



## **APROBADO**

### **PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA LA ASAMBLEA DE MADRID. PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

#### **Expediente CPAS/2010/03**

#### **1. Justificación del procedimiento de adjudicación y carácter jurídico del contrato.**

##### ***1.1 . Procedimiento de adjudicación.***

El contratista adjudicatario se determinará por el procedimiento abierto, al amparo de lo dispuesto por el artículo 122.2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

##### ***1.2 Carácter jurídico del contrato.***

El contrato que se suscriba tendrá carácter administrativo, conforme al artículo 19.1.a) de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

#### **2. Objeto del contrato.**

##### ***2.1. Objeto del contrato.***

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de telefonía fija para la Asamblea de Madrid, en los términos que se detallan en el Pliego de Prescripciones Técnicas anexo al presente.

La codificación correspondiente de la nomenclatura de la Clasificación de Productos por Actividades en la Comunidad Económica Europea es: J.61.10.11 "servicios de telefonía fija: accesos y utilización"; J.61.10.12 "servicios de telefonía fija: llamadas";

La codificación correspondiente al vocabulario común de procedimientos contractuales en la Comunidad Económica Europea (CPV) es: 64210000-1 "servicios



telefónicos y de transmisión de datos"; 64211100-9 "servicios de telefonía local"; 64211200-0 "servicios de telefonía larga distancia".

Entre los factores de todo orden a tener en cuenta está la mejora que supone para la gestión administrativa la normalización de la adjudicación del referido contrato.

## **2.2. Documentos de carácter contractual.**

De conformidad con lo previsto por la legislación vigente, el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que incluye como Anexo el Pliego de Prescripciones Técnicas, revestirá carácter contractual.

## **3. Presupuesto del contrato, existencia de crédito y revisión del precio.**

### **3.1. Presupuesto del contrato.**

El presupuesto máximo de licitación será de noventa y dos mil quinientos ocho euros con sesenta y dos céntimos (92.508,62 €), sin inclusión del IVA<sup>1</sup>, para todo el plazo de ejecución de dos años.

En el presupuesto se entenderán comprendidos, además de los costes que se deriven directamente de la ejecución, cuantos gastos pueda producir al adjudicatario la realización del presente contrato, personal, materiales, productos, etc., de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego y cuantos otros pudieran derivarse de la adjudicación del presente contrato.

El gasto máximo que a la Administración podrá suponerle la presente contratación asciende a la cuantía del presupuesto máximo de licitación al que se añadirán los impuestos que sean de aplicación.

### **3.2. Existencia de crédito.**

El cumplimiento de las obligaciones económicas que se deriven para la Asamblea de Madrid del contrato regulado por este Pliego, se atenderán con cargo al crédito que,

---

1



suficiente y adecuado, existirá en la partida 22200 "servicios telefónicos" del Presupuesto de la Cámara para el año 2010 y siguientes.

### **3.3. Revisión del precio.**

Por su naturaleza, en el presente contrato no cabrá la revisión de precios.

### **3.4. Valor estimado del contrato**

A los efectos previstos en los artículos 16 y 76 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, el valor estimado del contrato es de ciento treinta y ocho mil setecientos sesenta y dos euros con noventa y tres céntimos (138.762,93 €), en atención al número de prórrogas previstas en la cláusula 14.3.

### **4.- Criterios que servirán de base para la adjudicación.**

En cumplimiento del artículo 134 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, los criterios que servirán de base para la adjudicación del objeto del presente Pliego serán los siguientes:

| <b>Criterio</b>                                 |  | <b>Puntuación máxima</b> |
|---|--|--------------------------|
| 1. Aspectos técnicos y prestaciones adicionales |  | 35                       |
|   | Servicio Demandado y Nivel de Servicio | 15                       |
|   | Gestión y Operación del Servicio       | 10                       |
|   | Fase de Implantación                   | 10                       |
| 2. Precio                                       |  | 60                       |
| 3. Documentación                                |  | 5                        |
| <b>TOTAL</b>                                    |  | <b>100</b>               |

### **ASPECTOS TÉCNICOS Y PRESTACIONES ADICIONALES (35 Puntos).**

#### **Servicio demandado y Nivel de Servicio.**

En lo referente al Servicio demandado se valorará la adecuación de la solución ofertada a los objetivos marcados.



Se valorarán: Los parámetros de nivel de servicio comprometidos por el licitador y el plan de garantía de calidad de servicio, los certificados de seguro de calidad que aporte el licitador y el grado de detalle del modelo de nivel de servicio comprometido por el licitador.

### **Gestión y operación del servicio.**

Se valorarán los siguientes aspectos: Plan de garantía de calidad de servicio, plan de seguridad, procedimientos de gestión comercial, administrativa y técnica de los servicios demandados, procedimientos de gestión de incidencias y tiempos de resolución, mantenimiento y operación, gestión de informes, tipo, formato y contenido.

### **Fase de implantación.**

Se valorarán los siguientes aspectos: Nivel de detalle de las fases indicadas en el Plan de Implantación, ajuste de las instalaciones actuales a la normativa técnica vigente y, en su caso, detalles para su adaptación, el Plan de Pruebas, los procedimientos organizativos y técnicos que se ejecutarán durante la fase de implantación, los procedimientos de seguimiento y control de la fase de implantación, los informes y documentación de los trabajos de implantación y del equipamiento y el equipo de trabajo que ejecutará el Plan de Implantación. Así mismo, se valorará también la menor duración ofertada para esta fase.

### **Mejoras ofertadas.**

Tendrán la consideración de mejoras aquellos que añadan valor funcional o técnico a los servicios básicos o a su integración.

### **ASPECTOS ECONÓMICOS (60/45 puntos).**

Las ofertas que propongan los dos modelos quedarán automáticamente descartadas.

A) MODELO DE TARIFICACIÓN PLANA (60 puntos) (Sólo se utilizan las ofertas de tarificación plana)

Se valorarán los siguientes aspectos:

- a) TPFN inicial, indicada en el formulario TF1 (25 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:



$$La = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 25$$

Donde:

La= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico a) en dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico a) de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico a) de todas las ofertas.

v=el valor ofertado para el aspecto económico a) para dicha oferta.

b) TPM inicial, indicada en el formulario TF1 (15 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$Lb = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 15$$

Donde:

Lb= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico b) en dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico b) de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico b) de todas las ofertas.

v=el valor ofertado para el aspecto económico b) para dicha oferta.

c) Porcentaje de revisión de la TPM del formulario TF1 (8 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$Lc = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 8$$

Donde:

Lc= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico c) en dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico c) de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico c) de todas las ofertas.

v=el valor ofertado para el aspecto económico c) para dicha oferta.



d) Tarifa de las llamadas del formulario TF2 (10 puntos).

Se aplicarán estas tarifas al patrón de consumo a raíz de lo cual se obtendrá un valor  $v$  para cada oferta.

A continuación se aplicará la siguiente fórmula:

$$L_d = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 10$$

Donde:

$L_d$  = Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico d) en dicha oferta.

$M$  = el valor máximo ofertado para el aspecto económico d) de todas las ofertas.

$m$  = el valor mínimo ofertado para el aspecto económico d) de todas las ofertas.

$v$  = el valor ofertado para el aspecto económico d) para dicha oferta.

e) Tarificación de los servicios adicionales (2 puntos). El licitador debe incluir una tabla con la descripción y precio de todos estos servicios. Se aplicará un patrón estimativo de uso según la tipología del servicio ofertado y el uso esperado del mismo a raíz de lo cual se obtendrá una cifra entre 0 y 2 puntos que denominaremos  $L_e$ .

La puntuación total para los aspectos económicos de cada oferta se obtendrá sumando los valores  $L_a$ ,  $L_b$ ,  $L_c$ ,  $L_d$  y  $L_e$ .

**B) MODELO DE TARIFICACIÓN VARIABLE (45 puntos) (penalización de 15 puntos) (Sólo se utilizan las ofertas de tarificación variable)**

Si el licitador opta por utilizar un sistema de tarificación variable se procederá de la siguiente manera:

1.- Costes fijos. Son costes que solo se cobran una vez. El resultado de sumar todos los costes fijos se prorrateará a la parte proporcional de la duración del mapa de consumo respecto de la duración total del contrato. Esto dará como resultado un importe en euros que denominaremos TARIFA DE COSTES FIJOS ó TCF.

2.- Costes fijos mensuales. Son costes que se cobran todos los meses y que tienen el mismo importe. El resultado de sumar todos los costes fijos mensuales y



multiplicarlos por el número de meses que abarca el mapa de consumo se denominará TARIFA DE COSTES MENSUALES ó TCM.

3.- Costes variables. Son costes asociados a las llamadas. Se procederá a aplicar la tarificación especificada al mapa de consumo. El resultado final obtenido se denominará TARIFA DE COSTES VARIABLES ó TCV.

A continuación se procederá a sumar estas tres cifras el resultado se denominará TARIFA NORMALIZADA DE REFERENCIA de la oferta o TNR.

$$TNR = TCF + TCM + TCV$$

A continuación se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$L = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 45$$

Donde:

L= Puntuación obtenida para dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado de todas las ofertas.

v=el valor obtenido de la TNR para dicha oferta.

NOTA: Cuando en cualquiera de estas formulas  $M=m$  la puntuación obtenida para todas las ofertas será de la mitad del valor máximo para el aspecto económico de que se trate. Esto es extensible al caso de la valoración para las ofertas con tarificación variable.

### **DOCUMENTACIÓN (5 puntos).**

Se valorarán los siguientes aspectos:

- a) Que los formularios estén debidamente cumplimentados con precisión y concisión.
- b) Que la documentación ofrecida a priori (en el momento de presentar la oferta) sea lo más clara y concisa posible.
- c) Que las certificaciones presentadas indiquen claramente el ámbito.
- d) Que la documentación se presente adicionalmente en formato electrónico (formularios incluidos).
- e) Cualquier otro aspecto que facilite la evaluación de la solución técnica planteada.



La Asamblea de Madrid dará preferencia en la adjudicación de los contratos a las proposiciones presentadas por aquellas empresas públicas o privadas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento, siempre que dichas proposiciones igualen en sus términos a las más ventajosas desde el punto de vista de los criterios que sirvan de base para la adjudicación. Por ello, si varias empresas licitadoras de las que hubieren empatado en cuanto a la proposición más ventajosa acreditan tener relación laboral con personas con discapacidad en un porcentaje superior al 2 por ciento, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

## **5. Órgano de adjudicación.**

La adjudicación del contrato corresponderá a la Mesa de la Asamblea de Madrid, que actúa como Órgano de Contratación.

La Mesa de Contratación, que se constituirá a los efectos de realizar los actos previstos en este Pliego, estará constituida, según lo dispuesto por el Reglamento de Régimen Interior de la Asamblea, por los siguientes miembros:

### *I. Presidente:*

- La Presidenta de la Asamblea, o Vicepresidente en quien delegue.

### *II. Vocales:*

- Tres Vicepresidentes.
- El Secretario General de la Asamblea, o Letrado en quien delegue.
- La Directora de Gestión Administrativa.
- El Interventor.

### *III. Secretario:*

- El Jefe del Servicio de Contratación.



## **6. Requisitos mínimos de solvencia que deben reunir los licitadores.**

Sólo podrán contratar con el sector público las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en una prohibición de contratar, y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional o, en los casos en que así lo exija esta de Ley de Contratos del Sector Público, se encuentren debidamente clasificadas.

Los empresarios deberán contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituya el objeto del contrato.

### **6.1. Requisitos relativos a su solvencia económica y financiera.**

La solvencia económica y financiera será acreditada por el licitador en los términos que se recogen en el Anexo 2 al presente Pliego.

### **6.2. Requisitos relativos a su solvencia técnica.**

La solvencia técnica será acreditada por el licitador en los términos que se recogen en el Anexo 2 al presente Pliego.

### **6.3. Requisitos relativos a su capacidad de obrar.**

La acreditación de la capacidad de obrar será realizada por el licitador en los términos que se recogen en el Anexo 2 al presente Pliego.

Podrán concurrir a la licitación Uniones Temporales de Empresas en los términos del artículo 48 y concordantes de la Ley de Contratos del Sector Público.

## **7. Perfil de contratante.**

El acceso al perfil de contratante de la Asamblea de Madrid se podrá realizar a través de su página web, [www.asambleamadrid.es](http://www.asambleamadrid.es).

