos empleados.

Se requiere el mantenimiento del equipamiento nuevo propuesto, así como, en su caso, la actualización de los terminales existentes.

El adjudicatario colaborará en las fases de proyecto, de implantación y durante la duración del contrato con soporte de ingeniería, especialmente en el apartado de redes.

Con el fin de cumplir las necesidades derivadas de las modalidades flexibles de trabajo, es objeto de la presente contratación poder habilitar las comunicaciones desde los domicilios de las personas trabajadoras de una forma sencilla y eficaz, convergente con el sistema telefónico que se implante en la Universidad.

La Universidad dispone de un punto de contacto centralizado, punto de entrada de las comunicaciones y de atención a los estudiantes, que realiza las funciones de operadora. Se pretende que su funcionamiento sea el de un “contact center”, y requiere un tratamiento diferenciado.

También dispone de seis unidades de apoyo administrativo con necesidades específicas de comunicación, cuyas soluciones propuestas serán valoradas según se dispone en el punto 3.1.5 de las prescripciones técnicas.

Será objeto de contratación una bolsa de 50 horas anuales que el adjudicatario pone a disposición de la Universidad para la modificación de la programación de cualquier servicio de los contratados o para la programación de nuevos servicios.

Se incluye en el objeto de la contratación, la atención de un consultor personalizado experto que solucionará cualquier incidencia o consulta relacionada con el contrato y realizará las acciones de mejora necesarias para adaptar el servicio a nuevas situaciones que en el futuro se puedan desarrollar, así como un interlocutor técnico, de forma que pueda actuar como supervisor o intermediario con los problemas surgidos en la resolución de las incidencias.

Finalmente, también se incluye en el presente contrato la dotación de terminales móviles. Al objeto de asegurar su correcto funcionamiento y seguridad, se incluirá en la propuesta la sustitución de la totalidad de los equipos con que cuenta la Universidad durante el contrato.

Las soluciones propuestas deberán contar con el respaldo de un fabricante de solvencia y garantía. Para ello se solicita su posicionamiento en el cuadrante mágico de gartner del sistema suministrado.

2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA TELEFONIA EN LA UNIVERSIDAD PÚBLICA DE NAVARRA

En la actualidad, los servicios objeto del contrato son prestados mediante una plataforma de telefonía moderna basada en el sistema de voz Mi Voice MX-ONE, el sistema de operadora automática y buzón de voz MiCollab AM Voice y el sistema de gestión de llamadas sobre PC Mitel In Attend, todos del fabricante Mitel.

Todo el software necesario para dar el servicio actual funciona sobre 5 equipos, 4 servidores y un PC instalados en el CPD del Campus de Arrosadia.

En la sede de Arrosadia la Universidad dispone de dos Gateways para la conexión entre la red IP y la red analógica, ubicados en el edificio de mantenimiento de Arrosadia.

1. TELEFONÍA FIJA EN LOS CAMPUS DE PAMPLONA (ARROSADIA Y CIENCIAS DE LA SALUD).

- Dispone de 1937 extensiones IP (seis son puestos de operadora bajo Pc).
- Dispone de 1619 líneas contratadas
- Dispone de terminales fijos según la relación del Anexo VI.

2. TELEFONÍA FIJA EN EL CAMPUS DE TUDELA

- Dispone de terminales fijos según la relación del Anexo VI.

3. TELEFONÍA MÓVIL

- Existen 189 líneas móviles con numeración corporativa, en convergencia con la telefonía fija.

4. RED LOCAL

- Las tres sedes (Campus de Arrosadía, Ciencias de la Salud y Tudela) disponen de red de área local (LAN) basada en switches de las series Catalyst del fabricante Cisco.

5. COMUNICACIÓN ENTRE SEDES

Entre las tres sedes físicas el operador actual proporciona circuitos de interconexión para el tráfico de voz y la gestión remota de las centralitas.

La Universidad dispone de una central de VoIP. Sin excluir otro tipo de soluciones, la Universidad desea continuar en esta línea. Se dispone de una red de cableado estructurado en continua renovación y ampliación.

3. SERVICIO DE TELEFONIA A CONTRATAR

El servicio que se solicita debe integrar las comunicaciones de voz, tanto fija como móvil, de las sedes y usuarios de la UPNA. Es decir, se deberá realizar la integración de funcionalidades y numeración entre las sedes y usuarios, de forma que se pueda hacer una gestión integral y homogénea desde una plataforma única para todo el Servicio de Telefonía.

La propuesta debe ser una solución virtualizada en los datacenter de la Universidad o en Cloud específico privado del operador para la universidad. ***Se valorará positivamente que se realice en un Cloud específico privado del operador.***

Dada la inversión realizada, en telefonía IP, en los últimos años por la Universidad Pública de Navarra, se podrá mantener dicha infraestructura.

Teniendo en cuenta:

- Mantener y evolucionar a su última versión los sistemas que actualmente posee la Universidad:
 - Sistema de voz; Mi Voice MX-ONE Versión 6.2 SP2
 - Sistema de operadora automática y buzón de voz; MiCollab AM Voice Versión 5.0
 - Sistema de gestión de llamadas sobre PC; Mitel In Attend
- Dotar de herramientas de gestión de llamadas, en concreto de funcionalidades de Contact Center para la atención a los alumnos.
- Dotar de herramientas de movilidad y teletrabajo, mediante una suite de comunicaciones unificadas (Sofphone).

- Mantener actualizado el Software Assurance (SWA) del fabricante durante la duración del contrato y sus prórrogas si las hubiera. A mitad de contrato se asegurará la actualización a la última versión.
- Contemplar técnicamente una ampliación de unos 70 usuarios con sus terminales para el nuevo edificio de la Facultad de Ciencias de la Salud (Curso 25-26). Estos terminales deben posibilitar el paso de datos de 1GB/s.
- Contemplar una bolsa de 50 terminales para necesidades puntuales, de acuerdo al Anexo II. Estos terminales deben posibilitar el paso de datos de 1GB/s
 - 40 terminales básicos
 - 9 terminales inalámbricos
 - 1 terminal avanzado
- Contemplar una bolsa de 50 horas anuales para reprogramaciones y consultas. Estas horas, en el caso de no ser utilizadas en un año, serán sustituidas por horas de formación presencial en dicho año o el siguiente.
- Realizar el soporte de toda la infraestructura según las condiciones descritas en el apartado correspondiente.
- Las altas de líneas fijas serán instaladas por el adjudicatario: alta en el sistema, programación, configuración del terminal y puesta en marcha en el puesto de trabajo.

Este servicio de telefonía contemplará el tráfico generado, conexión con redes públicas de telefonía, rangos de numeración pública y privada, planes de numeración y las funcionalidades indicadas, así como los terminales y demás elementos necesarios.

Las soluciones que se propongan deberán contemplar el acceso de todas las sedes a los servicios de telefonía, sea cual sea la tecnología y fabricante/s utilizadas, deberán cumplir con los requerimientos y garantías solicitados, ***valorándose la evolución tecnológica que suponga la solución propuesta para la Universidad.***

El diseño e implantación de la solución propuesta será responsabilidad del adjudicatario, el cual tendrá en cuenta todo el equipamiento necesario para la prestación del Servicio de Telefonía para el número de usuarios indicado. El adjudicatario proporcionará todo el equipamiento y elementos necesarios para la prestación del servicio, y los instalará y mantendrá durante la vigencia del contrato. Se incluirán las licencias, si fueran necesarias, del proveedor de servicios.

El equipamiento susceptible de reutilización, incluido en el **Anexo VI**, que el adjudicatario quiera integrar en la nueva plataforma, deberá de ser configurado y mantenido durante la vigencia del contrato. En el caso de que no sea posible la reutilización de este equipamiento o no sirva para mantener la prestación del servicio durante la vigencia del presente contrato, el adjudicatario deberá proporcionar nuevo equipamiento y los elementos necesarios para la prestación del servicio, sin cargo alguno. Asimismo, deberá instalar tanto este equipamiento como los elementos y mantenerlos, sin que tampoco pueda implicar cargo alguno ni esta instalación ni el mantenimiento.

Se asegurará la conservación del plan de numeración actual de la Universidad. Para ello, será el adjudicatario quien realice todas las gestiones necesarias para garantizar la portabilidad de las líneas.

Se presentarán ofertas integradas que satisfagan las necesidades de la Universidad planteadas en el presente pliego. La solución a presentar permitirá a la UPNA prestar los servicios de telefonía especificados, mejorando los servicios ofrecidos actualmente.

Se deberá tener en cuenta que la UPNA dispone en la actualidad de unos servicios desplegados y operativos y por tanto la transición a una nueva solución deberá ser cuidadosamente planificada. En este sentido *se valorará el Plan de Implantación y el impacto ocasionado en los servicios y usuarios*.

Las soluciones deben ser lo suficientemente escalables y flexibles como para que se puedan prestar otros servicios que, aun no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en el futuro. Se deberá asegurar el crecimiento y la actualización del servicio en función de la evolución tecnológica. Se concretarán los servicios que no siendo incluidos en la oferta puedan ser contratados con la solución propuesta.

