



CENTRO DE RECUPERACIÓN Y REHABILITACIÓN DE LEVANTE

**Centro de
Rehabilitación de Levante**

**PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO
DEL**

**SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE VOZ
Y
LÍNEA DE DATOS**

Exp. CRRL/2009/02/0007



ÍNDICE

1	Objeto del contrato	3
2	Presupuesto.....	3
3	Plazo de duración del contrato y prórrogas.....	3
4	Situación Actual.....	4
5	Características Técnicas.....	5
6	Condiciones Generales.....	6
7	Calidad del Servicio.....	6
8	Seguridad.....	7
9	Calidad de gestión de incidencias.....	7
10	Penalizaciones.....	8
11	Variantes.....	8
12	Baremos y criterios de adjudicación.....	9



1 Objeto del contrato

El objeto del presente concurso es la contratación del servicio de telefonía fija de voz y línea de datos para el Centro de Recuperación y Rehabilitación de Levante con el objetivo de modernizar y optimizar sus instalaciones, así como de aumentar la calidad y seguridad de sus redes.

Se establecen como objeto del contrato los siguientes apartados:

1. Obtener las mejores condiciones económicas de acuerdo con la oferta actual del mercado de las Telecomunicaciones para los servicios de Telefonía Fija de voz y Línea de Datos.
2. Ampliación y mejora de los servicios actuales:
 - a) Obtención de información para la gestión.
 - b) Acuerdos de Nivel de Servicio.
 - c) Servicios adicionales a los existentes.
 - d) Renovación tecnológica
3. Configuración de nuevos servicios que faciliten las labores diarias de los profesionales del centro.

2 Presupuesto

Datos:

Coste mensual telefónico con consumo estimado: 3.000€ (IVA INCLUIDO)

Coste estimado por renovación tecnológica: 1.000€ (IVA INCLUIDO)

	BASE IMPONIBLE	IVA	PRESUPUESTO ESTIMADO DE LICITACIÓN
AÑO 2010	41.379,31	6.620,69	48.000
AÑO 2011	41.379,31	6.620,69	48.000
AÑO 2012	41.379,31	6.620,69	48.000
AÑO 2013	41.379,31	6.620,69	48.000
TOTAL=	165.517,24	26.482,76	192.000

Así pues, el presupuesto total de licitación estimado es de 165.517,24 euros, siendo la partida correspondiente al IVA de 25.804,80, dando un total de 192.000 euros.

3 Plazo de duración del contrato y prórrogas

Duración del contrato: del 1 de enero de 2010 al 31 de diciembre de 2013.

Número de prórrogas: 2 (dos).

Duración de las prórrogas: 12 meses (cada una de ellas).



4 Situación Actual

Actualmente se dispone de los siguientes servicios:

- 1 Primario de telefonía Fija
- 1 Línea SDSL de 2 MB simétrico 100% garantizada a Internet
- 1 Centralita:
 - 240 extensiones analógicas.
 - 100 extensiones digitales.

Como valor indicativo para la realización de las correspondientes Ofertas por parte de las empresas licitadoras, se adjuntan los valores de tiempo consumidos en el mes de Mayo del presente ejercicio, siendo éste un valor medio y extrapolable al resto de meses del año.

Telefonía Fija:

TIPO TRÁFICO	TIEMPO
Locales Reducido	15 Horas 25 Minutos
Locales Normales	102 Horas 17 Minutos
Provinciales Reducido	6 Horas 07 Minutos
Provinciales Normales	21 Horas 03 Minutos
Nacionales Reducido	1 Horas 09 Minutos
Nacionales Normales	24 Horas 08 Minutos
Móviles Reducido	30 Horas 40 Minutos
Móviles Normales	218 Horas 53 Minutos
Móviles Única	24 Horas 08 Minutos
Internacionales Reducido	48 Minutos
Internacionales Normales	37 Minutos
Otros destinos Reducido	40 Minutos
Otros destinos Normales	11 Horas 14 Minutos
Otros destinos Única	1 Hora 27 Minutos
Servicios gratuitos	251 Horas 46 Minutos
TOTAL TELEFONIA FIJA	687 Horas 45 Minutos

Centralita:

Planta	Analógicos	Digitales
6 ^a	1	16
5 ^a	2	8
1 ^a a 4 ^a	58 * 4 = 232	4
Entreplanta		21
Bajo		28
Sótano		18
Kirk	5	
TOTAL	240	95

Otras Extensiones:

- 1 Operadora
- 20 Extensiones Kirk
- 4 Operadoras C. Center



5 Características Técnicas

Se lanza un único módulo de contratación para la telefonía fija y conexión a internet.