El enlace que permite el acceso directo es:

<http://www.asambleamadrid.es/AsambleaDeMadrid/ES/ActualidadPrensa/ConcursosLicitaciones>



## **8. Ofertas o proposiciones. Plazo, forma y documentación a presentar.**

### **8.1. Plazo para la presentación de ofertas o proposiciones.**

La presentación de ofertas se efectuará en el plazo de quince días naturales desde la publicación del anuncio de licitación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

El anuncio de licitación se publicará, asimismo, en el perfil de contratante de la Asamblea de Madrid.

### **8.2. Forma para la presentación de ofertas o proposiciones.**

Las ofertas habrán de entregarse en el Registro de la Asamblea de Madrid o ser enviadas por correo certificado dentro del plazo de admisión.

En este último caso, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al Órgano de Contratación la remisión de la oferta mediante telefax, télex o telegrama en el mismo día. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la proposición si es recibida por el Órgano de Contratación con posterioridad a la fecha de terminación del plazo señalado en el anuncio.

Transcurridos, no obstante, diez días siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida en ningún caso.

### **8.3. Documentación, presentación de ofertas o proposiciones.**

Cada licitador podrá presentar una sola proposición económica.

#### **a) IDENTIFICACIÓN DE OFERTAS.**

Los licitadores deberán presentar los sobres que se mencionan en esta cláusula, debidamente numerados y con los datos necesarios para su identificación. Los sobres irán cerrados y firmados por el licitador o persona que lo represente y en el exterior de cada uno de ellos han de figurar los siguientes datos:



*Procedimiento Abierto para la prestación del  
SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA LA ASAMBLEA DE MADRID  
SOBRE N<sup>o</sup> .....  
Licitador .....  
Teléfono y Fax, a efectos de notificación:.....*

**b) CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES.**

El contenido de las ofertas o proposiciones deberá ajustarse a lo previsto en el presente Pliego y su presentación supone la aceptación incondicionada de la totalidad del contenido de sus cláusulas o condiciones sin salvedad o reserva alguna.

El contenido de cada sobre será:

**Para todos los sobres.** En el interior de cada sobre se hará constar en hoja independiente el contenido del mismo, enunciado y referenciado numéricamente.

**Sobre n<sup>o</sup> 1. Documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos.**

Sin perjuicio del resto de documentos cuya presentación se exige en el Anexo N<sup>o</sup> 2, las proposiciones de los interesados irán acompañadas de los siguientes documentos:

- a) Los que acrediten la personalidad jurídica del empresario y, en su caso, su representación.
- b) Los que acrediten la clasificación de la empresa, en su caso, o justifiquen los requisitos de su solvencia económica, financiera y técnica o profesional. Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportarse el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para ello, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación exigida en el plazo previsto en las normas de desarrollo de la Ley de Contratos del Sector Público para la subsanación de defectos u omisiones en la documentación.
- c) Una declaración responsable de no estar incurso en prohibición de contratar. Esta declaración incluirá la manifestación de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito deba



presentarse, antes de la adjudicación definitiva, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

d) Para las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, la 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 extranjero que pudiera corresponder al licitante.

Se incluirá en este sobre un documento en el que se recojan los siguientes datos, a efectos de notificación: nombre de la empresa, dirección, teléfono y fax.

Cualquier referencia a criterios cuantificables automáticamente (cualquiera de los establecidos en la cláusula 4 correspondientes al criterio "PRECIO") en un sobre distinto al número 2 determinará la exclusión de la oferta.

**Sobre nº 2. Documentación relativa a los criterios cuantificables automáticamente: Proposición económica.**

Deberá incluir el Anexo nº 3, que se utilizará como modelo de proposición económica. Además y en atención a lo dispuesto en el Anexo 1 de Prescripciones Técnicas, los siguientes:

- Formulario TF1. Tarifas de la STFAM <sup>1</sup>
- Formulario TF2. Tarifas para considerar la revisión de la TPM <sup>1</sup>
- Documentación referida en la Prescripción 11 del Anexo 1 "Contenido de las Ofertas. Oferta económica".
- Formato electrónico de los formularios y del resto de la documentación económica (opcional, no sustituye a la presentación en papel).

---

<sup>1</sup> Cumplimentar según las indicaciones de la cláusula 4, ASPECTOS ECONÓMICOS (A ó B).



Las ofertas que propongan los dos modelos (Modelo de facturación de tarificación plana y Modelo de facturación de tarificación variable basado en el consumo), quedarán automáticamente descartadas.

La inclusión de todo o parte del contenido citado en un sobre distinto al número 2 determinará la exclusión de la oferta. Asimismo, la apertura del sobre que contenga esta documentación con anterioridad a la sesión pública en que deba efectuarse, por defecto imputable al licitador en la cumplimentación de los sobres, determinará la exclusión de la oferta.

La proposición económica ajustada al modelo que figura en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares contendrá todos los elementos que la integran, incluidos los aspectos técnicos de la misma.

**Sobre nº 3.- "Documentación relativa a criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor".**

Incluirá, exclusivamente:

- Documentación relativa al criterio 1 de la cláusula 4 "Aspectos técnicos y prestaciones adicionales":
  - o Servicio demandado y nivel de servicio
  - o Gestión y operación del servicio
  - o Fase de implantación
- Documentación relativa al criterio 3 de la cláusula 4, "Documentación".
- Documentación reseñada en la Prescripción 11 del Anexo 1 del Pliego, "Contenido de las ofertas", en lo relativo a Oferta Técnica.

La inclusión de esta documentación en un sobre distinto imposibilitará que ésta sea valorada.

Se admite la presentación de MEJORAS, limitadas a aquellos aspectos que añadan valor funcional o técnico a los servicios básicos o a su integración, relativas al criterio 1 de la cláusula 4.



El licitador podrá presentar también la documentación técnica en disquete o cd, como respaldo ofimático, según lo recogido en el criterio "Documentación". La presentación en este formato no sustituirá a la presentación en papel.

El formato electrónico correspondiente a los formularios económicos deberá presentarse exclusivamente en el sobre Nº 2. Cualquier referencia a criterios cuantificables automáticamente (cualquiera de los establecidos en la cláusula 4 correspondientes al criterio "PRECIO") en un sobre distinto al número 2 determinará la exclusión de la oferta.

#### **8.4.- Información adicional.**

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre el Pliego hasta el quinto día del plazo de licitación.

La solicitud se realizará exclusivamente a través de fax (91.779.96.48) o de correo electrónico ([perfildecontratante@asambleamadrid.es](mailto:perfildecontratante@asambleamadrid.es)).

Se procederá a la contestación de las solicitudes de información adicional que pudieran recibirse, mediante su publicación en el perfil de contratante de la Asamblea de Madrid, para general conocimiento.

A los efectos de poder precisar el contenido de las proposiciones que presenten las empresas interesadas se realizará una visita a las instalaciones de la Asamblea el cuarto día natural posterior al de la convocatoria del presente procedimiento abierto; caso de no ser laborable, la visita se realizará el primer día laborable posterior. La visita se iniciará a las 11 horas y será coordinada por la Dirección de Informática y Tecnología.

No serán atendidas las solicitudes de información adicional que se reciban fuera del plazo habilitado al efecto, o realizadas por procedimiento distinto a los reseñados.

#### **9. Presupuesto de licitación.**

El licitador, al formular su propuesta económica, establecerá el precio ofertado de manera desglosada, en los términos establecidos por la cláusula 4 del presente Pliego.



## **10.- Calificación, apertura de la documentación y adjudicación del contrato.**

### **10.1 Calificación de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos.**

Finalizado el plazo de presentación de ofertas el Registro General de la Asamblea procederá a remitir una relación de todos los sobres conteniendo las ofertas presentadas en tiempo al Jefe del Servicio de Contratación de la Cámara.

La Mesa de Contratación se reunirá para calificar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previos, sobre número 1, de las empresas presentadas en plazo y no incurso en la duplicidad a que se refiere el artículo 129.3 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Si se observan defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada por los licitadores, la Mesa de Contratación concederá un plazo máximo de tres días hábiles para su subsanación.

### **10.2 Apertura de la documentación.**

#### **1.- Apertura de la documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor.**

En un plazo no superior a siete días naturales desde la apertura de la documentación citada en la cláusula 10.1, se reunirá la Mesa de Contratación para, en acto público, proceder a la apertura del sobre número 3, "*Documentación relativa a criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor*", en acto público que se llevará a cabo en el lugar, día y hora que se publique en el perfil de contratante de la Asamblea de Madrid.

#### **2.- Apertura de la documentación relativa a los criterios cuantificables automáticamente.**

La apertura en sesión pública del sobre número 2 que contiene la documentación relativa a criterios cuantificables automáticamente, correspondiente a las ofertas admitidas en la calificación previa, se realizará en el lugar, día y hora indicados en el anuncio de la licitación o, en caso de que no pudiera determinarse, en el que se publique en el perfil de contratante de la Asamblea de Madrid.



En la sesión citada se dará a conocer la ponderación asignada a los criterios dependientes de un juicio de valor.

Al inicio de la sesión se dará lectura al anuncio del procedimiento abierto objeto del presente Pliego y a la relación de licitadores remitida por el Registro General de la Cámara.

### **10.3 Valoración de las ofertas.**

En el presente procedimiento, se realizará en primer lugar la valoración de los criterios Nº 1 "Aspectos Técnicos" y Nº 3 "Documentación" de la cláusula 4 de los que servirán de base a la adjudicación (documentación presentada en el sobre 3). Para ello, la Mesa de Contratación podrá solicitar el asesoramiento técnico que considere necesario.

El informe que contenga la valoración será remitido a la Mesa de Contratación en un plazo que no será superior a diez días naturales. La cuantificación máxima de cada criterio no podrá superar la dispuesta en la cláusula 4 del presente Pliego y la mínima podrá, en su caso, ser 0 puntos.

Posteriormente y tras la apertura de los sobres número 2, "*Documentación relativa a los criterios cuantificables automáticamente*", se procederá a la evaluación de las ofertas incluidas en ellos, a los efectos de valorar los criterios cuantificables automáticamente de la cláusula 4, de los que servirán de base a la adjudicación, en este caso, el criterio número 2.

### **10.4 Propuesta de adjudicación provisional.**

Con base en la valoración resultante, la Mesa de Contratación elevará a la Mesa de la Asamblea propuesta de adjudicación provisional del servicio objeto del presente Pliego.

### **10.5 Adjudicación provisional.**

La adjudicación provisional se producirá dentro del plazo máximo de cuatro meses a contar desde la apertura de las proposiciones.



La adjudicación provisional se acordará por el Órgano de Contratación en Acuerdo motivado, y será notificada a los licitadores.

La adjudicación provisional abrirá un plazo de quince días hábiles contados a partir de su publicación en el perfil de contratante para presentar la documentación justificativa de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y cualesquiera otros documentos acreditativos de su aptitud para contratar o de la efectiva disposición de los medios que se hubiesen comprometido a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato conforme al artículo 53.2 de la Ley de Contratos del Sector Público que le reclame el Órgano de Contratación, así como constituir la garantía que, en su caso, sea procedente.

#### **10.6 Adjudicación definitiva del contrato.**

La adjudicación provisional se elevará a definitiva dentro de los diez días hábiles siguientes a aquél en que expire el plazo señalado en la cláusula anterior siempre que el adjudicatario haya presentado la documentación señalada en la cláusula anterior y constituido la garantía definitiva.

Según lo dispuesto en el artículo 94.2 de la Ley de Contratos del Sector Público, procederá la adjudicación definitiva aun cuando su ejecución, ya se realice en una o en varias anualidades, deba iniciarse en el ejercicio siguiente. A estos efectos podrán comprometerse créditos con las limitaciones que se determinen en las normas presupuestarias aplicables.

Las adjudicaciones perfeccionan los contratos y producen efectos para los adjudicatarios desde su notificación.

De conformidad con el artículo 138 de la Ley de Contratos del Sector Público, la adjudicación definitiva del contrato se publicará únicamente en el perfil de contratante de la Asamblea de Madrid por tratarse de un contrato de cuantía inferior a 100.000 euros.