En definitiva, la solución que se plantee dispondrá de una convergencia total de los terminales fijos con los terminales móviles y las soluciones de software sobre ordenador. Se deberá detallar en que consiste la convergencia propuesta, que al menos deberá ser una solución corporativa con numeración privada. En el apartado 3.7 “Resumen de líneas a contratar”, se detalla el número de aparatos.

A efectos de conexión con el operador, la UPNA consta de tres Centros:

- Campus de Arrosadia (Av. Cataluña s/n, en Pamplona).
- Ciencias de la Salud (Av. Barañain s/n, en Pamplona).
- Campus de Tudela (Av. Tarazona s/n).

Los tres centros, entre sí, no disponen de conexión a través de una red propia de datos.

Se procederá al desmantelamiento de los actuales equipos que no se reutilicen. El adjudicatario se hará cargo de la retirada del actual equipamiento, que no vaya a ser utilizado en la solución propuesta, al finalizar la implantación. El transporte y destrucción de los equipos lo realizará a través de Gestor de Residuos autorizado. La Universidad podrá solicitar los correspondientes certificados de gestión.

Los terminales de telefonía IP que actualmente prestan el servicio son propiedad de la Universidad. No es necesario incorporarlos a la solución que se oferte. Se debe indicar en la propuesta.

3.1 Requerimientos generales

3.1.1- Servicios básicos

Los servicios básicos ofrecidos por la red de telefonía serán los siguientes:

- Unificación de extensiones fijas y móviles en una sola central, en un entorno IP.
- Proporcionar conexión entre todos los usuarios de las diferentes ubicaciones de la UPNA así como proporcionar los recursos necesarios para canalizar el tráfico de voz hacia redes externas, independientemente del destino de la comunicación.
- Directorio telefónico.
- Proveer un plan de numeración privado manteniendo la numeración existente.
- Posibilidad de permitir o restringir a cada línea las llamadas a números de tarificación especial (902, 806,...). **Inicialmente todos los números tendrán restringidas estas llamadas.**
- El adjudicatario deberá disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional por medio de

acuerdos de itinerancia, utilizando las últimas tecnologías de acceso, como 4G y 5G. En la oferta deberá detallar los acuerdos de itinerancia (Roaming) establecidos con otros operadores en el ámbito internacional. El contrato dispondrá de las mayores coberturas que el operador disponga, sin necesidad de vincularlos a una tarifa.

- El sistema de centralita, virtual o física, deberá permitir al personal autorizado de la Universidad, bien a través una aplicación web o mediante cualquier otro sistema, acceder a la configuración de aquella para modificar los parámetros de funcionamiento de los terminales. Como mínimo deberá permitir la restricción de llamadas, desvíos, restricciones de uso y horarias, de llamadas salientes y entrantes. Se proporcionará la documentación necesaria, así como formación y asistencia que permita en todo momento hacer uso de este apartado.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la cobertura completa para todos sus servicios en los centros de la Universidad, tanto interiores como exteriores. Con este objetivo, el operador deberá incluir en su propuesta el procedimiento, incluido en el coste del contrato, para dotar de cobertura a los Edificios de la UPNA que presenten niveles no satisfactorios, como por ejemplo el edificio de El Sario.
- Se deberá detallar como se plantea dar servicio de acceso a la red pública.
- Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Así mismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.
- El operador deberá ofrecer los mapas de cobertura con las tecnologías disponibles actualizadas en el entorno de los Campus, de Navarra y del territorio nacional.
- Asimismo, con el fin de evaluar la capacidad técnica de las empresas licitadoras, se incluirá en la oferta una descripción de la red con que prestará servicio -propia o ajena-, en la que se describa la tipología de la red y la redundancia de enlaces.
- La Universidad dispondrá de un asesor personal para realizar la gestión y configuración de las líneas y servicios.
- Las pantallas de los terminales tendrán la opción de textos en castellano.

3.1.2.-Funcionalidades

El licitador deberá incluir en su oferta el cumplimiento de las siguientes funcionalidades para el servicio de voz, tanto en extensiones fijas como móviles como en la combinación de ambos:

- ✓ Llamada interna
- ✓ Llamada externa
- ✓ Grupos de salto. Deberán poder ser gestionados desde la Universidad.
- ✓ Grupos de captura. Deberán poder ser gestionados desde la Universidad.
- ✓ Transferencia de llamada.
- ✓ Jefatura – Secretaría.
- ✓ Rellamada.
- ✓ Desvíos: Incondicional.
- ✓ Desvío inmediato sobre ocupado.

- ✓ Desvío por no respuesta.
- ✓ Presentación multilínea.
- ✓ Búsqueda por nombre o iniciales.
- ✓ Multiconferencia.
- ✓ No molestar.
- ✓ Movilidad de extensión.
- ✓ Permisos y restricciones de llamadas.
- ✓ Devolución automática de llamada por ocupado.
- ✓ Devolución automática de llamada por no respuesta.
- ✓ Llamada a operadora.
- ✓ Llamada en espera.
- ✓ Llamada de consulta.
- ✓ Supervisión de líneas.
- ✓ Pareja fijo – inalámbrico.
- ✓ Bloqueo y desbloqueo.
- ✓ Intercepción de llamada.
- ✓ Supervisión de grupos.
- ✓ Buzón de voz.

Se especificará que servicios “no pueden” darse y cuales sí entre extensiones fijas y móviles. Se proporcionará la documentación necesaria, así como formación y asistencia que permita en todo momento hacer uso de este apartado.

3.1.3.- Buzón de voz

Buzón de voz, serán requisitos mínimos del servicio:

- Almacenamiento, gestión y borrado de mensajes de voz.
- Locución única o personalizable por el usuario.

Se valorará positivamente que el usuario:

- a) pueda modificar desde su terminal la locución.
- b) buzón único para usuarios con terminal fijo y móvil.
- c) pueda recibir el mensaje por correo electrónico.
- d) consulta desde teléfono externo de la universidad

Si hay diferencias entre el buzón de los terminales fijos y el de sobremesa, se deberá especificar.

El licitador, en su propuesta hará una descripción del servicio propuesto.

Se proporcionará la documentación necesaria, así como formación y asistencia que permita en todo momento hacer uso de este apartado.

3.1.4.- Puestos de contacto centralizado – Contact Center.

La Universidad requiere una herramienta omnicanal que facilite el contacto con el público a través de llamadas de voz, y tenga la posibilidad de recibir notificaciones de correo electrónico, SMS, chats, whatsapp, redes sociales, etc.

Permitirá la conexión simultánea de doce agentes para atender las herramientas del puesto de contacto centralizado, estará instalado en 15 puestos de trabajo que contarán con la herramienta que integrará los múltiples canales de comunicación. Los agentes podrán estar en diferentes sedes de la universidad, siendo las sedes Arrosadia, Ciencias de la Salud y Tudela.

Será una aplicación cliente/servidor que suministre un interfaz gráfico de usuario, que simplifique y automatice el control de las llamadas y al que permita el control total mediante el uso del teclado y el ratón.

El “agente” podrá elegir entre múltiples interfaces de usuario para lo que es necesario que la aplicación de escritorio soporte todos los canales y funcionalidades.

El sistema permitirá logarse con el PC o con cualquier terminal registrado sobre la plataforma de voz (Teléfono IP, teléfono inalámbrico, terminal móvil, etc.)

Cada extensión del agente registrado en la plataforma de voz, podrá realizar prestaciones de telefonía como transferencias, conferencias, desvíos, etc.

La instancia de identificación serán las credenciales de autenticación sobre el directorio activo de la Universidad.

El sistema posibilitará:

- La recepción de comunicaciones por cualquier vía, permitiendo su identificación, clasificación y registro en la correspondiente herramienta informática y permitiendo su seguimiento posterior.
- Reparto de las comunicaciones entre los agentes activos en ese momento.
- Traspaso directo de comunicaciones al personal de la UPNA.
- Atención al desbordamiento de llamadas telefónicas de la oficinas y registro en la correspondiente herramienta informática.
- Realización de comunicaciones de salida por cualquier medio.
- Autonomía en la definición de mensajes de ausencia, bienvenida, etc.
- Proporcionar un mensaje de bienvenida, encaminamiento de llamadas, cola de llamadas, gestión del desbordamiento y gestión de horario nocturno y cierre, así como una distribución automática de llamadas.

Las características principales del sistema estarán integradas en la pantalla del agente mostrando:

- ✓ Inicio de la sesión en cada canal.
- ✓ Gestión de estados.

- ✓ Manejo de llamadas entrantes y salientes, devolución de llamadas, correos electrónicos, SMS, redes sociales.
- ✓ Uso de Softphone o dispositivo telefónico para control de llamadas.
- ✓ Integración de directorios.
- ✓ Mensajería instantánea entre agentes.

El agente verá información relevante de la llamada: nombre y número de la persona, número al que llama, llamada personal o de servicio, etc.

El sistema estará facultado para hacer coincidir los números con los nombres de un directorio LDAP y poder introducir nuevos contactos.

Permitirá que el personal de la Universidad pueda programar saludos pregrabados que se podrán reproducir automáticamente en la respuesta de una llamada entrante y al realizar una llamada saliente. Estos saludos de entrada y salida podrán ser distintos.

El agente podrá contestar una llamada, pausarla, transferirla, organizar una conferencia o pedir ayuda.

Se mostrarán información sobre las llamadas activas, correos electrónicos, SMS, chats, whatsapps y redes sociales y los agentes les podrán asignar códigos para clasificación estadística.

