

**PLIEGO DE CLÁUSULAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN  
INTEGRAL DEL SISTEMA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES Y LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA**

# CLÁUSULAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA

## I. OBJETO DE LAS CLÁUSULAS PARTICULARES

El presente Pliego de Cláusulas Particulares regula el procedimiento para la contratación de la renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y la prestación de servicios de telefonía para la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza, sita en el Paseo del Prado núm. 8 de Madrid (en lo sucesivo, la “Fundación”), y las condiciones básicas que regirán dicho contrato.

## II. PROCEDIMIENTO Y FORMA DE ADJUDICACIÓN

### 1. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

La Fundación contratará la renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y la prestación de servicios de telefonía por medio de concurso abierto sin admisión de variantes o alternativas con la empresa licitadora que cumpla las condiciones abajo indicadas y presente la mejor oferta en su conjunto de acuerdo con los criterios establecidos en el presente Pliego.

### 2. PRESENTACIÓN DE OFERTAS

- 2.1. Las empresas interesadas podrán presentar sus ofertas directamente en el MUSEO THYSSEN-BORNEMISZA (a la atención de D.<sup>a</sup> María Luisa Fernández), calle Marqués de Cubas núm. 21, Madrid (Madrid) C.P. 28014 España, durante el horario de oficina (9:30 – 14:00), antes de las **12:00 horas del día 9 de enero de 2017**. La Fundación admitirá también la presentación de ofertas por correo siempre y cuando se envíen dentro del plazo de presentación señalado, se anuncien a la Fundación por correo electrónico ([licitaciones@museothyssen.org](mailto:licitaciones@museothyssen.org)) antes del cierre del plazo de presentación y se reciban en la Fundación dentro de los diez días naturales siguientes al último día de presentación de ofertas antes indicado.
- 2.2. No se admitirán las ofertas presentadas por correo electrónico, fax o por cualquier otro medio telemático. Tampoco se admitirá la documentación recibida con posterioridad a la fecha y hora de terminación del plazo señalado, salvo en el caso de la documentación presentada por correo siempre que se cumplan las condiciones indicadas en la anterior Cláusula 2.1.
- 2.3. La presentación de las ofertas supondrá para cada empresa licitadora la aceptación expresa e incondicional de la totalidad de las cláusulas y condiciones contenidas en los Pliegos del concurso y en sus anexos.
- 2.4. Las empresas podrán realizar cualquier consulta o solicitar aclaraciones sobre el presente documento o sobre los servicios que se pretenden contratar con cinco días de antelación al último día de presentación de ofertas. Las empresas podrán

contactar a tal efecto con D. Vicente Pérez (Área de Servicios Generales) en el número de teléfono 914203944 o por email [vperez@museothyssen.org](mailto:vperez@museothyssen.org). Para consultas relativas a la documentación administrativa que debe presentarse en el Sobre nº 1, las empresas deberán dirigir un correo electrónico a [licitaciones@museothyssen.org](mailto:licitaciones@museothyssen.org).

Los licitadores podrán visitar las instalaciones donde se deben ejecutar los trabajos durante los treinta días siguientes a la publicación del anuncio de licitación, previa solicitud a la Fundación con una antelación mínima de cinco días. A tal efecto, los licitadores podrán concertar una visita por email a la dirección [vperez@museothyssen.org](mailto:vperez@museothyssen.org). La presentación de la oferta supondrá la aceptación de que las instalaciones son aptas para la completa ejecución de los trabajos y la integración de los equipos ofertados.

- 2.5. Las ofertas deben presentarse en tres sobres cerrados y numerados que deberán ser firmados por el licitador o la persona que le represente y con indicación de los siguientes datos:

Sobre Nº ..... [Número del sobre]
<b>CONTRATO DE RENOVACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA</b>
Licitador.....
CIF o NIF.....
Dirección: .....
Teléfono..... Fax .....
Correo electrónico .....
Nombre del/los representantes: .....
.....DNI / Pasaporte.....
Fecha y hora de presentación.....
<i>(A rellenar por la Fundación©)</i>