#### **11. Garantía definitiva.**

Los adjudicatarios provisionales vendrán obligados a constituir una garantía definitiva cuya cuantía será del 5% del importe de adjudicación, excluido el Impuesto



sobre el Valor Añadido, en la forma y lugares establecidos en el Reglamento de Régimen Interior de la Asamblea y en el artículo 84.1 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Esta garantía deberá constituirse, y acreditar su constitución ante el Servicio de la OCP y de Asuntos Económicos de la Asamblea de Madrid, en un plazo de quince días hábiles siguientes contados desde que se publique la adjudicación provisional del contrato en el perfil de contratante de la Asamblea.

Si la garantía fuese prestada por persona o entidad distinta del adjudicatario, quedará sujeta a las mismas responsabilidades que si se hubiese constituido por éste y en este supuesto no se podrá utilizar el beneficio de excusión a que se refieren los artículos 1.830 y concordantes del Código Civil.

La garantía constituida responderá de los siguientes conceptos:

- a) De las penalidades impuestas al contratista según lo dispuesto en el presente Pliego.
- b) De las obligaciones derivadas del contrato, de los gastos originados a la Asamblea por demora del contratista en el cumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a la misma con motivo de la ejecución del contrato o por su incumplimiento cuando no proceda su resolución.
- c) De la incautación que pueda decretarse en los casos de resolución del contrato.

Cuando la garantía no sea bastante para satisfacer las citadas responsabilidades, la Asamblea de Madrid podrá instar de la Administración de la Comunidad Autónoma que se proceda al cobro de la diferencia mediante el apremio sobre el patrimonio del contratista, con arreglo a lo establecido en el Reglamento General de Recaudación.

Cuando se hicieran efectivas, a costa de la garantía, las penalidades a que se refiere el apartado a) o las responsabilidades que prevén los apartados b) y c), el contratista vendrá obligado a completarla, por cualquiera de los medios establecidos anteriormente, e igual obligación le incumbirá cuando, por consecuencia de la modificación del contrato, aumente el presupuesto de éste.



No se prevé la constitución de garantía complementaria.

## **12. Perfeccionamiento y formalización del contrato.**

El contrato se perfeccionará con el Acuerdo de adjudicación definitiva, a partir del cual las partes contratantes quedan obligadas a su cumplimiento.

El contrato se formalizará en documento administrativo. No obstante, se formalizará en escritura pública si así lo solicita el adjudicatario, siendo a su costa los gastos derivados de su otorgamiento.

La formalización del contrato tendrá lugar dentro de los diez días hábiles siguientes a contar desde el siguiente al de la notificación de la adjudicación definitiva.

Cuando por causas imputables al adjudicatario, no pudiese formalizarse el contrato, la Asamblea de Madrid podrá acordar la resolución del mismo, previa audiencia del interesado y con incautación de la garantía definitiva, si la hubiere, y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios conforme a la legislación vigente.

## **13. Gastos.**

El adjudicatario estará obligado a satisfacer, además de los establecidos en el apartado 3.1 de este Pliego, los gastos de formalización del contrato, así como el importe de cuantas cargas, gravámenes y exacciones fiscales procedan. A tal efecto la Asamblea repetirá al contratista adjudicatario las facturas de cuantos gastos, pese a corresponder al adjudicatario.

El importe máximo aproximado de los gastos de anuncios de licitación y adjudicación es de mil trescientos euros (1.300 €), sin perjuicio de las tarifas que los correspondientes Diarios Oficiales tengan vigentes.

## **14. Ejecución.**

### **14.1. Riesgo y ventura.**

El contrato se entiende aceptado a riesgo y ventura del contratista adjudicatario.



### **14.2 Control de la ejecución.**

La Asamblea de Madrid, a través de la Dirección de Informática y Tecnología, supervisará los trabajos objeto del presente Pliego y comprobará el cumplimiento del servicio realizado y su adecuación a lo dispuesto en aquél.

La Dirección de Informática y Tecnología deberá, por escrito y a través de los correspondientes cauces, comunicar a la Dirección de Gestión Administrativa las incidencias, incumplimientos y deficiencias que se observen.

A la Dirección de Informática y Tecnología le corresponderán además, los controles específicos y extraordinarios, así como expresar la conformidad de la recepción, pudiendo elevar los pertinentes informes al órgano competente para que éste dicte las instrucciones oportunas y se las dirija al adjudicatario, siempre que no supongan modificaciones del objeto del contrato ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las derivadas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

### **14.3. Plazo de ejecución**

La ejecución del contrato se iniciará a partir del día que se designe en su formalización, con un plazo de ejecución de dos años, una vez finalizado el plazo de suministro, instalación y configuración previsto en la Prescripción 3.9 y concordantes del Anexo 1.

Se establece un máximo de una anualidad adicional al contrato inicial en caso de prórroga, a los efectos previstos en el artículo 76 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Transcurrido el período inicial de vigencia, y según lo prevenido en el artículo 279 de la referida Ley, se podrá prorrogar haciéndolo de forma expresa, antes de la finalización de su vigencia inicial, o de las prórrogas acordadas, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de tres años.

La prórroga se acordará por el Órgano de Contratación y será obligatoria para el contratista, de acuerdo con el artículo 23.2 de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.



A tal efecto, la Asamblea comunicará al contratista con antelación al vencimiento del contrato la intención de prorrogar el mismo, recogiendo en dicha comunicación el porcentaje máximo en que podrá incrementarse el precio, que será el correspondiente a la variación que experimente el IPC que publique el Instituto Nacional de Estadística u organismo que pudiera sustituirle, en el mes completo inmediatamente anterior al de la finalización de la vigencia del contrato.

El contratista comunicará su oferta de precio durante la vigencia de la prórroga, el cual se podrá modificar como máximo, en caso de incremento, con el límite contenido en el párrafo anterior.

Para posibles prórrogas sucesivas, se procederá de igual forma que en los apartados anteriores.

#### **14.4 Subcontratación**

El contratista podrá concertar con terceros la realización parcial de la prestación en los términos del artículo 210.2 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

#### **14.5. Obligaciones esenciales del contratista.**

- Dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.
- Realizar el servicio sin que tenga derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes necesarios para el mismo, antes de su entrega a la Asamblea de Madrid, salvo que ésta hubiera incurrido en mora al recibirlos. En cualquier caso, los gastos de entrega y transporte de cualquier equipo de utilización necesaria en la prestación del servicio, serán por cuenta del adjudicatario
- Cumplir el servicio objeto del contrato según lo dispuesto en este Pliego, la oferta del adjudicatario, el contrato y las indicaciones de la Asamblea de Madrid.
- Cuantas deriven de este Pliego.
- En general, el cumplimiento de las normas que sean de aplicación de las contenidas en la vigente Legislación de Contratos.



#### **14.6 Pagos.**

La Asamblea estará obligada a pagar conforme se estipule en el contrato y con arreglo al precio convenido, por mensualidades vencidas, el abono de los servicios efectivamente prestados. El pago se hará efectivo a la presentación de la factura por el contratista en el Registro de la Asamblea de Madrid. En la factura desglosará como partida independiente el importe del Impuesto sobre el Valor Añadido que gravará el servicio.

Excepcionalmente, se podrán realizar abonos a cuenta por importe de las operaciones preparatorias de la ejecución del contrato. Se asegurarán los pagos mediante la prestación de garantía.

#### **14.7. Cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato.**

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Contratos del Sector Público, en los casos de cumplimiento defectuoso de la prestación objeto del contrato, la Asamblea aplicará, previa audiencia del contratista, el régimen de penalizaciones en función de la gravedad de las infracciones, dispuesto en el apartado 13 del Anexo 1 de Prescripciones Técnicas.

#### **14.8. Resolución del contrato.**

Tras el tercer apercibimiento escrito, la Administración procederá, sin más, a resolver el contrato.

Igualmente procederá la resolución del contrato por las siguientes causas:

- Facturación de servicios no prestados.
- Cargo íntegro de servicios prestados con medios inferiores a los contratados, cuando esta práctica se repita o el importe de lo indebidamente facturado alcance el 1% del importe del contrato.
- Obstrucción de las facultades de dirección e inspección de la Asamblea.
- Concurrencia de alguna de las causas previstas en los artículos 206 y 284 de la Ley de Contratos del Sector Público.



La Asamblea de Madrid podrá acordar la resolución del contrato o la imposición de penalidades, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 196 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Se consideran causas de resolución por incumplimiento de obligaciones contractuales esenciales las siguientes:

- Incumplimiento reiterado de las prescripciones técnicas del servicio.
- Pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la Administración. La comprobación en cualquier momento de la carencia previa de los requisitos o la falsedad o inexactitud de cualquiera de los datos que hubiera servido para concurrir a la licitación o para la adjudicación del contrato.
- Incumplimiento de las limitaciones establecidas, en su caso, en materia de subcontratación.
- Incumplimiento de los plazos de ejecución.

En todos los casos, la resolución se ajustará a lo previsto en el artículo 207 de la Ley de Contratos del Sector Público.

En caso de resolución del contrato la Asamblea se abstendrá de realizar cualquier pago en favor del contratista hasta que se proceda a la subsiguiente liquidación una vez extinguido por resolución el contrato.

#### **14.9. Prerrogativas de la Asamblea de Madrid y facultades de resolución de contrato.**

La Asamblea de Madrid podrá desistir o renunciar a celebrar el contrato antes de la adjudicación provisional compensando los gastos según los principios generales de la responsabilidad de la Administración.

Sólo podrá renunciarse a la celebración del contrato por razones de interés público debidamente justificadas en el expediente. En este caso, no podrá promoverse una nueva licitación de su objeto en tanto subsistan las razones alegadas para fundamentar la renuncia.



El desistimiento del procedimiento deberá estar fundado en una infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación, debiendo justificarse en el expediente la concurrencia de la causa. El desistimiento no impedirá la iniciación inmediata de un nuevo procedimiento de licitación.

La Asamblea de Madrid ostenta las prerrogativas de interpretar el contrato, de modificarlo y suspender su ejecución por razón del interés público, así como acordar su resolución dentro de los límites y con sujeción a los requisitos señalados en la Ley de Contratos del Sector Público.

La Asamblea de Madrid ostentará asimismo cuantas otras prerrogativas reconozca a las Administraciones Públicas la legislación vigente.

#### **15. Modificaciones del contrato.**

La Asamblea de Madrid, previa audiencia del adjudicatario, podrá acordar modificaciones por razones de interés público y para atender a causas imprevistas. Estas modificaciones no podrán afectar a las condiciones esenciales del contrato. Su necesidad se justificará en el expediente.

Estas modificaciones se realizarán dentro de los límites establecidos por la legislación vigente -artículo 202.1 de la Ley de Contratos del Sector Público-.

#### **16. Cumplimiento y plazo de garantía.**

La Asamblea determinará si la prestación realizada se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento.

La constatación del cumplimiento del contrato exigirá por parte de la Asamblea un acto formal y positivo de recepción o conformidad que se realizará en un plazo máximo de dos meses desde el fin de la ejecución del objeto del contrato.

Si hubiera constatación de incumplimiento, se requerirá al contratista para que proceda a la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados. Si no se adecuasen a las prescripciones del Pliego y del contrato no se realizará la recepción del servicio ni se procederá a la liquidación del pago.



Por la naturaleza y características del objeto del contrato y, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 205.3 de la Ley de Contratos del Sector Público, no se establece plazo de garantía.

La constatación por parte de la Administración mencionada en el artículo 205.2 de la Ley de Contratos del Sector Público, tendrá lugar mediante declaración que se incorporará al expediente, y servirá para documentar la devolución de la garantía definitiva.

No podrán realizarse cancelaciones parciales de la garantía por recepciones parciales.

### **17. Normas aplicables.**

En lo no previsto en el presente Pliego, se aplicarán directamente:

- Los preceptos aplicables del Reglamento de Régimen Interior de la Asamblea de Madrid, aprobado por la Mesa de la Cámara
- La Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- La Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.
- El Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.
- Las restantes normas administrativas que resulten de aplicación, y, en su defecto, el Derecho Privado.

### **18. Jurisdicción competente.**

El contrato adjudicado tendrá carácter administrativo y las cuestiones litigiosas surgidas sobre su interpretación, modificación, resolución y efectos serán resueltas por la Mesa de la Asamblea, previo informe de los servicios jurídicos o técnicos competentes. Los acuerdos de la Mesa pondrán fin a la vía administrativa y contra los mismos habrá lugar a recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, competente para su conocimiento y fallo.