Las llamadas salientes se podrán realizar:

- mediante marcación de ventana de llamada.
- de una lista personal de contactos.
- desde un directorio corporativo LDAP.
- desde el registro de llamadas.

El sistema permitirá la extracción de datos estadísticos de las comunicaciones recibidas (atendidas, no atendidas, etc.)

3.1.5.- Gestión de grupos:

La universidad dispone de diversas unidades administrativas con necesidades de atención de sus llamadas de manera diversa: Grupos de salto, grupos de captura, rotación entre usuarios, gestión de extensiones fijas y móviles, etc. Se tendrá en cuenta estas particularidades y otras como disponer de la posibilidad de gestionar un grupo de usuarios con una sola numeración de entrada.

3.1.6.- Puestos de usuario

Se establecen tres categorías de usuario de telefonía fija:

1. **Usuario básico.** Dispondrá, al menos, de las funcionalidades que el licitador aporte para su propuesta en el punto 3.1.2
 - Usuario con terminal básico.

- Usuario con terminal avanzado. Dispondrá de las funcionalidades del usuario con terminal básico más otras que se deberá especificar en la propuesta. Los usuarios a los que va dirigido este perfil son los puestos directivos y secretarías de los altos cargos.
 - Usuario con terminal inalámbrico. Perfectamente compatible con la plataforma ofertada, sin disminución de prestaciones principales. En caso de perder prestaciones deben ser detalladas en la propuesta.
2. **Punto de contacto centralizado – Contact Center:** Sistema utilizado con un PC asignado a una extensión que también podrá ser móvil. Indicado en el punto 3.1.4
 3. **Sofphone.** Con el fin de dotar de herramientas de movilidad y teletrabajo, se habilitará una suite de comunicaciones unificadas.

3.1.7.-Terminales inalámbricos

Dentro de la categoría usuario básico, será necesario atender la necesidad de 71 puestos de trabajo con terminales inalámbricos. Detallar la solución propuesta.

3.2 Plan de numeración

Las empresas licitadoras deberán tener la capacidad técnica para mantener el plan de numeración actual de la Universidad.

El plan de numeración deberá detallarse en la memoria técnica, y deberá mantener los números públicos y privados corporativos utilizados actualmente. Se detallarán en la propuesta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica, debiendo responsabilizarse el adjudicatario de las gestiones necesarias para la consecución de esta, en el menor tiempo posible y la mínima repercusión para los usuarios.

Dicho plan de numeración deberá prever la incorporación de nuevas extensiones durante la vigencia del contrato sin que ello suponga modificaciones esenciales ni variaciones en la numeración las extensiones que estén asignadas a usuarios.

Deberá incluir la numeración privada para las extensiones del Campus de Tudela.

En las llamadas efectuadas desde terminales fijos de la UPNA hacia terminales móviles de cualquier operador, deberá aparecer como identificación el número completo de la extensión llamante. El adjudicatario presentará en su oferta cómo serán las numeraciones de salida, su identificación, si a trece dígitos, o a nueve; con que marcación se pueden devolver esas llamadas. Se detallará en las diferentes tipologías de fijo a móvil, de móvil a móvil, corporativas, no corporativas.

El licitador indicará en su oferta cualquier otra posibilidad que considere conveniente implantar con respecto al establecimiento de grupos cerrados de usuarios con longitudes diferentes en cuanto al número de dígitos asociados a cada grupo.

Se valorará aportar funcionalidades adicionales relacionadas con la numeración, como la posibilidad de asignar a un terminal móvil un segundo número telefónico para permitir su uso profesional y personal, de forma que se permita la facturación separada de ambos números y el cargo de la línea personal se efectúe directamente al titular de la misma.

El licitador deberá encontrarse inscrito en la Entidad de Referencia de Portabilidad, garantizando que la numeración propuesta sea portable a la finalización del contrato.

3.3 Servicios de interconexión

El proveedor deberá tener en cuenta la interconexión necesaria con las redes públicas de telefonía permitiendo que los usuarios de la UPNA puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir desde éstos.

Asimismo, el proveedor será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de interconexión de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios, considerándose como mínimo el dimensionamiento actual **y una capacidad de crecimiento del 10%**.

Los posibles destinos de llamadas serán:

- Red Privada Virtual.
- Provincial y nacional.
- Internacional.
- A móviles.
- Servicios especiales (inicialmente desactivada).

3.4 Servicio de Banda Ancha móvil

Los terminales móviles, además del servicio de voz y mensajería, dispondrán de servicio de banda ancha móvil.

Los licitadores deberán disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de itinerancia, debiendo ofrecer parámetros de cobertura a nivel nacional y siempre la mejor de las ofertas disponibles.

Los licitadores deberán presentar los mapas actualizados de detalle de la cobertura (población y superficie) para acceder a las redes públicas de datos vía diferentes tecnologías soportadas con detalle de la cobertura 4G y 5G.

Se atenderán tres tipologías de usuario: básico (con un mínimo de 5 GB/mes), intermedio (con un mínimo de 15 GB/mes) y de alta intensidad (tarifa plana de datos)

3.5 Facturación

Tras el periodo de implantación, el operador emitirá una factura mensual o por el período que pacten ambas partes. Se facturará según los precios propuestos: precios fijos mensuales, número de líneas activas, volumen de SMS, tráfico de tarificación especial (en el caso de ser autorizado por la universidad), bonos de voz y/o datos en territorios con o sin roaming (en el caso de ser autorizado por la universidad),

La factura ~~mensual~~, conforme a los precios de licitación, será sobre los servicios y líneas contratadas y activas en ~~ese mes~~ en el respectivo mes o periodo correspondiente

- **Telefonía fija:** El importe de los servicios de telefonía fija será facturado mediante un precio fijo mensual. Este precio fijo incluirá todos los costes objeto de contratación fija como la

virtualización, la conexión de centros, el despliegue del proyecto, la configuración de los 50 Sofphone, de los 12 puestos de contact center, el tráfico consignado, así como la ampliación de líneas fijas y el crecimiento del volumen general de llamadas tanto a fijos como móviles nacionales, internacionales y de tarificación especial en un 10% sobre la media de los consumos históricos de los años 2021 a 2023 conforme a los precios ofertados en la *Tabla 1 y Tabla 2 del Anexo II*.

El tráfico telefónico de las líneas contratadas actualmente se especifica en el **Anexo V**. No se esperan cambios significativos en el tráfico generado, salvo el de la ampliación de líneas especificado.

En cualquier caso, y dado que en este contrato no se permite la facturación del tráfico de voz, la Universidad mantendrá las condiciones actuales de contención del gasto telefónico, sin incrementar el uso de la telefonía de forma descontrolada. Diferenciando, de acuerdo con el adjudicatario, líneas de comunicación interior, nacional o internacional.

Con el fin de poder efectuar los controles adecuados de consumo, 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. 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.

** Las llamadas al extranjero estarán limitadas a aquellos terminales que actualmente están autorizados a realizarlas y solos serán habilitadas nuevas líneas a solicitud de la Universidad.*

- **Telefonía móvil:**

El importe de los servicios de telefonía móvil será facturado mediante un precio fijo mensual. Este precio fijo incluirá todos los costes objeto de contratación móvil como son: el suministro de terminales, el tráfico de voz ilimitado en todos los terminales con voz, las tarifas de datos especificadas en el pliego, así como una posible ampliación del 10% en el periodo objeto de contratación, de líneas móviles de usuario intermedio, con suministro de terminal.

Si se superase el 10% de crecimiento en llamadas internacionales o de tarificación especial sobre el tráfico medio del histórico de los años 2021, 2022 y 2023 se aplicarán los precios ofertados por dichos conceptos en la Tabla 3 del **Anexo II**.

El tráfico telefónico de las líneas contratadas actualmente se especifica en el **Anexo V**. No se esperan cambios significativos en el tráfico generado, salvo el de la ampliación de líneas especificado.

En cualquier caso y de acuerdo con el adjudicatario, se ofertarán bonos de conexión fuera de roaming, que deberán ser activados por la unidad gestora del contrato y que serán facturados aparte.

El precio ofrecido, por tanto, incluirá toda clase de cuotas, consumos, gastos de alta, etc. 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. 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.

** Se excluyen de la tarifa plana las llamadas realizadas a territorios sin roaming y números de tarificación especial. Para ello, los usuarios deben disponer de autorización expresa de la unidad gestora del contrato. También se incluirán aparte los SMS enviados mensualmente y los terminales fijos suministrados al margen de la implantación, para ello se incorporará un precio en el sobre C.*

No se admitirán otros conceptos en la facturación. Las facturas serán claras y no incorporarán otros términos distintos a los solicitados en el presente pliego.

Las facturas no se domiciliarán. Se abonarán en los plazos legales establecidos.

No se facturará ningún gasto extraordinario de superación del límite del volumen de datos contratado. Será responsabilidad del operador limitar esa posibilidad o asumir ese gasto. En el momento de alcanzar el límite de consumo se podrá seguir navegando a una menor velocidad y se informará de tal situación al usuario.