- 2.6. En el interior de cada sobre las empresas licitadoras deberán incluir, en una hoja independiente, una relación ordenada y numerada de los documentos que contiene, así como una copia digitalizada de dichos documentos, en el soporte que estime oportuno el licitador, y preferiblemente en un pendrive.
- 2.7. La Fundación entregará a cada empresa licitadora, una vez que haya presentado su oferta, un recibo con las siguientes indicaciones:
- Nombre, apellidos y NIF o, en su caso, denominación social y CIF del licitador.
  - Título del contrato al que licita.
  - Fecha y hora de presentación de los documentos.
- 2.8. Todos los documentos se presentarán en castellano o acompañados de traducción si estuvieran redactados en idioma distinto.
- 2.9. Todos los documentos deberán ser originales o copias debidamente compulsadas, salvo que ya hayan sido aportados o cotejados en algún otro concurso convocado

por la Fundación durante el año en curso, en cuyo caso bastará con la copia digitalizada prevista en la anterior Cláusula 2.6 y con indicar el concurso en el que se entregaron. Se exceptúan de esta previsión los documentos que sean específicos para cada concurso (declaraciones responsables, garantía provisional, etc.).

- 2.10. Toda la documentación que incluya cada uno de los sobres deberá presentarse de la forma más sintética y resumida posible, y deberá atenerse estrictamente al orden establecido en la Cláusula 4.
- 2.11. La empresa licitadora y la persona que la represente responderán de la exactitud y veracidad de todos los datos consignados.
- 2.12. Las ofertas serán firmes y vinculantes y tendrán una vigencia mínima de cuatro meses desde el último día previsto para su presentación.
- 2.13. Cada licitador podrá presentar una única oferta, ya sea individualmente o como parte de una Agrupación de Interés Económico o Unión Temporal de Empresas.
- 2.14. No se admitirán ofertas múltiples o alternativas ni variantes. No obstante, se podrán presentar mejoras para la única propuesta técnica presentada, tales como servicios adicionales opcionales no facturados.

### **3. CONDICIONES PARA PARTICIPAR EN EL CONCURSO**

- 3.1. Podrá contratar con la Fundación toda persona física o jurídica, española o extranjera, que tenga plena capacidad de obrar, no esté incurso en causa de prohibición para contratar con el sector público prevista en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011), y acredite el cumplimiento de los requisitos de solvencia económica, financiera y técnica o profesional. 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.
- 3.2. Las empresas procedentes de Estados no pertenecientes a la Unión Europea deberán demostrar que en su Estado de procedencia se admite 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. A tal efecto, y salvo que sean empresas procedentes de Estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial de Comercio, dichas empresas deberán aportar un informe sobre reciprocidad de la correspondiente Misión Diplomática Permanente española.
- 3.3. No podrán concurrir a las licitaciones las empresas que hayan participado en la elaboración de las especificaciones técnicas o en los documentos preparatorios del contrato siempre que dicha participación pueda provocar restricciones a la libre concurrencia o suponer un trato privilegiado con respecto a los demás licitadores.
- 3.4. 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. Tendrán capacidad para contratar con la Fundación las empresas procedentes de Estados miembros de la Unión Europea que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentren habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentren establecidas estas empresas exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder prestar el servicio de que se trate, deberán acreditar que cumplen este requisito.

- 3.5.** Podrán contratar con la Fundación las uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto (UTE), sin que sea necesaria la formalización de las mismas en escritura pública hasta que se haya efectuado la adjudicación del contrato a su favor. Los empresarios que concurran agrupados en UTE quedarán obligados solidariamente y deberán nombrar un representante o apoderado único de la UTE con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del contrato se deriven hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de poderes mancomunados que podrán otorgar para cobros y pagos de cuantía significativa. A efectos de la licitación, los empresarios que deseen concurrir en una UTE deberán indicar los nombres y circunstancias de los que la constituyen y la participación de cada uno, así como que asumen el compromiso de constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatarios del contrato. La duración de la UTE será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

#### **4. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS**

Cada uno de los sobres indicados en la Cláusula 2.5 contendrá respectivamente la información que se indica a continuación:

##### **4.1. Sobre N° 1.- Documentación Administrativa**

##### **4.1.1. Documentos que acrediten la capacidad de obrar y, en su caso, la representación de las empresas licitadoras**

- Si el licitador es una persona natural, el sobre contendrá fotocopia del DNI, pasaporte o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.
- Si fuese una persona jurídica, el sobre contendrá la escritura de constitución y, en su caso, las posteriores escrituras de modificación.
- Las personas físicas o jurídicas extranjeras pertenecientes a algún Estado Miembro de la Unión Europea o signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar su capacidad de obrar mediante su inscripción en un registro profesional o comercial cuando así se exija por su legislación nacional, o mediante las certificaciones previstas reglamentariamente. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

Asimismo, en los casos previstos en el apartado 3.2 del presente pliego, las empresas extranjeras no pertenecientes a la Unión Europea procedentes de Estados que no hayan suscrito Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio deberán aportar el correspondiente certificado de reciprocidad.