Telefonía Fija

- Conexión de voz con un mínimo de 30 llamadas simultáneas (primario).
- 20 DDIs

Líneas de datos

- 2MB simétrico de conexión a Internet 100% garantizado
- 16 IPs Fijas
- Router gestionado por proveedor
- Router con gestión por SNTP
- Priorización de tráfico en el Router (Prioridad al acceso al historial clínico y al radiodiagnóstico remoto sobre accesos a Internet y Correo)
- Estadísticas en tiempo real y resumen mensual por tipo tráfico y origen (IP).

Centralita

- Soporte mínimo para 240 puertos analógicos
- Soporte mínimo para 95 puertos digitales (4 de ellos con leds luminosos para control de 28 extensiones)
- Soporte mínimo de 1 operadora
- Soporte mínimo a 4 Agentes de Contact Center
- Soporte de conexión a enlace Kirk (20 extensiones)
- Conexión a primario
- Conexión de tarjetas de telefonía móvil (analógica o digital)
- Tarifador con facturación por extensión (para facturación hotelera)
- Informe detallado de llamadas por extensión con descarga en Excel o enlace al programa de gestión (Si la llamada pasa por centralita se debe cargar a extensión que inicia la llamada)
- Teléfonos digitales (87)
- Teléfonos digitales avanzados (4)
- Teléfonos digitales de control con control de 28 extensiones (4)
- Teléfono de operadora
- Teléfono de agentes de Contact Center (4)
- Racks, cableados (de centralita a Kronel), instalación y configuración
- SAI con mantenimiento y revisión anual
- Conexión de teléfonos analógicos y digitales por un único par (conexión RJ11)

Funcionalidades mínimas requeridas

- Resumen estadístico del Contact Center.
- Opción conexión/Desconexión de agentes C. Center.
- Buzón de voz (opcional).
- Mensaje de voz configurables para "Agente ocupado".
- Desvío de llamadas configurables en extensión.
- Captura rápida de llamadas entre miembros de un mismo grupo.
- Rellamada automática si extensión ocupada.
- Enrutamiento de llamadas entrantes automática.
- Posibilidad de crecimiento mínimo de un 15%.
- Tarifación accesible vía web.
- Soporte de mantenimiento por la duración del contrato.
- Reprogramaciones de centralita ilimitadas.
- Gestión por parte del centro de configuración básica.



6 Condiciones Generales

- El adjudicatario deberá poner a disposición del CRRL una centralita que deberá instalar en la sede principal del Hospital, corriendo tanto la instalación como el mantenimiento a su cargo.
- Cualquier tipo de inversión (tanto exigida en los Pliegos del presente concurso como ofrecida por los licitadores en el apartado de mejoras de sus Ofertas) revertirán al propio Hospital una vez finalizado el periodo contractual estipulado.
- El contratista facilitará con periodicidad mensual bien en soporte digital o accediendo a un servidor seguro de Internet, los informes estadísticos relativos a los parámetros de calidad del servicio, valorando o midiendo objetivamente el grado de prestación global. Dicho informe servirá para realizar el seguimiento del servicio.
- La empresa adjudicataria se compromete a solucionar cualquier incidencia de facturación comunicada por el CRRL antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación, siempre y cuando la incidencia haya sido comunicada con un mínimo de quince días antes de dicho cierre.

7 Calidad del servicio

- Disponibilidad

El tiempo de indisponibilidad se calculará como la suma de todos los tiempos que median entre la notificación de una avería imputable al operador que suponga un corte de servicio y su resolución, momento en el que el servicio se encuentre de nuevo operativo.