Como criterio general no se facturará ninguna llamada de tarificación especial, ni de información, ni realizada en territorios sin roaming. Será responsabilidad del operador limitar esas llamadas o asumir ese gasto. No obstante, se solicitan estas tarifas para las líneas que se les habilite estas posibilidades, bien durante el Plan de Implantación o en posteriores peticiones. En el sobre C se incluirá el coste de referencia de estas llamadas.

Tampoco se facturarán llamadas al propio Buzón de Voz, ni en móviles ni en fijos.

Los servicios de identificación de llamadas, desvío de llamadas, contestador, rellamada, SMS, captura de llamadas, multitarjetas, deberán ser gratuitos.

- **Requerimientos en la facturación:**

Se requiere una solución escalable de forma que se puedan incorporar nuevas líneas y nuevos servicios al contrato por un precio fijo para cada línea.

El servicio de telefonía estará dotado de un sistema de gestión que permita operar y obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, información sobre el tráfico generado mensualmente y la monitorización del servicio de telefonía corporativa. Se proporcionará la documentación necesaria y se valorará su presentación en la oferta técnica, así como formación y asistencia que permita en todo momento hacer uso de este apartado.

En su caso, la información de facturación deberá contener como mínimo lo siguiente: número de origen, número de destino, fecha y hora de llamada, duración de la llamada, clasificación de la llamada y coste de la llamada.

En su caso, el sistema de tarificación y facturación deberá permitir obtener a los administradores de la UPNA, la información de cuotas, consumos y llamadas realizadas, incluyendo como mínimo:

- Carga desde formato electrónico por meses
- Desglose por tipo de tráfico

- Asignación y agrupación de las líneas a centros de coste
- Agrupación por conceptos, tipos de línea, etc.
- Generación de informes
- Exportación de la información a otros formatos

La empresa adjudicataria, en su caso, deberá proporcionar la facturación detallada de la totalidad de las extensiones en formato electrónico. La información de facturación electrónica se deberá generar sin que se requiera la participación del personal de la UPNA, y será puesta a disposición de éste con periodicidad mensual.

De acuerdo con la empresa adjudicataria, en su caso, se deberá poner a disposición de los administradores de la UPNA una herramienta que permita el control de facturación de una forma sencilla y rápida. Debe permitir visualizar la factura de forma flexible y analizar en detalle los diferentes conceptos que la componen. Con dicha herramienta la UPNA podrá, realizar consultas y análisis (por número de llamada, por franja horaria, por operador de destino, ...).

Esta aplicación informática, deberá ser puesta a disposición de la UPNA de manera gratuita. Se proporcionará la documentación necesaria y se valorará su presentación en la oferta técnica, así como formación y asistencia que permita en todo momento hacer uso de este apartado.

A lo largo de la vigencia del contrato, si fuera necesario realizar alguna adaptación en la Aplicación a los requerimientos de la UPNA, también se realizará de forma gratuita.

Se valorará positivamente la inclusión de una herramienta que consiga que la información de facturación pueda ser accesible por cada usuario de la línea, o grupos de usuarios (supervisión de jefe) mediante una aplicación accesible vía web, debiendo establecer las medidas necesarias para la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

3.5.1.-Servicio de roaming.

Cuando un trabajador de la Universidad con teléfono corporativo esté de viaje en el extranjero, el operador ha de garantizar a través de sus acuerdos con otras operadoras al menos los servicios de voz, banda ancha móvil y mensajería, tanto para las llamadas salientes como entrantes.

Es necesario indicar los precios de bonos de datos y llamadas internacionales y que estos sean en todo momento los que mejores condiciones ofertan, independientemente del tipo de tarifa comercial.

3.5.2.-Lineas 800, 900, tarificación especial, teléfonos de información y otros números cortos.

- Las líneas 800, 900, serán gratuitas. Las 901 y 902 se facturarán teniendo en cuenta las tarifas propuestas en el Anexo II de fijo a fijo o de móvil a fijo según el origen.
- Las llamadas de tarificación adicional, estarán restringidas. Son las llamadas a líneas 803, 806, 807, 905, 907, 70X, etc y las que se habiliten. No obstante, se solicita un precio único para esas llamadas, tal y como se demanda en el Anexo II.
- Numeración corta, nº de información administrativa y municipales: no se facturarán los gratuitos (112, 1006, etc.). Para el resto de llamadas se pide un único precio en el Anexo II.

- Números de información de otros operadores o del propio y de pago: se restringirán totalmente esas llamadas. El operador aportará un número de información gratuito. Dicho número será atendido por operador. No tendrá publicidad ni tiempos de espera.

3.6 Servicio de mensajería móvil

La UPNA dispone de un servicio de mensajería SMS, de envío masivo de mensajes desde PC a cualquier número móvil nacional. Dispone de identificación del envío. El adjudicatario deberá proporcionar una plataforma informática que permita el mantenimiento de este servicio.

Se solicita un sistema que permita el envío masivo de mensajes SMS y sobre el que se pueda desarrollar un cliente que lance el envío por lotes, todo ello implementado mediante tecnologías actuales tipo servicios web.

Estos servicios web habilitarán el canal por el cual el cliente podrá realizar envíos individuales o masivos de mensaje SMS nacionales.

La implantación y mantenimiento de la plataforma de los servicios web correrán por cargo de la empresa adjudicataria. Por el contrario, el cliente que utiliza los servicios web ira por cuenta de la Universidad.

El sistema dispondrá de validación a la hora de enviar. La plataforma de envío proporcionará mecanismos de confirmación del envío de mensajes individuales, o en caso de error, información al respecto.

Los mensajes llegaran al destinatario con la Universidad debidamente identificada como remitente.

Se solicita descripción del sistema.

La dotación, instalación, y mantenimientos necesarios serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

3.7 Resumen de líneas a contratar

TIPO DE LINEA	Nº unidades
Líneas de telefonía fija (948 XXX XXX)	1619
Líneas de telefonía móvil	199

Todas las líneas móviles con contrato de voz tendrán tarifa de voz ilimitada.

Dentro de la categoría usuario básico de la telefonía de sobremesa, se establecen dos opciones, ofrecer el servicio desde terminales IP a través de la red de datos o hacerlo a través de telefonía inalámbrica con terminales provistos de tarjeta SIM.

La Universidad es una institución en continua transformación. El número exacto de líneas a contratar y de terminales a suministrar puede tener alguna variación en el momento de la implantación.

3.8 Extensiones de la centralita fija

La centralita de telefonía IP a instalar actual soporta 1.937 extensiones. La nueva centralita tendrá capacidad para un crecimiento del 10% más el crecimiento previsto para el año 2025 en el Campus de Ciencias de la Salud.

4. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL A CONTRATAR

Se establecen los siguientes perfiles.

Perfil	Voz	Datos mínimos	Terminal	Número
1	Ilimitada	Ilimitados	Alta gama	12
2	Ilimitada	15 GB	Gama media	39
3	Ilimitada	5 Gb	Gama media	3
4	Ilimitada	5 Gb	Gama baja	3
5	Ilimitada	Sin datos	Gama media	42
6	Ilimitada	Sin datos	Gama baja	32
7	Ilimitada	Sin datos	Gama baja (Botones)	15
8	Ilimitada	Sin datos	Sin terminal (Ascensores)	42
9	Sin Voz	15 Gb	Sin terminal	3
10	Sin Voz	5 Gb	Sin terminal	2
11	Sin Voz	400 Gb	Sin terminal	6

5. SUMINISTRO DE TERMINALES.

5.1 Suministro de terminales móviles

Con el fin de garantizar el uso seguro de los terminales móviles, el adjudicatario suministrará al inicio del contrato la totalidad de los terminales móviles, a excepción de los terminales de perfil 1 que serán suministrados cuando cambie el equipo rectoral.

El operador deberá especificar las características técnicas de los terminales ofertados para las gamas alta, media y básica que se valorarán en el apartado de idoneidad de la solución propuesta.

Por cada línea nueva dada de alta el adjudicatario estará obligado a entregar el correspondiente terminal telefónico móvil sin cargo alguno.

Durante la vigencia del contrato se requerirá la suscripción de un seguro que sustituya el terminal en caso de avería o deterioro. Se tendrá en cuenta el plazo de sustitución del terminal.

La empresa adjudicataria se encargará de la recogida de los terminales que indique la Universidad que ya no vayan a utilizarse, de acuerdo con la legislación vigente en materia de recogida de residuos de materiales informáticos, categoría donde se clasifican los terminales móviles.

Los terminales pasarán a ser propiedad de la Universidad.

Salvo los terminales del perfil 1, todos los terminales se renovarán a la mitad de la duración del contrato (30 meses).

5.1.1 Características de los terminales móviles

De cada tipo de terminal se podrá ofertar uno o más modelos. Los terminales ofertados en las gamas alta y media dispondrán de 2 tarjetas sim para la utilización de 2 líneas móviles.

a) Terminal de alta gama.

Al inicio del contrato no se suministrarán. Son equipos destinados a puestos de representatividad institucional. Se suministrarán con el cambio de equipo rectoral (previsiblemente en junio de 2027)

El terminal propuesto deberá de ser un teléfono de última generación con Sistema Operativo iOS.