- Las empresas extranjeras deberán aportar asimismo una 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.
- Las personas que comparezcan o firmen ofertas en nombre de otra persona física o jurídica, deberán acreditar documentalmente el título de su representación, y deberán incluir fotocopia compulsada de su DNI o del documento que, en su caso, le sustituya reglamentariamente.
- Las escrituras deberán estar debidamente inscritas en el correspondiente Registro cuando así lo exija la normativa vigente.

4.1.2. **Declaración jurada de no estar incurso en las causas de exclusión ni en las prohibiciones de contratar** establecidas en el artículo 57 de la Directiva 2014/24/CE, de 26 de febrero, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios, y el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011). 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. Las empresas licitadoras podrán utilizar a estos efectos el modelo de declaración que se une a este Pliego como Anexo I, que deberá otorgarse, como acta de manifestaciones, ante autoridad administrativa, notario público u organismo profesional cualificado. No se admitirá la presentación del Anexo I con la firma legitimada notarialmente.

4.1.3. **Certificado de inscripción en el Registro de Operadores de Telecomunicaciones** para todos los servicios objeto del presente contrato.

4.1.4. Los licitadores deberán acreditar **disponer, como mínimo, de una cobertura mediante red propia de ámbito nacional del 99% de la población en GSM/GRPS, del 95% de la población en UMTS y del 95% de la población en LTE**. El licitador podrá aportar a tal efecto una declaración jurada, si bien en ese caso la Fundación se reserva el derecho a requerir un documento emitido por la autoridad administrativa correspondiente.

4.1.5. **Certificación expedida por el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE)** o en el Registro de Licitadores de la Comunidad de Madrid, que comprenda las clasificaciones siguientes de acuerdo con lo dispuesto en el RD 1098/2001, de 12 de octubre:

- Grupo: V
- Subgrupos: 3 (mantenimiento y reparación de equipos e instalaciones informáticos y de telecomunicaciones) y 4 (servicios de telecomunicaciones).
- Categoría: 2 (igual o superior a 150.000 euros e inferior a 300.000 euros)

Si la empresa se encontrase pendiente de clasificación, deberá aportar el documento acreditativo de haber presentado la correspondiente solicitud para su clasificación, debiendo justificar el estar en posesión de la clasificación exigida antes de la apertura de las ofertas técnicas (Sobre núm. 2).

Las empresas comunitarias que no dispongan de dicha certificación podrán aportar certificados de clasificación o documentos similares que hayan sido expedidos por los Estados a los que pertenezcan y, si no existieran dichas certificaciones en el país del que son originarios, acreditarán su solvencia económica y técnica de acuerdo con lo dispuesto en la Directiva 2014/24/CE, de 26 de febrero, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios.

- 4.1.6. Declaración responsable del licitador en la que manifieste que las circunstancias reflejadas en el certificado de clasificación y, en su caso, en los demás certificados que acreditan la personalidad jurídica y solvencia, no han experimentado variación.
- 4.1.7. De modo alternativo a la certificación del ROLECE, los licitadores podrán aportar una relación de servicios similares a los del presente contrato, prestados en los últimos tres años y por un importe similar al presupuesto máximo de licitación, y con indicación del cliente. En tal caso, los licitadores deberán aportar asimismo los certificados de buena ejecución de al menos tres clientes.
- 4.1.8. **El compromiso de suscribir, antes de la formalización del Contrato en caso de resultar adjudicatario, la póliza de seguro específica** a la que se refiere la cláusula 7.3 del presente Pliego.
- 4.1.9. **Garantía provisional a favor de la Fundación.** Las empresas licitadoras deberán constituir una garantía provisional a favor de la Fundación mediante depósito en metálico en la cuenta bancaria que indique la Fundación o mediante aval bancario por un importe no inferior a OCHO MIL EUROS (EUR 8.000,00), de acuerdo con el modelo de aval que se adjunta al presente Pliego como Anexo II.A (“Modelo de aval como Garantía Provisional”).
- 4.1.10. **Cumplimiento de la normativa sobre integración social de personas con discapacidad.** Las empresas licitadoras que estén obligadas por la Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de los minusválidos, a contar con un 2% de trabajadores con discapacidad o adoptar las medidas alternativas correspondientes, podrán presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de dicha obligación. Esta documentación servirá únicamente en la adjudicación del contrato como criterio de preferencia en caso de empate absoluto de dos o más ofertas como las más ventajosas en su conjunto.