El tiempo máximo de indisponibilidad será pues de 48 h.

- Llamadas con tarifa incorrecta

Cuando existe una desviación del importe facturado frente al importe real bien sea por una medida errónea de la duración de la misma, bien sea por aplicar tarifas erróneas se habrá producido una tarificación incorrecta.

El contratista se comprometerá tanto a una tasa global de llamadas con tarificación incorrecta menor al 0.01% como a un tiempo de diagnóstico no superior a treinta (30) minutos en el 95% de los casos.

- Cortes programados.

Cualquier corte programado de servicio será comunicado por escrito al Coordinador de Informática del C.R.R.L. con un mínimo de 48 h de antelación teniendo que llevarse a cabo fuera del horario de 8.00-22.00 h y de lunes a viernes.

Si el horario descrito no fuera posible, se tomará la determinación de realizar el corte de modo que se minimicen sus efectos siempre bajo autorización del Coordinador Informático.

- Altas, bajas y traslados.

El adjudicatario sólo cursará las altas, bajas y/o modificaciones que sean notificadas por el personal autorizado por la Dirección del Hospital. El C.R.R.L. no se responsabilizará de ningún perjuicio, de cualquier índole, derivado de la acción de otra persona.

La tramitación de cualquier baja notificada por el Hospital se realizará dentro de las 48 h siguientes a su notificación. El Hospital no asumirá el pago de ninguna cantidad generada por la línea en cuestión fuera de dicho plazo.



8 Seguridad

Todas las redes y servicios prestados deberán estar adecuadamente protegidas contra cualquier tipo de acceso no autorizado y/o fuga de información.

Las Ofertas incluirán una descripción detallada de las medidas adoptadas para asegurar la autenticidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad para alcanzar los niveles requeridos. En su caso, se podrá exigir a la empresa adjudicataria las responsabilidades a que haya lugar por los posibles incidentes.

9 Calidad en la gestión de incidencias

El plan de gestión de incidencias define los tiempos empleados por el operador del servicio en la resolución de las incidencias ocurridas durante el desarrollo de éste:

- Tiempo máximo de respuesta.
- Tiempo máximo de detección y comunicación de averías.
- Tiempo máximo de diagnóstico de averías.

Los licitadores deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia detectada tanto por los servicios técnicos del CRRL como por los del adjudicatario, por vía telefónica y/o Internet.

Así mismo, dispondrán, en el momento del inicio de la prestación, de una organización con los medios técnicos, materiales y humanos necesarios y suficientes para la debida ejecución del contrato, debiendo realizar una descripción detallada de dichos medios, señalando puntualmente los que aplicará el empresario para su ejecución.

La empresa adjudicataria dispondrá de un tiempo máximo para la resolución de averías (tanto de líneas como de centralita) de 24*7*4 h, es decir, veinticuatro horas (24 h) los siete (7) días de la semana de disponibilidad del interlocutor para la notificación de incidencias teniendo cuatro horas (4 h) para la resolución de las mismas.

Será responsabilidad del adjudicatario la reparación de las averías que puedan surgir con independencia de si estas implican sustitución de equipos de transmisión en alquiler, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como las del operador. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario informará a la mayor brevedad posible de la resolución de la incidencia a la persona de contacto de la misma, para su comprobación y validación. Una vez validada, el adjudicatario emitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por el personal técnico para la restauración del servicio.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del CRRL un interlocutor único con la calificación técnica adecuada y será la persona responsable a todos los niveles facilitando una rápida y eficaz gestión y administración de todos los servicios contratados.

Este responsable único estará asistido por las personas que se consideren necesarias teniendo en cuenta la magnitud de los mismos y no deberá ser sustituido si no es por causa de fuerza mayor o por petición del CRRL, en cuyo caso, se debería hacer de forma gradual para un eficaz traspaso de competencias.