- A fecha de licitación (primavera de 2024) los terminales similares a los actualmente utilizados de última generación son los Iphone 15 Pro: Iphone 15 Pro (6 Gb y 128, 256 o 512 GB), y Iphone 15 Pro Max (6 Gb y 128, 256, 512 GB o 1TB). La opción valorada para el contrato se posicionará entre ellos y de igual manera se haría en el futuro con los terminales para renovar que deberán de ser de la última generación y contar con el último chip.

b) Terminal de gama media:

- Terminal con menos de 6 meses en el mercado, de marca contrastada.
- Sistema operativo de última versión Android, o en su caso penúltima versión actualizable a la última.
- Procesador Qualcomm con menos de 2 años en el mercado.
- Pantalla de 6" o más.
- DualSIM
- Memoria
 - Mínimo 4GB de RAM
 - Almacenamiento interno mínimo 128GB (Ampliable mediante MicroSD™)

- Cámara
 - De calidad contrastada. 50 Mp + 5 Mp + 2 Mp/ Frontal de 13 Mp
- Redes
 - 4G: LTE FDD:1/3/5/7/8/20/28/32
 - 4G: LTE TDD:38/40/41
 - 5G: n1/3/5/7/8/20/28/38/40/41/66/77/78
- Conectividad
 - Wi-Fi® 6/ 5/ 4/802.11a/b/g/n/ac
 - Bluetooth® 5.0
 - NFC (HCE)
- Batería mínima 4000 mAh

c) Terminal móvil básico:

- Terminal con menos de 6 meses en el mercado de marca contrastada de gama denominada básica.
- Sistema operativo de última versión Android, o en su caso penúltima versión actualizable a la última.
- Procesador con menos de 2 años en el mercado.
- Memoria
 - Mínimo 2GB de RAM
 - Almacenamiento interno 64GB (Ampliable mediante MicroSD™)
- Cámara.
- Conexión WIFI
- Batería de 4.000 mA

d) Terminal móvil con botones físicos.

Las ofertas deberán incluir un terminal enfocado a la robustez.

5.1.2 Garantía de los terminales móviles

Durante la vigencia del contrato se requerirá la suscripción de un seguro, servicio o compromiso similar que, más allá de la garantía, permita la sustitución del terminal en caso de avería, deterioro o rotura.

5.2 Terminales de telefonía fija

La universidad dispone de terminales de voz sobre IP en número suficiente para dar el servicio básico exigido en el pliego. El adjudicatario podrá utilizarlos para su propuesta.

En el caso de optar por otras soluciones, los terminales deberán ser acordes con la solución adoptada **sin cargo alguno**. Deberán de ser capaces de conseguir transmitir al usuario las funcionalidades requeridas y ofertadas. Deben permitir un flujo de datos de 1 GB/sg.

Se establecen tres tipos: usuario básico, inalámbrico y usuario avanzado, según el punto 3.1.5.

Terminales de telefonía fija	Nº unidades
Terminales usuario básico	1469
Terminales inalámbricos	71
Terminales usuario avanzado	48
Terminal adaptado para persona con discapacidad visual	1

5.2.1 Conexión a la red eléctrica de los terminales IP

En el caso de optar por terminales IP, estos recibirán el suministro eléctrico a través del swich. La Universidad dispone swich POE suficientes para que realicen esa función.

6. MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS

El mantenimiento del equipamiento de telefonía deberá incluirse en la oferta, y se cubrirá la totalidad del equipamiento que se encuentre en explotación una vez que comience la prestación del servicio. Este servicio de mantenimiento incluirá la reparación o en su caso sustitución de los terminales objeto de este contrato, la resolución de las averías que puedan producirse, la actualización de las versiones de software, en su caso, para corregir los errores detectados o para conseguir el correcto funcionamiento de nuevas ampliaciones.

La sustitución de los elementos que sea necesaria para la reparación de terminales, solución de averías, así como los gastos de mano de obra, desplazamiento, etc. asociados a dichas intervenciones estarán incluidas en el servicio de mantenimiento.

Dentro de la oferta deberá detallarse el Plan de Gestión de Incidencias que se seguirá durante la vigencia del contrato y que deberá detallar los medios disponibles para la comunicación y seguimiento de las averías, los tiempos de respuesta y resolución, así como la periodicidad de los informes de las intervenciones realizadas.

La comunicación de incidencias al operador podrá hacerse, como mínimo, por vía telefónica y correo electrónico. La recepción de una incidencia deberá generar un código de seguimiento que será facilitado a la persona que realice la notificación.

Para la correcta notificación de incidencias, el prestador del servicio pondrá a disposición de los usuarios de la Universidad, un número de atención al cliente centralizado y una dirección de correo

electrónico. Se designará un centro de atención de averías, siendo permanente el horario de recepción de estas (24 horas por 365 días al año), ajustándose los tiempos de respuesta y resolución a los parámetros indicados en Plan de Calidad del Servicio. Se deberán indicar los medios y el personal que la empresa adjudicataria ofrece para prestar el servicio de mantenimiento y reparaciones, en su caso, detallando el número de personas, su experiencia y cualificación profesional, así como la ciudad en la que prestan servicio y desde la que deberán desplazarse para atender las incidencias.

Se nombrará un interlocutor de tipo técnico por parte del adjudicatario, de forma que pueda actuar como supervisor o intermediario con los problemas surgidos en la resolución de las incidencias y para que el personal responsable de la telefonía en la UPNA pueda realizar las consultas que sean necesarias acerca de la operativa de los equipos instalados.

La resolución de la incidencia comprenderá desde la atención y recepción del aviso de avería en el centro de atención al cliente, el diagnóstico correspondiente, la intervención presencial en el centro si fuera necesario y su resolución mediante reprogramación, reparación del equipamiento afectado, o sustitución completa en caso de que fuera necesario para el correcto cumplimiento de los compromisos asumidos, para el total restablecimiento del servicio.

El cierre de la incidencia requerirá la aceptación expresa del responsable de la UPNA.

Para la gestión de las solicitudes de nuevos servicios o con las relacionadas con los servicios ya existentes, se deberán especificar los procedimientos a seguir por parte del personal de la UPNA. Dentro de este apartado, se detallarán con especial atención los procedimientos y plazos para la activación o desactivación de líneas y servicios.

El mantenimiento proporcionado por la empresa adjudicataria tendrá que ser tanto preventivo como correctivo:

- El preventivo incluirá la revisión y comprenderá la realización de cuantas pruebas, ajustes y optimización sean precisos para un correcto funcionamiento de los equipos. Se emitirá certificado de cada revisión.
- El correctivo se aplicará cuando haya un malfuncionamiento en los equipos. Será necesaria intervención del personal cualificado en aquellos casos en que la avería tenga lugar en equipos defectuosos reparables y no solucionable mediante soporte remoto.

El mantenimiento incluirá:

- ✓ Mantenimiento del correcto funcionamiento de los terminales, equipos de red, y otras infraestructuras que pudieran ser objeto de este contrato.
- ✓ Actuaciones y reparaciones por parte de técnicos especializados para todas las extensiones, ante cualquier incidencia que pueda suponer una merma en la calidad del servicio. Se incluye el asesoramiento para la solución de cualquier circunstancia objeto de contratación, como puede ser: cambio de locuciones en los contestadores, programación de desvíos, mantenimiento de bases de datos, cambio de teléfonos afectados por el puesto de atención (Call Center) o los puntos de apoyo administrativo.
- ✓ Gastos de desplazamiento.
- ✓ Materiales y componentes necesarios para la reparación. Otros posibles gastos generados en las actuaciones.

Se valorará incluir un sistema de monitorización del estado del equipamiento, con sus correspondientes actualizaciones software, detección y gestión de alarmas.

Las tareas de revisión, actualización y mantenimiento general que requieran detener temporalmente la prestación total o parcial de los servicios se notificarán al responsable de la UPNA **con una antelación mínima de siete días**, estando sujetas a su aprobación y al establecimiento de fecha y horario.

La realización de estas paradas se programará en horario no laboral (preferiblemente nocturno o en fines de semana), justificando adecuadamente los motivos que lleven a situarlas en un horario que afecte a las actividades diarias de los centros involucrados.

Debido a la tipología del contrato, el servicio de mantenimiento se considera *integral*, -que incluye todo el equipamiento-. Tampoco generará gasto extra a la Universidad, excepto el gasto fijo de mantenimiento incluido en las cuotas mensuales.

Transcurrido la mitad del contrato (30 meses) se realizará una actualización del software de la central y de los terminales.

7. CALIDAD DEL SERVICIO OFERTADO

La documentación de la oferta deberá incluir un **Plan de Calidad de Servicio** especificando los compromisos de calidad de servicio en lo referente a los siguientes términos:

- Disponibilidad del servicio: se considera necesario que la disponibilidad del servicio no sea nunca inferior al 99,00% mensual.
- Tiempo entre fallos: Parámetro que indica el tiempo transcurrido entre dos incidencias consecutivas que afectan al servicio ofrecido.
- Tiempo de respuesta ante incidencias: Parámetro que detalla el tiempo transcurrido hasta la recepción del aviso de avería en el centro de atención al cliente. Para el caso de incidencias críticas, este plazo será inferior a 4 horas.
- Tiempo de resolución de incidencias: Parámetro que detalla el tiempo transcurrido desde el aviso de una incidencia en el servicio hasta su resolución completa.
- Retrasos y tiempos de espera en el establecimiento de llamada
- Porcentaje de llamadas satisfechas
- Tiempos de retención de conexión
- Errores de tarificación
- Tiempo de reposición/repación de terminales.