## **ANEXO 1**

### **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONCURSO DE TELEFONÍA FIJA EN LA ASAMBLEA DE MADRID**

|   |    |
|---|----|
| 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....  | 28 |
| 1.1 Objeto del contrato.....  | 28 |
| 1.2 Exclusión del objeto del contrato.....  | 28 |
| 2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....  | 28 |
| 2.1 Red telefónica interna.....   | 29 |
| 2.2 Plan de numeración privado.....   | 29 |
| 2.3 Plan de numeración público.....   | 29 |
| 2.4 Llamadas PABX-Exterior.....   | 29 |
| 2.4.1 Encaminamiento.....   | 29 |
| 2.4.2 Tipos de llamadas.....  | 30 |
| 3. REQUISITOS DE LA NUEVA SOLUCIÓN DE STFAM.....  | 30 |
| 3.1. Servicio de telefonía fija.....  | 30 |
| 3.2 Encaminamiento.....   | 31 |
| 3.3 Acceso a la RTC.....  | 32 |
| 3.4 Conexión de PABX.....   | 32 |
| 3.5 Numeración Pública.....   | 33 |
| 3.6 Servicios de voz.....   | 33 |
| 3.6.1 Servicios adicionales.....  | 33 |
| 3.6.2 Otros servicios.....  | 34 |
| 3.7 Asistencia técnica.....   | 34 |
| 3.8 Gestión de seguridad.....   | 35 |
| 3.9 Plazo de instalación y suministro.....  | 35 |
| 3.10 Inspección pública de la infraestructura.....  | 35 |
| 4. FASE DE IMPLANTACIÓN.....  | 36 |
| 5. CONFIDENCIALIDAD.....  | 37 |
| 6. RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA.....   | 37 |
| 7. PLAN DE CALIDAD.....   | 38 |
| 8. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.....  | 38 |
| 8.1. Gestión administrativa del servicio.....   | 39 |
| 8.1.1 Modelo de facturación y tarificación de la solución del STFAM.....                              | 39 |
| 8.1.1.1 Modelo de facturación y tarificación plana de la solución STFAM.....                          | 39 |
| 8.1.1.2 Modelo de facturación de tarificación variable basado en el consumo de la solución STFAM..... | 41 |
| 8.1.2 Servicios de facturación.....   | 41 |
| 8.1.3 Gestión del servicio.....   | 42 |
| 8.2. Gestión técnica.....   | 42 |
| 8.2.1 Asistencia técnica a usuarios.....  | 43 |
| 8.2.2. Operación y mantenimiento del servicio.....  | 43 |
| 8.3. Gestión comercial.....   | 45 |



|   |    |
|---|----|
| 9. PLAN DE EMERGENCIAS .....                                    | 45 |
| 10. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO DE LAS TARIFAS. .... | 46 |
| 11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS. ....                              | 48 |
| 12. CRITERIOS DE VALORACIÓN. ....                               | 49 |
| 13. PENALIZACIONES. ....  | 52 |
| 14. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO. ....                             | 54 |



## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

### 1.1 Objeto del contrato.

El presente contrato tiene por objeto la prestación del Servicio de Telefonía Fija corporativa de la Asamblea de Madrid (en adelante **STFAM**).

Mediante el presente procedimiento de contratación se desea implantar una solución global que incluya todos los recursos y servicios necesarios para la conexión y acceso desde los terminales fijos de la Asamblea de Madrid al servicio de telefonía pública. La solución del STFAM debe garantizar el encaminamiento de llamadas desde las extensiones telefónicas internas hacia el exterior (cualquier extremo) y viceversa. Para la comunicación con el exterior, se garantizará el reconocimiento de la numeración asignada a la Asamblea de Madrid dentro de los planes de numeración que marca la normativa vigente.

En el objeto del presente contrato se incluirán, en todo caso:

- a) El mantenimiento y soporte y asistencia en las condiciones descritas en el presente contrato.
- b) La instalación y configuración sobrevenida, en caso de que la Asamblea cambiase la central actual por otra nueva, durante el plazo de ejecución del presente contrato.

### 1.2 Exclusión del objeto del contrato

El servicio de telefonía móvil corporativa no es objeto de este contrato.

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.

El sistema actual de telefonía fija de la Asamblea de Madrid está integrado por una centralita Siemens, modelo HICOM 372, equipada con cuatro circuitos primarios RDSI a los cuales están conectados enlaces de los siguientes operadores:

- ONO con 2 primarios (PRI-1 y PRI-2).
- Telefónica con 1 primario (PRI-3).
- Vodafone con 1 primario (PRI-4).

En lo sucesivo, el operador que gestiona los primarios PRI-1 y PRI-2 se denominará como Operador-A y el que gestiona el primario PRI-3 se denominará Operador-B.

El primario PRI-4 no es objeto de este contrato.

A continuación, se describen con mayor detalle cada uno de los elementos de la solución actual de telefonía fija corporativa.



## 2.1 Red telefónica interna.

La sede de la Asamblea de Madrid consta de dos edificios colindantes (edificios A y B) a través de los cuales se despliega una red dedicada de telefonía fija, con topología de estrella, siendo su núcleo una centralita Siemens Hicom 372 (en adelante PABX), ubicada en edificio A. Dicha PABX da servicio en la actualidad a 528 extensiones internas (384 digitales y 144 analógicas). En cuanto a los terminales fijos conectados a la PABX, existen 460 teléfonos (370 digitales, 90 analógicos) y 24 faxes (23 analógicos, 1 digital).

## 2.2 Plan de numeración privado.

La Red Corporativa de Voz de la Asamblea de Madrid (en adelante RCVAM) utiliza marcación abreviada (extensiones) de 4 dígitos:

- Los terminales fijos disponen de un rango propio.
- Los terminales móviles corporativos (conectados a la red GPRS/UMTS de operador PMT - Public Mobile Telephony) también tienen asignado un rango específico.

La PABX y la red del operador PMT, actualmente designado, han sido configuradas para permitir el encaminamiento de fijo a móvil corporativo y viceversa mediante la marcación de la numeración abreviada del destino. El servicio de telefonía móvil corporativa no es objeto de este contrato.

## 2.3 Plan de numeración público.

Para la numeración global en la RTC (Red Telefónica Pública Conmutada), la Asamblea tiene contratado un total de 250 números DDI con Operador-A y 250 números DDI con Operador-B.

## 2.4 Llamadas PABX-Exterior.

### 2.4.1 Encaminamiento

Para las llamadas desde terminales fijos conectados a la PABX al exterior (cualquier extremo), se cuenta en la actualidad con un total de 4 accesos primarios de RDSI (RDSI-PRI):

|                    | Destino por defecto |
|--------------------|---------------------|
| PRI-1 (OPERADOR-A) | Fijo                |
| PRI-2 (OPERADOR-A) | Fijo                |
| PRI-3 (OPERADOR-B) | Fijo                |
| PRI-4 (OPERADOR-C) | Móvil               |



La lógica empleada en el encaminamiento de llamadas salientes, esto es, con cargo a la Asamblea, es la siguiente:

- Llamadas entre PABX-Teléfonos fijos: Por defecto, se utilizan PRI-1 y PRI-2, y en caso de desbordamiento, PRI-3 y PRI-4.
- Llamadas PABX-Teléfonos móviles: Por defecto, se utiliza PRI-4 y en caso de desbordamiento, PRI-1, PRI-2 y PRI-3 respectivamente.

En el caso de llamadas entrantes, con cargo al extremo remoto, la opción de encaminamiento depende del origen de la llamada (red del operador), por lo que pueden recibirse llamadas por cualquiera de los 4 primarios.

#### **2.4.2 Tipos de llamadas.**

El servicio proporciona la conectividad de cualquier terminal telefónico fijo de la Asamblea de Madrid con las redes públicas de telefonía, efectuando el correcto encaminamiento del tráfico, de acuerdo a los posibles destinos:

- Metropolitano.
- Interurbana.
- Nacional o Interprovincial (fuera de la Comunidad de Madrid).
- Internacional.
- Móviles
- Red inteligente (RI).
- Servicios especiales.

### **3. REQUISITOS DE LA NUEVA SOLUCIÓN DE STFAM.**

#### **3.1. Servicio de telefonía fija**

Los elementos que presten el servicio y el servicio en sí, deberán quedar instalados y operativos utilizando la actual central de comunicaciones de la Asamblea (Siemens, modelo HICOM 372) o la central que pudiera sustituir a ésta antes de la ejecución del presente contrato. Ante el eventual escenario de cambio de la central actual durante la ejecución del presente contrato, el adjudicatario estará obligado a realizar la migración de todos los elementos necesarios para garantizar el funcionamiento de la STFAM, así como a correr con los gastos que pudieran generarse.

Mediante la adjudicación del presente concurso un único operador gestionará los primarios PRI-1 y PRI-2. Se excluye la gestión del primario PRI-3 cuya contratación causará baja en el momento de la ejecución del presente contrato, sin perjuicio de su posible activación bajo y con las condiciones del presente Pliego.

El primario de telefonía móvil no es objeto de este contrato. Se incluye en la tabla siguiente a efectos de su consideración en el encaminamiento de llamadas en caso de desbordamiento.



|  | Destino por defecto |
|--|---------------------|
| PRI-1                                    | Fijo                |
| PRI-2                                    | Fijo                |
| PRI-4 No es objeto del presente contrato | Móvil               |

### 3.2 Encaminamiento

En cuanto a los accesos primarios, son objeto de este concurso la gestión de los primarios PRI-1 y PRI-2, así como los elementos adicionales necesarios para proporcionar el servicio, a efectos de conseguir la redundancia y continuidad del servicio de telefonía fija en la Asamblea.

Por este motivo los licitadores deberán proponer dos medios diversos de conexión, de los que al menos uno será cable o fibra óptica, en aras a garantizar la continuidad del servicio y su no interrupción dentro de los márgenes descritos en el presente Pliego. Adicionalmente, el adjudicatario conectará cada primario a un nodo distinto con el objetivo de evitar puntos únicos de fallo.

La lógica a emplear en el encaminamiento de llamadas salientes, esto es, con cargo a la Asamblea, debe ser la siguiente:

- Llamadas entre PABX-Teléfonos fijos: Por defecto, se utilizan los accesos primarios para destino fijo, y en caso de desbordamiento los accesos primarios para destino móvil.
- Llamadas PABX-Teléfonos móviles: Por defecto, se utiliza los accesos primarios para destino móvil y en caso de desbordamiento, los accesos primarios para destino fijo.

Se conservarán los DDI's asignados a la Asamblea. Se valorará la asignación de DDI's adicionales a éstos, preferiblemente en grupos de numeración sucesivos lo más largos posibles.

El adjudicatario deberá incluir en el catálogo de servicios a disposición de la Asamblea de Madrid, como mínimo, todos los servicios que proporcione al público en general, salvo aquellos que entren en discordancia con alguna funcionalidad exigida en el presente pliego.

Se deberá garantizar la actualización permanente del servicio en función de la evolución tecnológica.

Se valorará cualquier mejora sobre las condiciones actuales, en cuanto a la gama ofertada de servicios y funcionalidades.



Se considerarán mejoras a valorar: dotación de líneas para eventos, soporte para números de red inteligente, etc.

En cualquier caso, el licitador debe especificar características, condiciones y tarifas de los servicios y funcionalidades adicionales que oferte.

### **3.3 Acceso a la RTC.**

La solución del STFAM garantizará los accesos de la red corporativa interna fija de la Asamblea a las redes públicas existentes. A dicho efecto los oferentes plantearán sus correspondientes soluciones que serán valoradas por la Asamblea según los requisitos indicados en el epígrafe anterior.

Los Servicios de Telefonía fija deberán ofrecer una disponibilidad muy alta con un servicio garantizado de 24 horas al día durante los 7 días de la semana, excepto durante el tiempo que pudieran ejecutarse trabajos programados y acordados previamente con la Asamblea de Madrid.

El adjudicatario remitirá a la Asamblea bimestralmente las estadísticas de ocupación de los enlaces digitales y será responsabilidad del adjudicatario avisar a la Asamblea de Madrid si la ocupación menor de los enlaces supera el 70 por ciento de la capacidad del mismo. En caso de llegar a este grado de ocupación de los enlaces, el adjudicatario deberá instalar los enlaces digitales necesarios sin coste adicional para la Asamblea de Madrid, incluyendo todos los dispositivos (tarjetas en la centralita, mano de obra, software, etc.). En las estadísticas deberá aparecer claramente reflejado el nivel máximo y medio de saturación diario. El adjudicatario tendrá un plazo no superior a un mes desde que se produce la saturación descrita hasta la instalación de los nuevos enlaces para proceder conforme a lo indicado.