10 Penalidades

Se establecerán penalizaciones por el incumplimiento de los parámetros de calidad de servicio contratado, según lo dispuesto en el artículo 196 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Dichas penalizaciones se harán efectivas como cantidades a descontar en las facturas correspondientes a los distintos meses de vigencia del contrato resultante de este concurso, teniendo en cuenta que si en alguno de los meses la cantidad a abonar por el adjudicatario a causa de estas penalizaciones fuese superior al importe de la factura correspondiente a esa mensualidad, esta penalización se liquidaría en la facturación de meses sucesivos.

Las penalidades se clasifican en función del porcentaje de incumplimiento con respecto de las condiciones pactadas en el presente contrato:

	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Calidad del servicio	Incumplimiento de hasta un 3%	Incumplimiento hasta un 6%	Incumplimiento de más de un 6%
Gestión de incidencias	Más tiempo del estipulado sin llegar a doblarlo	Doble tiempo del estipulado	Entre el doble y el triple del tiempo estipulado
Gestión de solicitudes	Hasta dos días después del tiempo estipulado	Entre dos y cinco días del tiempo estipulado	Más de cinco días del tiempo estipulado

El importe de las penalizaciones se realizará según lo indicado en la siguiente tabla:

CLASIFICACIÓN INFRACCIÓN	PENALIZACIÓN IMPUESTA
LEVE	50 €, por cada día que se mantengan las causas de la penalización.
GRAVE	100 €, por cada día que se mantengan las causas de la penalización.
MUY GRAVE	300 €, por cada día que se mantengan las causas de la penalización.

La acumulación de dos faltas leves, supondrá la penalización por causa grave, así mismo, la acumulación de dos faltas graves supondrán la penalización por causa muy grave.

La reiteración de incidencias cualesquiera que fuera su clasificación, podrán ser causa de rescisión del contrato siempre bajo consideración exclusiva de la Dirección del CRRL, para lo que no necesitará realizar ninguna notificación previa.

11 Variantes

No se admiten variantes.



12 Baremos y criterios de adjudicación

La valoración de las Ofertas presentadas por cada una de las empresas licitadoras, se realizará en cómputo anual según los siguientes criterios:

a) **Proposición económica (máximo puntuable 50 puntos)**

Con carácter previo a la determinación de la puntuación económica se aplicará el umbral fijado en las cláusulas administrativas, por debajo del cual se considera que las proposiciones no pueden ser cumplidas como consecuencia de ser desproporcionadas o temerarias.

Se multiplicará los precios ofertados por minuto por las cantidades expuestas en el punto "Situación Actual". A este valor se le adicionarán todos los importes fijos (líneas, mantenimientos, etc). Si existieran características de tarifa plana se aplicaría el fijo de tarifa plana y el coste minuto de esas llamadas a coste cero.

La mayor puntuación (50 puntos) se asignará a la oferta económica más baja entre las admitidas, distribuyendo la puntuación a las restantes ofertas (IVA excluido) de modo decreciente y de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$P_i = B_i + P_{\text{máx}} - B_{\text{máx}}$$

Siendo:

P_i = Puntuación que se obtendrá con una oferta económica determinada.

B_i = Porcentaje de baja de dicha oferta económica respecto al presupuesto base de licitación (IVA excluido).

$P_{\text{máx}}$ = Puntuación máxima con la que se valorará la oferta económica (en este caso 50 puntos)

$B_{\text{máx}}$ = Porcentaje de baja de la oferta más económica respecto al precio de licitación (IVA excluido).

En el caso de que la puntuación fuera igual o inferior a "0", se tomará como valor de puntuación "0".

b) **Proposición técnica (máximo puntuable 30 puntos)**

SLA

Forma de acceso de primario

c) **Valoración de mejoras (máximo puntuable 20 puntos)**

Ampliación del ancho de banda de acceso a Internet.

Acceso al teléfono desde el PC (tipo Call Manager de Cisco).

Asignar extensiones al PC (tipo Sofphone).

CTI.

Menor tiempo de respuesta.

Aumento de calidad de las especificaciones técnicas descritas en el presente Pliego.

Se valorará positivamente cualquier mejora que suponga un avance tecnológico o un aumento de la calidad del servicio prestado en el Hospital.