Se tendrán en cuenta las recomendaciones de la ITU (Unión Internacional de Telecomunicaciones).

Dentro del Plan de Calidad de Servicio deberá incluirse una propuesta de indemnizaciones económicas por incumplimiento de los niveles comprometidos.

8. FORMACIÓN AL PERSONAL DE LA UNIVERSIDAD

La oferta especificará un **Plan de Formación**, en el que se deberán incluir las siguientes acciones:

- Formación a administradores sobre las herramientas de facturación, control y gestión del tráfico.
- Formación a los agentes usuarios del “contact center”
- Formación a administradores sobre operaciones básicas.

Dotación de documentación de calidad que permita resolver cualquier incidencia.

9. AMPLIACIONES Y/O MODIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

9.1 Actualizaciones de hardware y/o software

Cualquier variación que decidiera realizar el operador, en hardware o software, a lo largo de la vigencia del contrato, deberá comunicarlo a la UPNA, que podrá aceptarlo o rechazarlo.

Las actualizaciones de versiones impuestas por el fabricante de los equipos serán sin cargo a la Universidad. Con el fin de tener al día el software de telecomunicaciones, al menos se realizará un cambio de versión durante la vigencia del contrato.

Una actualización no ocasionará perjuicio sobre el servicio prestado ni sobre los niveles de calidad del mismo. En caso de que fuera necesario interrumpir la prestación de algún servicio o funcionalidad, se acordará con los responsables de la UPNA la fecha y hora de realización de la parada de manera que la incidencia por el corte del servicio sea la mínima posible.

9.2 Incorporación de nuevos edificios

A lo largo de la vigencia del contrato es posible la incorporación de nuevos edificios a la red de comunicaciones. En particular se deberá contemplar técnicamente una ampliación de unos 70 usuarios con sus terminales para el nuevo edificio de la Facultad de Ciencias de la Salud (Curso 25-26). Estos terminales deben posibilitar el paso de datos de 1GB/s.

La inclusión del edificio no deberá ocasionar perjuicio en la prestación de servicios o en los niveles de calidad. El diseño de un plan de implantación para dicha incorporación será responsabilidad del adjudicatario.

9.3 Solicitudes de nuevas líneas y servicios

Durante el transcurso del contrato es normal que se produzcan peticiones de nuevas líneas, tanto fijas como móviles. También que se produzcan peticiones de cambios de gama en los terminales. También se podría tener alguna baja en la telefonía móvil.

Será responsabilidad del operador atender estas demandas en el menor plazo posible. Los licitadores incluirán en su oferta cómo se tramitarán estas solicitudes. Preferentemente llevarán el mismo conducto que las incidencias de mantenimiento.

Las altas y bajas no se facturarán, no habrá concepto de “gastos de alta”, de “conexión” o similar. En el caso de existir “gastos por licencia”, se deberá indicar en la Memoria Técnica. En caso de no concretarse en la oferta técnica, no se podrán facturar.

Indicar que no se prevé, de acuerdo a la experiencia actual, numerosos cambios en la estructura, tan solo actuaciones puntuales inevitables en una universidad. La UPNA, a través de personal propio y contratado, aportará sus conocimientos para realizar estos cambios. Será importante ofrecer un buen Plan de Formación, acompañado de una buena documentación, para minimizar la implicación del operador.

Los nuevos terminales y su correspondiente línea empezarán a generar gasto el mes en que se instalen, con los precios ofertados en la propuesta económica según su tipología.

9.4 Ampliación de servicios

La ampliación de servicios sobre la red de comunicaciones deberá tener la aprobación de los responsables de la UPNA. Para ello, el adjudicatario presentará un informe en el que describa las características de los nuevos servicios, así como la posible interacción con los ya existentes, en su caso.

Una ampliación de servicios no deberá ocasionar perjuicio alguno a los servicios que se encuentren operativos o a sus niveles de calidad.

10. PLAN DE IMPLANTACIÓN

En su caso, la transición entre los servicios proporcionados por el actual proveedor y el nuevo adjudicatario, deberá realizarse de la forma más armónica y transparente posible para la Universidad. Para ello, el licitador presentará en su oferta un Plan de Implantación con la planificación detallada de las actuaciones requeridas hasta la puesta en marcha de los servicios objeto de este pliego.

Entre estas tareas son particularmente importantes las concernientes a la instalación de infraestructuras y a la portabilidad numérica. Cualquier tarea que implique una interrupción o merma en la disponibilidad del servicio deberá realizarse, en la medida de lo posible, en festivos u horarios de baja actividad.

El Plan de Implantación contendrá la siguiente información:

- Plazo de ejecución que **en ningún caso podrá superar lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.**
- Fases del proyecto:

- Plan de actuaciones para la instalación de las infraestructuras de acuerdo con la oferta que se presentó al concurso.
 - Plan de implantación de nuevos circuitos, líneas, etc.
 - Puesta en marcha de las herramientas de gestión, facturación, etc.
 - Calendario y cronogramas de actuación. Tareas a realizar en cada fase y responsables.
 - Acciones necesarias para la ejecución del plan de numeración.
 - Procedimientos y previsiones asociados a la portabilidad numérica.
 - Planificación de paradas de servicio necesarias como consecuencia de las actuaciones anteriormente detalladas.
 - Establecimiento de los protocolos y periodos de pruebas de servicio.
 - Planificación de informes de progreso de la puesta en marcha.
- Grupo de trabajo: Resumen de las acreditaciones y certificaciones técnicas del personal detallando el perfil profesional de los técnicos asignados al proyecto, su relación con la empresa y su dedicación al proyecto.

Durante la elaboración del Plan de Implantación, en función de las necesidades y del interés público, la Universidad podrá solicitar cambios en la asignación propuesta del número de unidades de cada categoría de usuario. Este cambio no podrá ser tan amplio como para que cambie la naturaleza de la contratación, y tendrá que ser consensuado con el adjudicatario.

En el caso de que el contrato necesite una adaptación de tecnologías, el concesionario deberá asegurar en su plan de implantación, el mantenimiento de las comunicaciones, no repercutiendo coste ni perjuicio alguno a la universidad.

11. PLAZOS

El Plan de Implantación definitivo será presentado a la Comisión de Seguimiento, identificada en el punto 12 de las presentes prescripciones técnicas, en el plazo de **20 días laborables** desde la firma del contrato y deberá ser aprobado por el Coordinador del Proyecto nombrado por la UPNA. La implantación se considerará finalizada cuando así sea determinado por el Coordinador del Proyecto.

La Fase de Implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes; con fecha de inicio al día siguiente de formalización del contrato y **duración máxima de 4 meses**; entendiéndose que a su terminación la UPNA dispondrá en su totalidad las comunicaciones sobre la plataforma ofertada.

En caso de que el adjudicatario no finalice la implantación en el periodo marcado, el adjudicatario asumirá la totalidad de los gastos, ya sean fijos o de tráfico, entendiéndose que la causa del retraso no es originada por fuerza mayor.

El adjudicatario será responsable de toda la logística asociada a sustitución de terminales, incluyendo la entrega personalizada de los mismos (según los parámetros identificativos proporcionados por la

Universidad) y todas las actividades necesarias (desembalaje, conexión, etc.) para que los terminales queden instalados y operativos en cada puesto de usuario.

Todos los trabajos de puesta en marcha, así como, en su caso, las prioridades y la intervención necesaria en la actual plataforma, se acordarán en la Comisión de seguimiento y serán realizados por el adjudicatario sin coste adicional para la Universidad.

El adjudicatario deberá proveer, en su caso, un **Plan de Migración** que contemple la evolución de los servicios, desde la situación actual hasta el momento en que se realice la puesta en servicio de la solución, para ello marcará los hitos y plazos correspondientes. Así mismo debe asumir cualquier necesidad de infraestructura, de tráfico telefónico o cualquier recurso que sea necesario exclusivamente durante el periodo de implantación.

Para la migración del servicio por parte del adjudicatario, en caso de ser distinto al actual, se deberán contemplar, los siguientes aspectos:

- El adjudicatario deberá mantener el plan de numeración público y privado de la UPNA.
- Deberá ser una migración transparente para el usuario de la Universidad.
- Los trabajos se llevarán a cabo de manera que se interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal de las diferentes sedes.
- El adjudicatario realizará todas las programaciones e instalaciones necesarias en las plataformas actuales y la propia, sin coste adicional para la Universidad.

El plan de migración que el licitador proponga será consensuado en la comisión de seguimiento, de manera que se articulen las actuaciones necesarias para el buen fin de los trabajos.

Se mantendrán reuniones de seguimiento con objeto de revisar el grado de cumplimiento de los trabajos realizados.

El licitador dentro de la fase de implantación deberá incluir un **Plan de Pruebas** que deberá ser consensuado en la Comisión de seguimiento. El objetivo de este plan será garantizar el correcto funcionamiento del servicio ofertado.

Una vez aceptadas las pruebas realizadas, se considerará oficialmente operativo el servicio y se pasará por tanto a producción.

12. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Una vez adjudicado el presente concurso, se procederá al nombramiento de una **Comisión de Seguimiento del Contrato**. Esta comisión incorporará personal perteneciente a la Universidad y a la empresa adjudicataria.