### **3.4 Conexión de PABX.**

El acceso al servicio de telefonía fija debe ser proporcionado por el adjudicatario a través de la PABX de la Asamblea de Madrid.

Actualmente se dispone de las correspondientes tarjetas de primario para la conexión de las líneas solicitadas en el presente concurso. Toda instalación que fuera necesaria para la conexión de la PABX a la red del adjudicatario, equipos de transmisión, interfaces de la PABX, instalación y puesta en funcionamiento, así como todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios correrán a cargo del adjudicatario.

Asimismo, en caso de líneas adicionales, el equipamiento necesario (tarjeta de primario, etc), correría a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario será responsable de la coordinación con el proveedor de la PABX para ajustar ésta, asegurando el enrutamiento de llamadas salientes según optimización de costes (servicio LCR - Least Cost Routing) en función del destino. Los gastos derivados de



dicha configuración correrán a cargo del adjudicatario, tanto en la configuración original, como en caso de que se sustituyese la actual central por otra nueva.

La configuración garantizará el soporte de los requisitos especificados en el apartado "Servicios de Facturación". Será responsabilidad del adjudicatario instruir convenientemente al proveedor de la centralita a efectos de poder obtener toda la información necesaria.

### **3.5 Numeración Pública.**

La Asamblea desea conservar su numeración pública actual. Todos los trámites administrativos necesarios para cumplir este requerimiento correrán a cargo del adjudicatario en caso de que éste sea distinto al operador actual que está prestando el servicio.

Si esta tramitación no está resuelta en la fecha en la que debe comenzar el servicio, la facturación del operador actual deberá ser asumida por el nuevo operador adjudicatario.

Será obligación del adjudicatario suministrar la información necesaria una vez que concluya el contrato para que futuros proveedores (en caso de no ser el mismo) puedan prestar el servicio con la debida continuidad.

### **3.6 Servicios de voz.**

#### **3.6.1 Servicios adicionales.**

a) Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía son los siguientes:

- Servicio de números frecuentes.
- Información visual sobre la llamada, con identificación de la llamada entrante, siempre que ésta muestre el número o sea una extensión corporativa.
- Manual de tarifas y uso de servicios en formato electrónico.

b) La solución del STFAM objeto del presente pliego deberá disponer de un sistema de gestión que permita a la Asamblea de Madrid, de modo flexible (a través de Internet), controlar el acceso de los usuarios (extensiones) a los servicios de telefonía fija, cumpliendo los siguientes requisitos:

- Posibilidad de restricción de llamadas salientes configurables según destinos, horarios y listas de números permitidos.
- Posibilidad de definición de perfiles.
- Posibilidad de definición de límites de consumo.
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada (sin especificar los números destino).
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada, número destino (sólo bajo petición expresa).
- Posibilidad de establecer un límite en el tráfico por extensión o global.



- Posibilidad de establecer, manejar y consultar la información de consumo por centros de coste independientes.
- Posibilidad de tratar y analizar la información de consumo en formato electrónico para poder realizar estudios e informes de la evolución de consumo.
- Posibilidad de restricción configurable de llamadas de tarificación especial.

Para hacer uso de esta herramienta, la Asamblea debe contar con documentación actualizada y en formato electrónico sobre sus características y modo de uso, así como de la configuración en que queda el sistema en el momento de la entrega. El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema y la interpretación de la documentación.

### **3.6.2 Otros servicios.**

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés, que serán considerados como mejoras siempre que no supongan un incremento de costo para la Asamblea.

### **3.7 Asistencia técnica.**

Se valorará muy especialmente la monitorización de las comunicaciones para detectar la ausencia de servicio y de sus eventuales problemas, así como la actuación preventiva para evitar pérdidas de servicio.

Los equipos implicados en la solución del STFAM deben contar con los medios que permitan su restablecimiento lo más rápidamente posible, en caso de avería que impida la prestación del servicio o bien lo degrade considerablemente. El procedimiento de recuperación y restablecimiento del servicio con las características indicadas, debe estar documentado, actualizado y disponible para el Servicio de Informática de la Asamblea de Madrid.

Asimismo, el adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento y gestión de garantías, en su caso, de todos los dispositivos que integran la solución, con excepción de la PABX, cuyo mantenimiento correrá a cargo de su proveedor. A tales efectos, el adjudicatario facilitará los medios para la comunicación de cualquier tipo de incidencias relacionadas con la infraestructura de la solución (teléfono, web, etc.).

El servicio de mantenimiento incluirá el desplazamiento del técnico especializado hasta las dependencias de la Asamblea, así como las piezas necesarias, para la total reparación de los dispositivos afectados. El servicio de mantenimiento se deberá cumplir en un plazo máximo estipulado en tiempos de respuesta. Si el material no puede ser reparado, el adjudicatario podrá optar por dejar el material de sustitución o adquirir uno nuevo con similares características.

La resolución de cualquier incidencia relacionada con la infraestructura de la STFAM dará lugar a la confección de un parte de intervención. En este parte se detallarán toda la lista de trabajos, así como los recambios empleados. La Asamblea recibirá siempre una copia de dicho parte. El servicio incluirá mantenimiento preventivo que constará de dos



revisiones al año. El calendario se acordará durante la fase de implantación y el adjudicatario deberá entregar un informe con los resultados de dicha revisión.

### **3.8 Gestión de seguridad.**

La infraestructura y los servicios prestados deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado captación o captura de las conexiones. La Asamblea de Madrid, en su caso, podrá exigir a la empresa adjudicataria las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el oferente describirá en su oferta, de forma detallada:

- Las medidas a aplicar para asegurar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente, además, a no dar a la información y datos proporcionados por esta Cámara, cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que viajen por su red.
- Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.

### **3.9 Plazo de instalación y suministro.**

El adjudicatario dispondrá de un máximo de 50 días naturales, a contar desde el siguiente a la fecha de formalización del contrato, para instalar y configurar toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio con las características indicadas.

Se valorará según los criterios fijados en el presente Pliego la reducción de este plazo y la ausencia o el inferior plazo de suspensión del servicio, que, en todo caso, se producirá fuera del horario laborable.

Cualquier demora en estos plazos por causas imputables al adjudicatario, representará la repercusión de las facturas del anterior proveedor en la facturación del adjudicatario, de conformidad con lo estipulado en el epígrafe correspondiente a las penalizaciones.

El lugar de suministro, instalación y configuración de todos los componentes será la sede de la Asamblea de Madrid.

### **3.10 Inspección pública de la infraestructura.**

Los licitadores interesados en prestar este servicio podrán realizar la inspección visual, pública e in situ de la infraestructura existente, las instalaciones y las características físicas del edificio donde se prestará el mismo, en los términos dispuestos por la cláusula 8.4 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.



#### 4. FASE DE IMPLANTACIÓN.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de circuitos y equipamiento conforme a la normativa técnica vigente, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

Durante esta fase el adjudicatario deberá aportar un Plan de Actuación, que incluye el ajuste de las instalaciones a la normativa técnica vigente, la ejecución de los trabajos y su planificación temporal para la instalación y prueba del servicio ofertado, resaltando las tareas que se consideren condicionadas por el mantenedor de las centralitas de la Asamblea de Madrid. En aquellos casos en los que sea necesaria la intervención del mantenedor de la centralita, el adjudicatario deberá coordinar con el mismo todos los trabajos relativos a la implantación del servicio ofertado. A tales efectos, la Asamblea podrá exigir del adjudicatario su presencia en una reunión con el mantenedor de la centralita y si fuera necesario, con personal de la Asamblea.

El adjudicatario deberá aportar un calendario detallado con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

Los licitadores deberán indicar en su oferta los requerimientos en cuanto a infraestructura, adecuación a la normativa técnica vigente y condiciones de funcionamiento necesarios para cada instalación, teniendo en cuenta las restricciones de seguridad para el acceso a la sede de la Asamblea. El adjudicatario final estará obligado a coordinar y comunicar con la debida antelación cualquier intervención que sea necesario realizar en las dependencias de la Asamblea de Madrid.

La oferta de los licitadores incluirá un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de las soluciones a implantar.

Todos los trabajos de puesta en marcha y realización de pruebas se acordarán con los interlocutores que designe a tal efecto la Asamblea de Madrid, para garantizar una incidencia mínima en los usuarios. Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios, en su momento, operativos. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, se realizará en horario nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que, en ningún caso, será superior a cuatro horas. Se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio existente en un plazo máximo de veinticuatro horas a aplicar en caso de que surjan problemas.

Las prioridades en la fase de implantación se fijarán tras la adjudicación en función de las necesidades de ese momento. Estas prioridades, aunque acordadas con el adjudicatario, serán propuestas por la Asamblea de Madrid.

El adjudicatario entregará a la Asamblea de Madrid durante la fase de implantación la información siguiente:

- Memoria descriptiva de los trabajos realizados y material instalado.
- Resultado de cualquier prueba realizada sobre la red y/o equipos instalados.



- Informes de progreso mensual.
- Informe final y conclusiones de la fase de implantación.

Posteriormente a la adjudicación, se realizará una reunión de coordinación a efectos de ajustar el Plan de Actuación en el despliegue de la solución del STFAM. En este momento se definirán los plazos de entrega de la documentación resultante de cada hito del proyecto. En ningún caso deberá aplazarse ninguna entrega más allá de 5 días desde que concluya la fase de implantación, que no deberá ser superior a 45 días naturales. Durante dicho plazo, la Asamblea deberá poder utilizar los servicios de telefonía fija corporativa de los anteriores proveedores. En ningún caso se facturará coste alguno hasta no concluir la instalación definitiva de la solución del STFAM.

El adjudicatario garantizará la continuidad del servicio durante la implantación y asunción del STFAM.

## **5. CONFIDENCIALIDAD.**

El adjudicatario y el personal que emplee en la ejecución de este contrato están obligados al secreto profesional respecto de toda la información y documentación a la que tengan acceso y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar la ejecución del contrato, suscribiendo un compromiso de confidencialidad en dicho sentido.

Asimismo, se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones, para lo cual realizará las acciones necesarias.

El adjudicatario únicamente tratará la información y documentación a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato conforme a las instrucciones de la Dirección de Informática y Tecnología de la Asamblea de Madrid, comprometiéndose expresamente a no aplicarla ni utilizarla con fin distinto al que figure en dicho contrato, así como tampoco a comunicarla, ni siquiera para su conservación, a terceros.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Para todo lo no previsto en los apartados anteriores, se aplicarán las disposiciones de la legislación vigente en esta materia, y en especial: la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos en la Comunidad de Madrid, así como la restante normativa concordante y complementaria vigente en cada momento.

## **6. RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA.**

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a la Asamblea de Madrid con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.



Los licitadores deberán incluir en sus ofertas referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el pliego.

## **7. PLAN DE CALIDAD.**

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, veinticuatro horas por siete días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por la Asamblea de Madrid.

El adjudicatario debe comprometerse a mantener los niveles mínimos de servicios que se establezcan, valorándose positivamente una mejora de estos niveles de servicio.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) deben definirse en función de los siguientes términos:

- Retrasos y tiempos de espera en el establecimiento de llamada.
- Porcentaje de llamadas satisfechas.
- Tiempos de retención de conexión.
- Errores de tarificación.

El licitador podrá incluir en su oferta otros parámetros específicos de calidad con expresa mención de su definición y metodología. La Asamblea podrá complementar éstos, de acuerdo con el adjudicatario, dentro de los 10 días siguientes a la adjudicación del contrato, para su ulterior formalización.

El adjudicatario deberá proponer y proporcionar las herramientas necesarias para la medición de la calidad del servicio o facilitar periódicamente los datos correspondientes basados en medidas objetivas que permitan acreditar la calidad del servicio prestado.

## **8. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial, el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con la Asamblea de Madrid, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por la Asamblea.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para la Asamblea de Madrid en horario laboral (lunes a viernes de 9 a 20 horas). Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global de atención a empresas.

La Asamblea de Madrid centralizará a través del punto único de contacto del adjudicatario, la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados..



## 8.1. Gestión administrativa del servicio.

### 8.1.1 Modelo de facturación y tarificación de la solución del STFAM.

El licitador deberá optar por uno de los dos siguientes modelos de facturación:

- 1.- Modelo de facturación de tarificación plana.
- 2.- Modelo de facturación de tarificación variable basado en el consumo.

