PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL AYUNTAMIENTO DE SANTURTZI

ÍNDICE

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS 3
1. OBJETO 3
2. ESTADO ACTUAL Y EVOLUCIÓN. 3
3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN 3
3.1 Condiciones generales 3
3.2 Portabilidad. 3
4. DURACIÓN DEL CONTRATO. 3
5. TARIFAS. 4
6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS. 4
7. PENALIZACIONES 4

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS

1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas para la selección de proveedores de servicio de telefonía móvil con la finalidad de realizar la prestación del citado servicio en el Ayuntamiento de Santurtzi.

A tal efecto, la prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Condiciones Técnicas.

2. ESTADO ACTUAL Y EVOLUCIÓN.

La cantidad de líneas actualmente en funcionamiento es aproximadamente de 135 líneas, sin existir integración con la red fija. El objetivo es disponer de una adecuada tarificación de la telefonía móvil.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN

3.1 Condiciones generales

La empresa adjudicataria deberá acreditar la capacidad técnica para la prestación de los servicios relacionados. Para ello presentarán una memoria técnica en desarrollo de las propuestas, siendo el contenido de dicha memoria de detalle y exhaustiva, debiendo argumentar las soluciones técnicas aportadas, estrategias tecnológicas que la componen y otros aspectos que el operador entienda de utilidad en el sentido que permita a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Santurtzi una evaluación de carácter de la oferta realizada.

La empresa adjudicataria suministrará de forma gratuita todas las tarjetas SIM, microsim o nanosim necesarias para el correcto funcionamiento de las líneas del Ayuntamiento de Santurtzi.

3.2 Portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual. De igual forma será la empresa adjudicataria, la responsable de realizar la sustitución de las tarjetas en los terminales actualmente en funcionamiento, así como todos los procesos de configuración de los mismos para su correcto. La sustitución de las tarjetas en los dispositivos externos, alarmas, ascensores, tablets, etc., será realizada igualmente por la empresa adjudicataria.

4. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del presente contrato será de 2 años.

5. TARIFAS.

Las empresas licitadoras ofertarán 20 líneas con llamadas gratuitas y datos ilimitados en todos los casos, permitiendo:

- Llamadas a fijos y móviles nacionales de cualquier operador.
- Llamadas a servicios de información teléfonos 901 y 902.
- Llamadas originadas y recibidas en itinerancia en zona 1.
- SMS en itinerancia, tanto nacionales como internacionales. En Zona 1.
- Tráfico de datos GPRS/3G/UMTS/HSPA/4G/LTE/5G tanto nacional como en roaming en Zona 1.

De igual forma y con las mismas características, se ofertarán 140 líneas con llamadas gratuitas y 10 GB de consumo de datos

En este segundo caso, si se produce la situación de superar el límite de consumo de los GB de datos, provocará una bajada en velocidad, nunca un incremento en la factura.

Por ello, la factura será fija durante toda la duración del contrato, al margen de las llamadas o consumo de datos realizado.

Cualquier consumo extraordinario, como roaming en otra zona distinta de la zona 1, se deberá facturar al margen del presente contrato. Estos aspectos "extraordinarios" deberán reflejarse en la Memoria Técnica presentada por las empresas licitadoras.

6. GESTIÓN DE INCIDENCIAS.

La empresa adjudicataria deberá establecer los mecanismos adecuados para la correcta atención de cualquier incidencia que se produzca. Para ello se requiere que dicho soporte se pueda prestar 24x7 que garantice la correcta atención a dichas incidencias. Para ello la empresa adjudicataria indicará el interlocutor como soporte para la solución de cada eventualidad relacionada con el servicio.

De igual forma se establecerá un tiempo máximo de respuesta y resolución a cada incidencia, siendo el tiempo de respuesta, el periodo máximo transcurrido entre la comunicación de un incidente y la puesta en contacto por parte del personal técnico para la resolución de la misma. Por su parte el tiempo de resolución de la incidencia definen el tiempo máximo transcurrido entre la comunicación de una incidencia y la resolución de la misma. Dicho periodo no podrá superar las 48 horas.

7. PENALIZACIONES

Se establecerán penalizaciones por el incumplimiento de los parámetros de calidad de servicio que se relacionan a continuación.

- Parámetros de garantía de la disponibilidad del servicio.
- Parámetros de garantía de la gestión de incidencias.

Parámetros de garantía de la disponibilidad del servicio.

Se define disponibilidad del servicio como el porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario del servicio dispone de los elementos necesarios en operación para la prestación del servicio requerido.

No se incluirán en los tiempos de indisponibilidad, aquellas incidencias consecuencia de trabajos programados de operación y mantenimiento, siempre y cuando hayan sido previamente notificados en el plazo acordado con esta administración. Tampoco se incluirán aquellos provocados por problemas técnicos en los terminales del Ayuntamiento.

En el caso de que la indisponibilidad del servicio sea superior a 8 horas en el plazo de un mes, se procederá a la rescisión del contrato.

Parámetros de garantía de la gestión de incidencias.

Se establece que la empresa adjudicataria no podrá superar 3 incumplimientos, tanto en el tiempo de respuesta, como en la resolución de incidencias en un semestre. Si se superase dicho número, se procederá a la rescisión del contrato.