Corresponde a la Comisión de Seguimiento la supervisión y dirección de los trabajos de implantación, proponer las modificaciones que sea conveniente introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

La Comisión de Seguimiento se reunirá a petición de cualquiera de las partes y mantendrá sus reuniones en las instalaciones de la UPNA.

Formarán parte de la Comisión de Seguimiento, al menos:

- Un técnico del Servicio Informático.
- Un técnico del Servicio de Infraestructuras y Servicios Generales, el cual actuará como Coordinador del Proyecto.
- Un técnico designado por la empresa adjudicataria.

Las funciones de esta Comisión serán las siguientes:

- ✓ Revisión y aprobación del Plan de Implantación definitivo.
- ✓ Seguimiento y evaluación del progreso de las tareas y plazos planificados para la implantación y prestación de los servicios.
- ✓ Revisar, ampliar y mejorar, en su caso, los planes operativos presentados por los adjudicatarios.
- ✓ Revisar los informes de seguimiento del proyecto
- ✓ Actualización de las opciones contratadas en función de la evolución tecnológica y del mercado; por ejemplo, terminales objeto de suministro tanto fijos como móviles, ampliación de los tramos de datos móviles, coste y capacidad de los datos de itinerancia y llamadas internacionales, opciones 5G, etc.
- ✓ Revisión de las coberturas en los edificios universitarios y propuestas de mejora.
- ✓ Verificación del cumplimiento de las especificaciones solicitadas para los servicios
- ✓ Aprobar la facturación de los servicios
- ✓ Supervisar las actuaciones de traspaso entre el actual proveedor y el nuevo adjudicatario, garantizando que no se produzca una disminución de la calidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Calificar la gravedad del incumplimiento de los compromisos adquiridos por los adjudicatarios
- ✓ Comprobación de la correcta aplicación del sistema de penalizaciones, en su caso.
- ✓ Aceptación de las propuestas de actualización de hardware y software o ampliación de servicios.
- ✓ Negociación para la incorporación de nuevas prestaciones o requisitos
- ✓ Cualquier otro asunto que la propia Comisión considere de interés.

13. FINALIZACION DEL CONTRATO

Al finalizar el contrato, la universidad será propietaria del equipamiento instalado en instalaciones de la propia universidad, tales como terminales, routers, antenas, swichs, fuentes de alimentación, servidores, etc.

El adjudicatario, sin perjuicio de la finalización del presente contrato, tendrá la obligación de mantener la prestación del servicio de telefonía que tiene por objeto en las mismas condiciones, hasta que se haya adjudicado e iniciado la ejecución un nuevo contrato y hasta que el nuevo contratista haya desplegado la infraestructura necesaria para realizar el cambio de operador

ANEXO I. - Declaración responsable del cumplimiento de las condiciones exigidas para contratar

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LAS PERSONAS LICITADORAS

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 a su equipo el fichero espd-request.xml que se encuentra disponible en el anuncio de publicación del PLENA.
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/esp-web/>
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 a su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente, (parte II, III, IV, y VI).
9. 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 los pliegos que rigen la convocatoria y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurra a la licitación agrupado en una UTE, se deberá cumplimentar un documento por cada una de las empresas que constituyan la UTE.

En caso de que la empresa licitadora acredite 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>

Incurrir en falsedad al efectuar la declaración responsable, será motivo de prohibición para contratar, conforme a lo establecido en el artículo 22.1i) de la Ley Foral de Contratos.

DECLARACIÓN COMPLEMENTARIA

Don/Dña. D.N.I.
con domicilio en
en nombre propio o en representación de
.....

Visto el Pliego Regulador que ha de regir en la contratación para concurrir a la convocatoria para la
“*Contratación de los servicios de telefonía de la Universidad Pública de Navarra*”

DECLARA de forma responsable:

- Que la empresa a la que representa, según la definición de empresas vinculadas contenida en el artículo 20 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos:

☐ No pertenece a ningún grupo de empresas vinculadas.

☐ Pertenece al grupo de empresas denominado:

.....

(En caso afirmativo, deberá indicar la relación exhaustiva de sus empresas vinculadas).

Documento firmado digitalmente por:

ANEXO II - Oferta cuantificable con fórmulas

D/Dña.con DNI
..... y domicilio en
calle.....
actuando en nombre propio o en representación de (táchese lo que no proceda)
..... con NIF y
domicilio en
calle.....
teléfono....., dirección de correo electrónico

DECLARA QUE acepta incondicionalmente el pliego regulador para la “*Contratación de los Servicios de Telefonía de la Universidad Pública de Navarra*”, sometida expresamente a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y se compromete a prestar el servicio de referencia con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones que a continuación se indican:

Tabla 1- Oferta económica anual de la Telefonía Fija y de la Telefonía Móvil

*Todos los precios ofertados serán con IVA excluido

TELEFONÍA FIJA			
Coste del despliegue	Unidades	Precio por unidad/mes	Total/año
(Virtualización en data center + conexión de sedes + despliegue y configuración de centralita, contact center, plataforma de sofphone, plataforma de envíos masivos de SMS + actualizaciones de centralita, terminales fijos + cuota de líneas fijas, licencias necesarias, SWA + mejora de la cobertura en la universidad + tráfico detallado en anexo V + crecimiento del 10% + asesoría + formación + Bolsa de 50 terminales fijos). En definitiva, todo lo necesario para el funcionamiento de la plataforma telefónica.	1		
Puesto de operador de contact center (Licencia Contact Center (Voz, Mail y Chat) + SWA + Mantenimiento)	12		
Puesto de sofphone (Licencia Software + SWA + mantenimiento)	50		

Total Oferta Telefonía Fija anual (Importe máximo de licitación IVA excluido: 80.165,29 €)
--

TELEFONÍA MÓVIL			
Perfil	Unidades	Precio unidad/mes	Total /año
Perfil 1: voz ilimitada, datos ilimitados y terminal de alta gama	12		
Perfil 2: voz ilimitada, datos mínimos 15 GB y terminal de gama media	39		
Perfil 3: voz ilimitada, datos mínimos 5 GB y terminal de gama media	3		
Perfil 4: voz ilimitada, datos mínimos 5 GB y terminal de gama baja	3		
Perfil 5: voz ilimitada, sin datos y terminal de gama media	42		
Perfil 6: voz ilimitada, sin datos y terminal de gama baja	32		
Perfil 7: voz ilimitada, sin datos y terminal de gama baja (botones)	15		
Perfil 8: voz ilimitada, sin datos y sin terminal (ascensores)	42		
Perfil 9: sin voz, datos mínimos 15 GB y sin terminal	3		
Perfil 10: sin voz, 5 GB y sin terminal	2		
Perfil 11: sin voz, 400 GB y sin terminal	6		
Total Oferta Telefonía Móvil anual (Importe máximo de licitación IVA excluido: 38.842,98 €)			

Tabla 2- Oferta económica de posibles costes adicionales en la Telefonía Fija

Todos los precios ofertados serán con IVA excluido

CONCEPTO						
para futuras incorporaciones de nuevas líneas durante la vigencia del contrato (1)						
Unidades	Precio por unidad	Total/año				
Terminal básico sobremesa, completamente instalado y en funcionamiento						
90						
Terminal avanzado sobremesa, completamente instalado y en funcionamiento						
1						
Terminal inalámbrico, completamente instalado y en funcionamiento						
9						
Envío masivo de SMS						
2						
TRÁFICO SUPERIOR AL 10 %						
Número de llamadas	Establecimiento	Número minutos	Precio por minuto	Total /año		
1000		3000 min.				
Llamada desde fijo a territorio nacional						
100		500 min.				
Llamada desde teléfono fijo al extranjero						
80		200 min.				
Llamada de tarificación especial (901, 902, 808, 11, ... etc)						
Total Oferta de posibles costes adicionales de la Telefonía Fija						

(1) En todo caso, se debe tener en cuenta que se refiere sólo a la adquisición de nuevos terminales por incorporación de nuevas líneas, no a la sustitución de las terminales vinculadas a las líneas existentes que no sean reutilizables, ya que estas correrán a cargo del adjudicatario sin coste alguno.

Tabla 3 - Oferta económica de posibles costes adicionales en la Telefonía Móvil

Todos los precios ofertados serán con IVA excluido

TRÁFICO SUPERIOR AL 10%	Número de llamadas	Establecimiento	Número de minutos	Precio por minuto	Total/Año
Llamadas internacionales	50		300 min.		
Tarifificación especial (901,902,,808,11,...etc)	100		200 min.		
CONCEPTO	Unidades		Tráfico Ofertado GB	Precio/Unidad	Total/Año
Bono de datos Internacional (mínimo 15 GB)	10		10		
Bono de voz internacional (mínimo 200 min.)	10		200		
Total Oferta de posibles costes adicionales de la Telefonía Móvil					

Tabla 4 - Virtualización del datacenter en Cloud específico privado del operador

SI ☐ NO ☐

(marque con una X lo que proceda)

Documento firmado digitalmente por:

ANEXO III – Documentación a presentar por el adjudicatario

La empresa adjudicatario deberá presentar los siguientes documentos (según art. 55 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos):

A) Acreditación de la personalidad jurídica del contratista y, en su caso, su representación.