La Asamblea valorará favorablemente el Modelo 1 sobre el 2. En este sentido, se hace especial hincapié en el hecho de que la puntuación máxima obtenida en el caso de ofertar una tarificación plana es de 60 puntos, mientras que la tarificación máxima obtenida en el caso de ofertar una tarificación variable es de 45 puntos

Las Ofertas que propongan los dos modelos quedarán automáticamente descartadas.

A continuación se explican cada uno de los modelos de facturación.

#### 8.1.1.1 Modelo de facturación y tarificación plana de la solución STFAM.

El modelo de facturación y tarificación de la solución del STFAM será el que se describe a continuación:

|  |   |  |
|--|---|--|
| Modelo de facturación  | El modelo de facturación y tarificación de la solución del STFAM estará compuesto por la suma de dos tarifas que se describen a continuación: |  |
| Tarifas a aplicar  |   |  |
| Tarifa Plana Fija Nacional (en adelante TPFN)  |   | Tarifa Plana Modificable (en adelante TPM).  |
| Descripción de las tarifas   |   |  |
| La TPFN será un importe fijo que se abonará mensualmente durante la duración del contrato y que incluirá el tráfico saliente a cualquier destino fijo nacional. Este importe no será modificable durante la duración del contrato, salvo que se incorpore o elimine algún circuito primario. |   | La TPM será un importe que se abonará mensualmente y que incluirá todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación integrados en la solución del STFAM no incluidos en la TPFN descrita anteriormente. |



| Criterios de revisión   |  |
|---|--|
| N/A salvo que se incorpore o elimine algún circuito primario. | <p>El importe de la TPM será revisable durante la duración del contrato según los siguientes criterios:</p> <p><b>Criterio 1: Revisiones al alza o a la baja con una periodicidad semestral.</b><br/>Si el consumo global semestral de los conceptos incluidos en la TPM tiene una desviación del <math>\pm 25\%</math> (respecto a la suma de las TPM durante los seis meses anteriores), el valor de la TPM durante los seis meses siguientes pasará a incrementarse o minorarse respectivamente en un 20% como máximo. Se valorará que el licitador ofrezca porcentajes inferiores de revisión de la TPM. El porcentaje que se establezca será único en ambos sentidos. Para que el licitador pueda calcular el importe de la TPM inicial debe utilizar el mapa de consumo global que aparece en el presente pliego. Para calcular las revisiones deberán utilizarse los valores indicados por el licitador en los formularios TF1 y TF2 en su caso. Cualquier otro concepto facturable a efectos del cálculo de las revisiones, deberá indicarlo en la presentación de la oferta, teniendo presente que se considerarán facturables en unidades de servicio o de medida, no considerándose cuotas mensuales, fijas, bonos, etc.</p> <p><b>Criterio 2: Nuevas prestaciones o exclusión de servicios.</b><br/>Por demanda de nuevos servicios no incluidos inicialmente.<br/>Por exclusión de servicios integrados en la solución del STFAM.</p> |

Todos los licitadores que opten por este modelo deben cumplimentar el formulario TF1, indicando el valor ofertado para la TPFN y TPM (€/mes IVA incluido), así como el porcentaje de revisión propuesto para la TPM.

La ausencia en la cumplimentación o el incumplimiento de los requisitos y condiciones descritos comportará la automática descalificación de la correspondiente oferta que incurra en los presupuestos de hecho descritos.

Sólo se admitirán revisiones a la baja de las tarifas ofertadas en el formulario TF2 que el licitador también deberá cumplimentar (salvo los apartados relativos a costes y/o tarifas fijas o mensuales). A tales efectos, el adjudicatario deberá remitir a la Asamblea dicho formulario debidamente cumplimentado a efectos de ajustar la estructura de consumo de la Asamblea a la tarificación aplicable. Se recuerda la obligatoriedad de ofertar precios inferiores o iguales a los que ofrece en el mercado, con las características indicadas en el presente pliego.

Cuando por imperativo legal y/o cambio de la normativa existente alguna de las tarifas prescriba y, por ende, no proceda su cobro, dicha tarifa pasará a anularse automáticamente por parte del adjudicatario, sin que sea necesario ningún tipo de requerimiento por parte de la Asamblea de Madrid.



### 8.1.1.2 Modelo de facturación de tarificación variable basado en el consumo de la solución STFAM.

En este modelo de facturación el licitador deberá indicar el importe de todos los tipos de llamadas indicando expresamente el precio del establecimiento de llamada y del minuto de comunicación. Para ello utilizará el formulario TF2. Además deberá indicar cualquier otro coste fijo asociado puntual o mensual. Esta tarificación se aplicará al mapa de consumo que aparece en el presente pliego.

En el caso de costes puntuales se procederá a establecer la proporción de dichos costes que afectan al periodo que abarca el mapa de consumo frente al total del contrato. En el caso de costes fijos mensuales se procederá a multiplicar el importe por el número de meses que abarca el período del mapa de consumo. El resultado final se denominará **tarifa normalizada de referencia** de la oferta (TNR) y será una cifra en euros. Dicha cifra es la que se empleará para obtener la puntuación para la valoración del precio de la oferta.

### 8.1.2 Servicios de facturación.

El adjudicatario proporcionará la información de facturación en formato electrónico junto con la aplicación capaz de explotarla, si fuera necesaria, mediante informes predefinidos.

El licitador detallará las facilidades de facturación proporcionadas, en especial:

- La estructuración de la facturación según los conceptos facturables especificados en el apartado "Elementos a considerar para el cálculo de las tarifas" (con el mismo desglose).
- Posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

La información de facturación debe emitirse estructurada según los conceptos del apartado "Elementos a considerar para el cálculo de las tarifas". Se solicita, además, que se muestre la información consolidada para cada línea corporativa, sin que se muestre el detalle de los números destino. Sólo si la Asamblea solicita expresamente y por escrito dicha información, se deberá remitir a la unidad correspondiente.

La información de facturación debe presentarse en un documento independiente. El adjudicatario no puede consolidar facturas relativas a conceptos de otros procedimientos administrativos existentes entre el adjudicatario y la Asamblea de Madrid. Se establece la obligatoriedad de que en el documento de facturación que se emita se indique explícitamente el procedimiento administrativo que motiva el presente Pliego.

El operador adjudicatario facilitará la factura desglosada, con las características antes descritas, en soporte informático en formato Microsoft Excel, preferentemente en CD-ROM.



Todo lo anterior sin perjuicio de la facilidad de detalle de todos los conceptos tarificables asociados a una(s) línea(s) específica(s). Para ello, el adjudicatario debe coordinar con el administrador o mantenedor de la centralita telefónica la configuración de todos los parámetros y elementos necesarios para que esto sea posible. En el plan de pruebas debe incluirse la verificación de esta funcionalidad explícitamente.

### **8.1.3 Gestión del servicio.**

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido. El adjudicatario debe proporcionar los medios de información necesarios para validar el cumplimiento de los ANS a los que se compromete.

#### **8.1.3.1. Tramitaciones administrativas.**

Entre las posibles gestiones a solicitar se encuentran:

- Alta/baja o modificación administrativa de cualquier elemento implicado en la solución.
- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.

#### **8.1.3.2. Activación / desactivación de servicios.**

Englobadas también dentro de la gestión propia del servicio se encuentran todas aquellas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

#### **8.1.3.3. Configuraciones de la STFAM.**

Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entienden como configuraciones propias del servicio de STFAM cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo.

Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

- Filtrado de llamadas.
- Servicios de valor añadido, asociados a un número de marcación.

### **8.2. Gestión técnica.**

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación serán por cuenta del adjudicatario.



### **8.2.1 Asistencia técnica a usuarios.**

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica veinticuatro horas por siete días para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

El licitador asignará recursos específicamente dedicados a la Asamblea de Madrid de lunes a viernes, en horario laboral, para la prestación de este servicio. Fuera de este horario, el adjudicatario atenderá el servicio desde su Centro de Atención a Empresas.

### **8.2.2. Operación y mantenimiento del servicio.**

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red que afecten al servicio contratado al menos con ocho días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una franja horaria acordada con la Asamblea de Madrid y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados previamente por la Asamblea de Madrid.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

#### Mantenimiento preventivo.

Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir. El servicio incluirá como mínimo dos revisiones al año. El calendario se acordará durante la fase de implantación y el adjudicatario deberá entregar un informe con los resultados de dicha revisión.

#### Mantenimiento correctivo.

Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

El adjudicatario estará obligado a comunicar de inmediato las incidencias que puedan dejar o hayan dejado sin servicio de telefonía fija o cualesquiera servicios



complementarios vinculados a éste. En este caso estará obligado de forma inmediata a realizar las acciones que correspondan para identificar y restaurar el servicio o servicios que se hubiesen visto comprometidos, con independencia de si se deben a él mismo o a un tercero.

En estos casos se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

a) Detección y comunicación de la incidencia

En el momento en que la Asamblea detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el centro o plataforma que el adjudicatario especifique en su oferta, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias.

Si la incidencia se hubiese detectado por el adjudicatario estará obligado a iniciar las actuaciones necesarias para identificar el problema, debiendo comunicárselo de inmediato a la Asamblea.

Cualquier incidencia debe tener asociada una hora y fecha de apertura, así como un número identificativo. Esta información debe comunicarse a la Asamblea en el momento de abrir la incidencia. Todas las acciones iniciadas en el transcurso de la resolución, así como las causas potenciales, deben ser comunicadas a la Asamblea. Una vez cerrada la incidencia se generará un informe que incluya los datos anteriores, así como las causas que generaron la incidencia.

b) Registro de la incidencia

El centro o plataforma, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento, tanto interno como por parte de la Asamblea, solicitando esta última, si así fuese necesario, la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

c) Resolución de la incidencia

A continuación se comunicará, por parte del centro o plataforma, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia, y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

d) Comunicación de la resolución de la incidencia

Una vez que la incidencia haya sido solucionada, se comunicará la Asamblea la resolución de la misma para que sea ésta quien compruebe y valide dicha resolución.



#### e) Cierre de la incidencia

Una vez la resolución haya sido validada por la Asamblea de Madrid, el adjudicatario remitirá 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 parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento.

Dicho informe deberá emitirse en el plazo de las 48 horas siguientes a su resolución, y en él se referirán los siguientes extremos:

1. Fecha y Hora detección de la avería.
2. Número identificativo o de referencia de la misma.
3. Técnico que lleva la gestión.
4. Operaciones identificativos o de acotación de la avería.
5. Descripción y causa detallada de la avería.
6. Actuaciones para su resolución.
7. Hora de la restauración del servicio.
8. Tiempo de suspensión del servicio (si procede).

#### Mantenimiento adaptativo.

Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como a la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios. Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de esta administración.

#### **8.3. Gestión comercial.**

A lo largo de la duración del contrato la Asamblea podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará, a petición de la Asamblea de Madrid o por iniciativa propia cuando considere que el cambio solicitado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográficas (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente a la Asamblea de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio.

#### **9. PLAN DE EMERGENCIAS**

El Plan de Emergencia debe incluirse en la oferta del operador, siendo su objeto definir los procedimientos a seguir en caso de desastre o incidencia grave en el servicio de comunicaciones fijas.

El Plan de Emergencia deberá contemplar, al menos, lo siguiente:



- Tipificación de Incidencias. Debe ofrecer una clasificación de incidencias en 3 niveles (leve, media, grave) en función de los servicios afectados y de la criticidad que tengan para la Asamblea.

- Procedimiento en Situación de Avería Grave. Debe definir la metodología de actuación en estos casos y los procesos de recuperación a realizar.

- Procedimiento de Protección. Debe definir las actuaciones a realizar en situación de avería de manera que el resto de servicios de comunicaciones, ofrecidos o no por el operador de comunicaciones móviles no se vean afectados.

- Definición de tiempos máximos de respuesta.

Se valorará positivamente la inclusión en el Plan de Emergencia de una o varias líneas de respaldo de otro operador. En caso de no aportar esta posibilidad, la Asamblea de Madrid se reserva el derecho de contratar servicios de respaldo con otros operadores.

## **10. ELEMENTOS A CONSIDERAR PARA EL CÁLCULO DE LAS TARIFAS.**

Todos los licitadores deben cumplimentar el formulario TF1 indicando el valor ofertado para la TPFN y TPM (€/mes), así como el porcentaje de revisión propuesto para la TPM.