- 1º. Si la empresa fuese una persona individual deberá presentar el Documento Nacional de Identidad, o fotocopia autenticada notarial o administrativamente del mismo, o documento que reglamentariamente le sustituya.

Si la empresa fuese una persona jurídica deberá presentar la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.

Las empresas no españolas de Estados miembros de la Comunidad Europea deberán acreditar su inscripción en un registro profesional o comercial, cuando este requisito sea exigido por la legislación del Estado respectivo.

Las demás empresas extranjeras deberán acreditar su capacidad de obrar mediante certificación expedida por la respectiva representación diplomática española en el Estado correspondiente.

- 2º. Poder notarial bastante al efecto, a favor de la persona que hubiera firmado la proposición en nombre de la empresa y Documento Nacional de Identidad de la persona apoderada. En el caso de personas jurídicas, este poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

La aportación de la copia del certificado de inscripción en el **Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra**, regulado por D.F. 174/2004, de 19 de abril, junto con una declaración responsable de su vigencia, eximirá al licitador de aportar la documentación relacionada en los puntos 1º y 2º, respecto a su personalidad y representación.

B) Acreditación de constitución de garantía definitiva.

Constitución de la garantía definitiva por valor del 4% del importe de adjudicación del contrato.

C) Acreditación de su solvencia económica y financiera, técnica y profesional.

- Solvencia económica y financiera, mediante la declaración formulada por entidades financieras o cualquier otro procedimiento contemplado en el artículo 16 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.
- Solvencia técnica o profesional: las empresas licitadoras deberán disponer de experiencia anterior en contratos similares, habiendo realizado en los tres últimos años (2021, 2022 y 2023) como mínimo un contrato de importe igual o superior al presupuesto anual del mismo. Se deberá aportar certificado de ejecución de dicho contrato indicándose el importe, la fecha de inicio y fin, así como una breve descripción del mismo.

D) Certificación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y de Seguridad Social.

- Certificaciones que acrediten hallarse al corriente de las obligaciones tributarias impuestas por las disposiciones vigentes.
- Certificaciones que acrediten hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones de Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

Página 53 de 59

Las certificaciones tendrán validez a efectos de participación en los procedimientos de licitación, durante el plazo de 6 meses, a contar desde la fecha de expedición. Si las certificaciones caducasen antes de la adjudicación del contrato, el licitador propuesto como adjudicatario deberá presentar certificaciones actualizadas a requerimiento del órgano de contratación.

E) Póliza de seguro o declaración de compromiso que garantice, más allá de la garantía, la sustitución de los terminales móviles en caso de avería, deterioro o rotura.

F) Declaración de ausencia de conflicto de intereses (Anexo IV).

ANEXO IV – Declaración de ausencia de conflicto de intereses (DACI)

Expediente: ABR0022/2023 *Contratación de los Servicios de Telefonía de la Universidad Pública de Navarra.*

Al objeto de garantizar la imparcialidad en el procedimiento de contratación/subvención arriba referenciado, el/los abajo firmante/s, como participante/s en el proceso de preparación y tramitación del expediente, declara/declaran:

Primero. Estar informado/s de lo siguiente:

1. Que el artículo 61.3 «Conflicto de intereses», del Reglamento (UE, Euratom) 2018/1046 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de julio (Reglamento financiero de la UE) establece que «existirá conflicto de intereses cuando el ejercicio imparcial y objetivo de las funciones se vea comprometido por razones familiares, afectivas, de afinidad política o nacional, de interés económico o por cualquier motivo directo o indirecto de interés personal.»

2. Que el artículo 52 «Resolución de conflictos de interés.» de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, tiene el fin de evitar cualquier distorsión de la competencia y garantizar la transparencia en el procedimiento y asegurar la igualdad de trato a todos los candidatos y licitadores, y para ello los órganos de contratación deberán tomar las medidas adecuadas para luchar contra el fraude, el favoritismo y la corrupción, y prevenir, detectar y solucionar de modo efectivo los conflictos de intereses que puedan surgir en los procedimientos de licitación.

3. Que el artículo 23 «Abstención», de la Ley 40/2015, de 1 octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, establece que deberán abstenerse de intervenir en el procedimiento «las autoridades y el personal al servicio de las Administraciones en quienes se den algunas de las circunstancias señaladas en el apartado siguiente», siendo éstas:

a) Tener interés personal en el asunto de que se trate o en otro en cuya resolución pudiera influir la de aquél; ser administrador de sociedad o entidad interesada, o tener cuestión litigiosa pendiente con algún interesado.

b) Tener un vínculo matrimonial o situación de hecho asimilable y el parentesco de consanguinidad dentro del cuarto grado o de afinidad dentro del segundo, con cualquiera de los interesados, con los administradores de entidades o sociedades interesadas y también con los asesores, representantes legales o mandatarios que intervengan en el procedimiento, así como compartir despacho profesional o estar asociado con éstos para el asesoramiento, la representación o el mandato.

c) Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas mencionadas en el apartado anterior.

d) Haber intervenido como perito o como testigo en el procedimiento de que se trate.

e) Tener relación de servicio con persona natural o jurídica interesada directamente en el asunto, o haberle prestado en los dos últimos años servicios profesionales de cualquier tipo y en cualquier circunstancia o lugar».

Segundo. Que no se encuentra/n incurso/s en ninguna situación que pueda calificarse de conflicto de intereses de las indicadas en el artículo 61.3 del Reglamento Financiero de la UE y que no concurre en su/s persona/s ninguna causa de abstención del artículo 23.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que pueda afectar al procedimiento de licitación/concesión.

Tercero. Que se compromete/n a poner en conocimiento del órgano de contratación/comisión de evaluación, sin dilación, cualquier situación de conflicto de intereses o causa de abstención que dé o pudiera dar lugar a dicho escenario.

Cuarto. Conozco que, una declaración de ausencia de conflicto de intereses que se demuestre que sea falsa, acarreará las consecuencias disciplinarias/administrativas/judiciales que establezca la normativa de aplicación.

Documento firmado digitalmente por:

ANEXO V –Llamadas realizadas en 2021-2022-2023

TELEFONÍA FIJA CORPORTATIVA								
	2021		2022		2023		Valores medios	
	Llamadas	minutos	Llamadas	minutos	Llamadas	minutos	Llamadas	minutos
Móviles (por desbordamiento)	38	20	70	48	53	31	54	33
Internacionales	209	452	97	343	133	478	146	424
Interprovinciales	6.934	29.297	7.791	32.008	6.493	25.643	7.073	28.983
Metropolitanas	29.916	83.675	28.915	81.908	21.542	61.199	26.791	75.594
A nº800/900	754	4.415	844	4.580	917	5.235	838	4.743
A Sº avanzados (901 y 902)	1.105	3.797	900	3.238	617	2.135	874	3.057
A nº información/emergencias	2	2					1	1
Tarifación adicional (803, 807...)	6	15	4	21	4	3	5	13
Sº información otros operadores	15	29	6	13	7	46	9	29
TOTALES	38.979	121.701	38.627	122.159	29.766	94.770	35.791	112.877

TELEFONÍA MÓVIL CORPORATIVA								
	2021		2022		2023		Valores medios	
	Llamadas	Min o MB	Llamadas	Min o MB	Llamadas	Min o MB	Llamadas	minutos
interno buzón	87	107,4	80	100,6	60	72,53	76	94
interno corporativo	20.858	44.826,33	27.734	67.684,69	22.216	54.874,88	23.603	55.795
interno corporativo en ue	1	1,2	2	22,5	12	37,5	5	20
interno móviles	25.061	88.513,49	23.011	73.771,56	17.284	58.250,24	21.785	73.512
interno móviles en ue	34	166,5	51	157,3	52	147,7	46	157
llamadas a 800/900	43	116,37	78	357,03	11	49,64	44	174
llamadas a 901/902	482	478,49	411	441,23	304	297,39	399	406
llamadas a información y emergencias	4	4,77	15	47,92	3	7,82	7	20
mensajes a información y emergencias					28	16,45	9	5
mensajes especiales	28	0	24	0	10	0	21	0
mensajes dictados	3	0	2	0			2	0
mensajes movistar	1.441	0	2.992	0	2.397	0	2.277	0
mensajes multimedia					3	0,64	1	0
mensajes operadores nacionales	753	0	1.075	0	1.844	0	1.224	0
resto de tráfico nacional	3	14	2	3,6			2	6
sms ilimitados	133	0	202	0	144	0	160	0
sms ilimitados en UE					1	0	0	0
tráfico nac.otros oper.móviles	36.862		34.054	124.264,38	25.195	86.632,86	32.037	118.076
tráfico nacional a fijos	1.569	4.176	2.882	7.476,20	1.228	3.121,05	1.893	4.924
tráfico nacional a fijos en UE					6	28,98	2	10

ANEXO VI –EQUIPAMIENTO SUSCEPTIBLE DE REUTILIZACIÓN

Será susceptible de reutilización el equipamiento propiedad de la UPNA:

Pamplona:

- 41 ud Aastra 6731i
- 9 ud Aastra 6755i
- 1428 Ud MITEL 6863i
- 39 ud MITEL 6867i
- 71 terminales Siemens Gigaset DECT
- 1 terminal adaptado para discapacidad visual.

Tudela:

- 35 Ud MITEL 6863i
- 4 ud MITEL 6867i