Para determinar la TPFN el licitador debe considerar el mapa de consumo que se adjunta en lo referente a las llamadas de tipo 'Nacional a operadores fijos'. Esta tarifa incluirá cualquier costo adicional como líneas, cuotas, parte proporcional de instalación si la hubiera, etc. Estos conceptos se deberán facturar mediante una única cuota mensual fija que no variará a lo largo de la duración del contrato. La única causa de variación se deberá a un posible cambio justificado del número de enlaces gestionados y en ningún caso no podrá exceder de la proporción de enlaces modificados.

Para determinar la TPM el licitador debe considerar el mapa de consumo que se adjunta en lo referente a los tipos de llamadas indicados, excepto 'Nacional a operadores fijos'. Esta tarifa es susceptible de modificación según los criterios indicados en el apartado correspondiente del presente Pliego.

Para determinar si es necesario cambiar la TPM, deben considerarse los siguientes elementos de coste:

1. Tarifas de llamadas a operadores móviles nacionales.
- 2 Tarifas de llamadas Internacionales.
  - 2.1 Internacionales a la U.E.
  - 2.2 Internacionales a los EE.UU.
  - 2.3 Internacionales al Resto del Mundo.
3. Tarifas de llamadas a Números especiales.

A tales efectos, el licitador deberá rellenar el formulario TF2.



A continuación, se muestra el consumo semestral de la Asamblea:

| Tabla tipo de consumo semestral Asamblea |             |                     |
|--|-------------|---------------------|
| Concepto                                 | Nº Llamadas | Duración (HH:MM:SS) |
| 1. Nacional a operadores fijos.          | 61.497      | 10.856.284          |
| 2. Nacional a operadores móviles.        | 0           | 0                   |
| 3. Internacionales.                      | 61          | 11.880              |
| 4. Números especiales.                   | 4.499       | 1.024.405           |

(\*) Nota: El consumo de móviles figura con coste 0, dado que existe un primario dedicado a este tráfico. Sin perjuicio de ello, se incluye el concepto porque puede generarse tráfico por desbordamiento del mencionado primario.

No se incluye el tráfico del tercer primario. El tráfico de este primario no ha de presumirse muy elevado, dado que se trata, por la configuración y funcionalidad del sistema, de un primario de reserva con entrada por desbordamiento.

1. Nacional a operadores fijos: Se tarificará como tráfico Nacional a operadores fijos el tráfico cursado desde las extensiones fijas a cualquier destino nacional.

2. Nacional a operadores móviles: Se tarificará como tráfico con destino a móvil el tráfico cursado desde las extensiones fijas, con destino a móviles de operadores nacionales (llamadas desde una extensión fija corporativa móvil nacional corporativo o no siempre que se curse por alguno de los primarios gestionados).

3. Internacionales. Se tarificará como tráfico internacional el tráfico cursado desde cualquier extensión de la STFAM con destino fuera del territorio nacional.

4. Números especiales: Se tarificará como tráfico con destino a números especiales el tráfico cursado desde cualquier extensión de la STFAM con destino a cualquier otro número no incluido en las categorías anteriores.

La facturación de las llamadas será obligatoriamente por unidades de un segundo (desde el inicio de la llamada) sin franjas horarias.

Se valorará que no exista coste de establecimiento de llamada.



## 11. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

### Oferta Técnica.

Descripción de la solución técnica.  
Informe de Métodos y Medios para garantizar la seguridad y la confidencialidad.  
Plan de implantación.  
Plan de pruebas.  
Plan de formación.  
Informe de credenciales.  
Informe de Mantenimiento.

### Oferta económica.

Se presentará una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Tarifas solicitadas en los formularios TF1 y TF2.
- Descuentos propuestos sobre el presupuesto máximo de licitación.
- Otras mejoras y consideraciones económicas que sean consideradas de interés por parte del licitador.
- Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole que el licitador desee hacer constar.

El licitador deberá cumplimentar debidamente los formularios TF1 y TF2 y adjuntarlos con carácter obligatorio a la oferta económica.

El licitador que resulte adjudicatario del presente procedimiento, deberá presentar en el momento adecuado los siguientes documentos:

| Documento  | Momento de entrega  |
|--|---|
| Manual de uso de los servicios                           | Una vez adjudicado y en formato electrónico para su distribución interna. |
| Procedimiento de recuperación.                           | Una vez adjudicado y en formato electrónico para su distribución interna. |
| Memoria descriptiva de la fase de implantación.          | Durante la fase de implantación.  |
| Informe de pruebas en la fase de implantación.           | Durante la fase de implantación.  |
| Informe final y conclusiones de la fase de implantación. | Al final de la fase de implantación.                                      |



## 12. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

A continuación se muestran los criterios de valoración previstos:

| Criterio                                     |  | Puntuación máxima |
|--|--|-------------------|
| Aspectos técnicos y prestaciones adicionales |  | 35                |
|  | Servicio Demandado y Nivel de Servicio | 15                |
|  | Gestión y Operación del Servicio       | 10                |
|  | Fase de Implantación                   | 10                |
| Precio                                       |  | 60                |
| Documentación                                |  | 5                 |
| <b>TOTAL</b>                                 |  | <b>100</b>        |

### ASPECTOS TÉCNICOS Y PRESTACIONES ADICIONALES (35 Puntos).

#### **Servicio demandado y Nivel de Servicio.**

En lo referente al Servicio demandado se valorará la adecuación de la solución ofertada a los objetivos marcados.

Se valorarán: Los parámetros de nivel de servicio comprometidos por el licitador y el plan de garantía de calidad de servicio, los certificados de seguro de calidad que aporte el licitador y el grado de detalle del modelo de nivel de servicio comprometido por el licitador.

#### **Gestión y operación del servicio.**

Se valorarán los siguientes aspectos: Plan de garantía de calidad de servicio, plan de seguridad, procedimientos de gestión comercial, administrativa y técnica de los servicios demandados, procedimientos de gestión de incidencias y tiempos de resolución, mantenimiento y operación, gestión de informes, tipo, formato y contenido.

#### **Fase de implantación.**

Se valorarán los siguientes aspectos: Nivel de detalle de las fases indicadas en el Plan de Implantación, ajuste de las instalaciones actuales a la normativa técnica vigente y, en su caso, detalles para su adaptación, el Plan de Pruebas, los procedimientos organizativos y técnicos que se ejecutarán durante la fase de implantación, los procedimientos de seguimiento y control de la fase de implantación, los informes y documentación de los trabajos de implantación y del equipamiento y el equipo de trabajo



que ejecutará el Plan de Implantación. Así mismo, se valorará también la menor duración ofertada para esta fase.

### Mejoras ofertadas.

Tendrán la consideración de mejoras aquellos que añadan valor funcional o técnico a los servicios básicos o a su integración.

### ASPECTOS ECONÓMICOS (60/45 puntos).

#### MODELO DE TARIFICACIÓN PLANA (60 puntos) (Sólo se utilizan las ofertas de tarificación plana)

Se valorarán los siguientes aspectos:

- a) TPFN inicial, indicada en el formulario TF1 (25 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$La = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 25$$

Donde:

La= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico a) en dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico a) de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico a) de todas las ofertas.

v=el valor ofertado para el aspecto económico a) para dicha oferta.

- b) TPM inicial, indicada en el formulario TF1 (15 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$Lb = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 15$$

Donde:

Lb= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico b) en dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico b) de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico b) de todas las ofertas.

v=el valor ofertado para el aspecto económico b) para dicha oferta.

- c) Porcentaje de revisión de la TPM del formulario TF1 (8 puntos).

Se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$Lc = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 8$$

Donde:



Lc= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico c) en dicha oferta.  
M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico c) de todas las ofertas.  
m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico c) de todas las ofertas.  
v=el valor ofertado para el aspecto económico c) para dicha oferta.

- d) Tarifa de las llamadas del formulario TF2 (10 puntos).  
Se aplicarán estas tarifas al patrón de consumo a raíz de lo cual se obtendrá un valor v para cada oferta.

A continuación se aplicará la siguiente fórmula:

$$Ld = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} 10$$

Donde:

Ld= Puntuación parcial obtenida para el aspecto económico d) en dicha oferta.  
M= el valor máximo ofertado para el aspecto económico d) de todas las ofertas.  
m= el valor mínimo ofertado para el aspecto económico d) de todas las ofertas.  
v=el valor ofertado para el aspecto económico d) para dicha oferta.

- e) Tarifación de los servicios adicionales (2 puntos). El licitador debe incluir una tabla con la descripción y precio de todos estos servicios. Se aplicara un patrón estimativo de uso según la tipología del servicio ofertado y el uso esperado del mismo a raíz de lo cual se obtendrá una cifra entre 0 y 2 puntos que denominaremos Le.

La puntuación total para los aspectos económicos de cada oferta se obtendrá sumando los valores La, Lb, Lc, Ld y Le.

MODELO DE TARIFICACIÓN VARIABLE (45 puntos) (penalización de 15 puntos) (Sólo se utilizan las ofertas de tarificación variable)

Si el licitador opta por utilizar un sistema de tarificación variable se procederá de la siguiente manera:

1.- Costes fijos. Son costes que solo se cobran una vez. El resultado de sumar todos los costes fijos se prorrateará a la parte proporcional de la duración del mapa de consumo respecto de la duración total del contrato. Esto dará como resultado un importe en euros que denominaremos TARIFA DE COSTES FIJOS ó TCF.

2.- Costes fijos mensuales. Son costes que se cobran todos los meses y que tienen el mismo importe. El resultado de sumar todos los costes fijos mensuales y multiplicarlos por el número de meses que abarca el mapa de consumo se denominará TARIFA DE COSTES MENSUALES ó TCM.

3.- Costes variables. Son costes asociados a las llamadas. Se procederá a aplicar la tarificación especificada al mapa de consumo. El resultado final obtenido se denominará TARIFA DE COSTES VARIABLES ó TCV.



A continuación se procederá a sumar estas tres cifras el resultado se denominará TARIFA NORMALIZADA DE REFERENCIA de la oferta o TNR.

$$\text{TNR} = \text{TCF} + \text{TCM} + \text{TCV}$$

A continuación se aplicará la siguiente fórmula para cada oferta:

$$L = \frac{M - \max(m, v)}{M - m} \cdot 45$$

Donde:

L= Puntuación obtenida para dicha oferta.

M= el valor máximo ofertado de todas las ofertas.

m= el valor mínimo ofertado de todas las ofertas.

v=el valor obtenido de la TNR para dicha oferta.

NOTA: Cuando en cualquiera de estas formulas  $M=m$  la puntuación obtenida para todas las ofertas será de la mitad del valor máximo para el aspecto económico de que se trate. Esto es extensible al caso de la valoración para las ofertas con tarificación variable.

#### DOCUMENTACIÓN (5 puntos).

Se valorarán los siguientes aspectos:

- a) Que los formularios estén debidamente cumplimentados con precisión y concisión.
- b) Que la documentación ofrecida a priori (en el momento de presentar la oferta) sea lo más clara y concisa posible.
- c) Que las certificaciones presentadas indiquen claramente el ámbito.
- d) Que la documentación se presente adicionalmente en formato electrónico (formularios incluidos).
- e) Cualquier otro aspecto que facilite la evaluación de la solución técnica planteada.

### **13. PENALIZACIONES.**

El adjudicatario será sancionado conforme a las penalizaciones que figuran en el presente Pliego.

Dichas penalizaciones se acordarán por la Mesa de la Asamblea a propuesta de la Secretaría General previo informe de la Dirección competente.

Dichas penalizaciones se harán efectivas como cantidades a abonar a la Asamblea 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 meses sucesivos.

La Asamblea determinará, a la vista de las oferta de servicios del adjudicatario, el nivel de gravedad de las infracciones (grave / no grave). En todo caso, tendrá la consideración de



grave la pérdida de servicios críticos (pérdida de comunicaciones), no imputables a la Asamblea de Madrid.

La cualidad anterior dará lugar a las siguientes penalizaciones, que serán acumulativas en función de la concurrencia de situaciones:

A. Infracciones Graves

|   |   |  |  |   |
|---|---|--|--|---|
| Penalización por incumplimiento de la disponibilidad. | Penalización por retraso o demora en el plazo de respuesta. | Penalización por cada día adicional sin servicio generalizado. | Penalización por reiteración en la pérdida del servicio generalizado en una segunda vez en 30 días naturales inmediatos a contar desde el cierre de la primera incidencia. | Penalización por reiteración de la pérdida del servicio generalizado una tercera vez o siguientes en 30 días naturales inmediatos desde el a contar desde el cierre de la primera incidencia. |
| 20% de la facturación mensual                         | +5 % de la facturación mensual                              | +10 % de la facturación mensual                                | +20 % de la facturación mensual  | +30% de la facturación mensual  |

B. Infracciones No Graves

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| Penalización por incumplimiento de los restantes deberes y obligaciones requeridos contractualmente | Penalización por retraso o demora en el plazo de respuesta. | Penalización por día adicional en el incumplimiento. | Penalización por reiteración del incumplimiento en los 30 días naturales siguientes a contar desde el cierre de aquél/anterior |
| 5% de la facturación mensual  | +2,5% de la facturación mensual                             | +5% de la facturación mensual                        | +10% de la facturación mensual   |

Sin perjuicio de las anteriores penalizaciones, en caso de apreciarse mala fe por parte adjudicatario en la comunicación o determinación del inicio y cierre de incidencias o averías podrá penalizarsele adicionalmente con un 25% de la facturación mensual.

El órgano de contratación se reserva, de producirse la reiteración de anomalías o la gravedad de las mismas, el inicio de los trámites tendentes a la rescisión del contrato. Específicamente serán causas de resolución, además de las consignadas en la Ley de Contratos del Sector Público.

La resolución del contrato por causas imputables al adjudicatario, podrá dar lugar a la declaración su subsistencia en precario hasta tanto no se produzca una nueva adjudicación y siendo posible requerir al adjudicatario infractor los daños y perjuicios que hubiesen podido ocasionar a la Asamblea de Madrid, determinando, además, la automática



incautación de la fianza, sin perjuicio de que se exijan otro tipo de responsabilidades, si hubiera lugar a las mismas.

#### **14. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO.**

A la finalización de la prestación del servicio deben realizarse las siguientes acciones:

El adjudicatario debe garantizar que toda la documentación técnica asociada a la solución del STFAM se encuentre actualizada. Se realizará una entrega o transferencia tecnológica final cuyo contenido será coordinado con la Asamblea de Madrid que deberá dar el visto bueno a la misma.

Informe del consumo realizado en un período de tiempo especificado por la Asamblea (máximo 6 meses) para realizar el mapa de consumos tipo semestral a efectos de preparar la próxima licitación. Esta solicitud por parte de la Asamblea se podrá realizar hasta 6 meses antes de concluir el contrato, debiendo recibir respuesta en un plazo inferior a un mes.



## **ANEXO 2**

### **REQUISITOS MÍNIMOS DE LOS CONTRATISTAS**

#### Documentación:

Los licitadores o empresas ofertantes deberán presentar los siguientes documentos bien en originales o mediante copia de los mismos, que tengan carácter de auténtica conforme a la legislación vigente.

#### **A) Requisitos relativos a su capacidad de obrar.**

##### A.1.- De empresarios.

La capacidad de obrar de los empresarios que fueren personas jurídicas se acreditará mediante la escritura o documento de constitución, los estatutos o el acto fundacional, en los que consten las normas por las que se regula su actividad, debidamente inscritos, en su caso, en el Registro público que corresponda, según el tipo de persona jurídica de que se trate.

Las personas jurídicas sólo podrán ser adjudicatarias de contratos cuyas prestaciones estén comprendidas dentro de los fines, objeto o ámbito de actividad que, a tenor de sus estatutos o reglas fundacionales, les sean propios.

La capacidad de obrar de los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea se acreditará por su inscripción en el registro procedente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Las personas físicas o jurídicas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán justificar mediante informe de la respectiva Misión Diplomática Permanente



española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite a su vez la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración y con los entes, organismos o entidades del sector público asimilables a los enumerados en el artículo 3 de la Ley de Contratos del Sector Público, en forma sustancialmente análoga.

En los contratos sujetos a regulación armonizada se prescindirá del informe sobre reciprocidad en relación con las empresas de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio. 2. Para celebrar contratos de obras será necesario, además, que estas empresas tengan abierta sucursal en España, con designación de apoderados o representantes para sus operaciones, y que estén inscritas en el Registro Mercantil.

#### A.2.- De personas físicas.

Si el licitador es una persona física, el documento que acredite su personalidad (Documento Nacional de Identidad para españoles, pasaporte, autorización de residencia y permiso de trabajo, para extranjeros).

#### A.3.- Representación.

Cuando el licitador no actúe en nombre propio, o se trate de sociedad o persona jurídica, deberá acompañar poder notarial (inscrito en el Registro Mercantil cuando se trate de sociedades) bastantado al efecto por un Letrado de la Asamblea de Madrid y acreditar su personalidad mediante los documentos identificadores antes mencionados para las personas físicas.

### **B) Requisitos relativos a su solvencia económica y financiera.**

La solvencia económica y financiera del empresario podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes:

a) La clasificación del empresario en contratos del mismo tipo. Para el presente:

GRUPO V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Subgrupo 4. Servicios de Telecomunicaciones  
Categoría: A



- b) Declaraciones apropiadas de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
- c) Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda. Los empresarios no obligados a presentar las cuentas en Registros oficiales podrán aportar, como medio alternativo de acreditación, los libros de contabilidad debidamente legalizados.
- d) Declaración sobre el volumen global de negocios y, en su caso, sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del empresario, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

Si, por una razón justificada, el empresario no está en condiciones de presentar las referencias solicitadas, se le autorizará a acreditar su solvencia económica y financiera por medio de cualquier otro documento que se considere apropiado por el órgano de contratación.

### **C) Requisitos relativos a su solvencia técnica.**

En los contratos de servicios, la solvencia técnica o profesional de los empresarios deberá apreciarse teniendo en cuenta sus conocimientos técnicos, eficacia, experiencia y fiabilidad, lo que podrá acreditarse, según el objeto del contrato, por uno o varios de los medios siguientes:

- a) La clasificación del empresario en contratos del mismo tipo. Para el presente:

GRUPO V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones  
Subgrupo 4. Servicios de Telecomunicaciones  
Categoría: A

- b) Una relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario; en su caso, estos



certificados serán comunicados directamente al órgano de contratación por la autoridad competente.

c) Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquéllos encargados del control de calidad.

d) Descripción de las instalaciones técnicas, de las medidas empleadas por el empresario para garantizar la calidad y de los medios de estudio e investigación de la empresa.

e) Cuando se trate de servicios o trabajos complejos o cuando, excepcionalmente, deban responder a un fin especial, un control efectuado por el órgano de contratación o, en nombre de éste, por un organismo oficial u homologado competente del Estado en que esté establecido el empresario, siempre que medie acuerdo de dicho organismo. El control versará sobre la capacidad técnica del empresario y, si fuese necesario, sobre los medios de estudio y de investigación de que disponga y sobre las medidas de control de la calidad.

f) Las titulaciones académicas y profesionales del empresario y del personal directivo de la empresa y, en particular, del personal responsable de la ejecución del contrato.

g) En los casos adecuados, indicación de las medidas de gestión medioambiental que el empresario podrá aplicar al ejecutar el contrato.

h) Declaración sobre la plantilla media anual de la empresa y la importancia de su personal directivo durante los tres últimos años, acompañada de la documentación justificativa correspondiente.

i) Declaración indicando la maquinaria, material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

j) Indicación de la parte del contrato que el empresario tiene eventualmente el propósito de subcontratar.



#### **D) Acreditación de la no concurrencia de una prohibición de contratar.**

Los licitadores deberán acreditar no estar incurso en la ninguna de las causas de prohibición para contratar con el Sector Público conforme al artículo 49 de la Ley de Contratos del Sector Público y estar al corriente de obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

Aparte de las incompatibilidades contenidas en la normativa recogida en el artículo 49 f) de la Ley de Contratos del Sector Público, serán de aplicación las de la Ley de la Comunidad de Madrid 14/1995, de 21 de abril, sobre Incompatibilidades de Altos Cargos y las del artículo 5.3.b) de la Ley 11/1986 de 16 de diciembre, Electoral de la Comunidad de Madrid.

La prueba, por parte de los empresarios, de no estar incurso en prohibiciones para contratar podrá realizarse mediante testimonio judicial o certificación administrativa, según los casos, y cuando dicho documento no pueda ser expedido por la autoridad competente, podrá ser sustituido por una declaración responsable otorgada ante una autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado

Cuando se trate de empresas de Estados miembros de la Unión Europea y esta posibilidad esté prevista en la legislación del Estado respectivo, podrá también sustituirse por una declaración responsable, otorgada ante una autoridad judicial.

No podrá celebrarse la presente contratación con empresas de trabajo temporal, tal y como dispone la Disposición Adicional Quinta de la Ley de Contratos del Sector Público.

#### **E) Jurisdicción.**

Para las empresas extranjeras, en los casos en que el contrato vaya a ejecutarse en España, la 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 extranjero que pudiera corresponder al licitante.



## **F) Registros oficiales de licitadores.**

Sin perjuicio de la facultad de la Asamblea de Madrid para requerir a los adjudicatarios la acreditación complementaria que estime oportuna, el certificado de inscripción expedido bien por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado, o bien por el Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid, dispensará a los empresarios de presentar la documentación de los apartados A, B, C y D anteriores, según el contenido del mismo.

El certificado en vigor de inscripción en el correspondiente Registro, se presentará en original o copia auténtica, y se acompañará de una declaración responsable en la que se haga constar expresamente la vigencia de los datos contenidos en el mismo, suscrita por representante legal inscrito en el Registro de Licitadores.



**ANEXO 3**

**PROPOSICIÓN ECONÓMICA**

EXCMA. SRA. PRESIDENTA DE LA ASAMBLEA DE MADRID

Don. ...., vecino de ..... provincia....., con domicilio en ..... núm. .... (en el caso de actuar en representación como apoderado de ..... con domicilio en ..... núm. .... C.I.F. y D.N.I. o documento que lo sustituya núm .....), enterado del anuncio inserto en ..... y de las condiciones y requisitos para concurrir al PROCEDIMIENTO ABIERTO para la prestación del SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA PARA LA ASAMBLEA DE MADRID, por la empresa ..... se encuentra en situación de acudir como licitador al mismo.

A este efecto, hace constar que conoce el Pliego de Cláusulas Administrativas que sirve de base a la convocatoria, que acepta incondicionalmente sus cláusulas, que reúne todas y cada una de las condiciones exigidas para contratar con la Administración y que se compromete en nombre ..... (propio o de la empresa que representa), a tomar a su cargo el contrato, con estricta sujeción a los expresados requisitos y condiciones, por el precio máximo siguiente y para el plazo de ejecución de dos años:

Precio máximo por dos años (IVA no incluido): 92.508,62 €

Madrid, a de de 20

Fdo.: \_\_\_\_\_

**MODELO DE TARIFICACIÓN POR EL QUE SE OPTA:** \_\_\_\_\_



ASAMBLEA DE MADRID

**Formulario TF1. Tarifas de la STFAM.**

| <b>CONCEPTO</b>                              | <b>VALOR OFERTADO</b> |
|--|-----------------------|
| Importe mensual de la TPFN (IVA no incluido) |                       |
| Importe mensual de la TPM (IVA no incluido)  |                       |
| % de revisión trimestral de la TPM           |                       |

Para determinar el importe de las tarifas debe considerarse lo indicado en el pliego.



**Formulario TF2. Tarifas para considerar la revisión de la TPM**

| <b>COSTES DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS</b> |   |   |
|---|---|---|
|   | Precio máximo de establecimiento de llamada | Precio máximo por unidad de tiempo (céntimos/segundo) |
| 1. Nacional a operadores móviles.         |   |   |
| 2. Internacionales.                       |   |   |
| 2.1 Unión Europea                         |   |   |
| 2.2 Estados Unidos                        |   |   |
| 2.3 Resto del mundo                       |   |   |
| 3. Números especiales.                    |   |   |
| Tipo y Prefijo (*)                        |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |
|   |   |   |

(\*) Deberá indicar en cada línea el tipo de llamada al que afecta la tarifa indicada en las columnas de los precios.

| <b>COSTES NO ASOCIADOS DIRECTAMENTE AL CONSUMO</b>                 |                                    |
|--|------------------------------------|
| Concepto   | Importe en euros (IVA no incluido) |
| Suma costes fijos (totalizados para toda la duración del contrato) |                                    |
| Suma costes mensuales  |                                    |