4.1.11. Un ejemplar de los **Pliegos de Cláusulas Particulares y de Prescripciones Técnicas** debidamente firmados en todas las páginas, incluidos anexos.

#### **4.2. SOBRE N° 2.- Propuesta técnica**

El Sobre N° 2 contendrá una Propuesta técnica de renovación integral del sistema de telefonía y comunicación y del servicio de telefonía, que incluirá:

- i) Descripción detallada de la solución técnica propuesta.
- ii) Plan de implantación.
- iii) Plan de gestión y mantenimiento de los servicios.
- iv) Plan de calidad y medida de calidad del servicio.
- v) Mejoras que no supongan un coste adicional para la Fundación. Se admitirá la propuesta de un máximo de tres mejoras, relacionadas con:
  - modelos de terminales superiores a la gama solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas;
  - dotación de botiquín de terminales adicionales a los solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, en las instalaciones de la Fundación, hasta un máximo de:
    - Sobremesa: 3 gama básica, 1 gama media, 2 gama alta 1 (crítica).
    - Móviles: 2 básico, 3 smartphone gama media y 2 smartphone gama alta.

Las características y la calidad de los equipos y servicios objeto de este proyecto deberán ajustarse a las condiciones establecidas en el presente Pliego y en particular en el Pliego de Prescripciones Técnicas. Se inadmitirán las ofertas que no cumplan con lo anterior.

La oferta técnica no podrá superar las 40 páginas en tipografía Arial, cuerpo fuente 12, espaciado interlineado de 12 puntos, espaciado entre caracteres normal y márgenes normales (3 cm a izquierda y derecha y 2,5 cm superior e inferior).

#### **4.3. SOBRE N° 3.- Oferta económica**

El Sobre n° 3 contendrá una oferta económica conforme al “Modelo de Oferta Económica” (Anexo III), en la que se expresará el importe ofertado como precio por la renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y la prestación de servicios de telefonía durante el período inicial de cuatro años y para el período de prórroga de dos años. Deberá indicarse separadamente el precio sin IVA y con IVA. El Sobre n° 3 incluirá un desglose de la oferta económica, de acuerdo con las tablas que se recogen en el Anexo II del Pliego de Prescripciones Técnicas.

El presupuesto máximo de licitación total es de TRESCIENTOS SETENTA Y OCHO MIL EUROS (378.000€), más el IVA correspondiente, que se aplica de la siguiente forma:

- a) DOSCIENTOS SETENTA MIL EUROS (270.000€), más el IVA correspondiente, para la totalidad del período inicial de cuatro años de contrato.



- b) CIENTO OCHO MIL EUROS (108.000€), más el IVA correspondiente, para la totalidad del período de dos años de prórroga del contrato.

Se inadmitirán las ofertas que superen el presupuesto máximo de licitación total o alguno de los presupuestos máximos de los conceptos en que se desglosa el presupuesto total.

El precio ofertado será total, alzado, fijo y cerrado, e incluirá el coste de los servicios objeto del contrato y de los materiales y piezas necesarios para el servicio de mantenimiento. Cualquier servicio que no se haya indicado en el presente pliego, ni en el Pliego de Prescripciones Técnicas, ni en la oferta económica de la empresa que resulte adjudicataria pero que sea necesario para la correcta ejecución de los servicios, se entenderá incluido en la oferta económica presentada.

## **5. APERTURA DE OFERTAS**

- 5.1. La Fundación examinará y calificará previamente la validez formal de los documentos contenidos en el Sobre N° 1. La Fundación podrá inadmitir aquellas ofertas que sean incompletas, adolezcan de algún defecto o contradigan a las presentes Cláusulas Particulares o las condiciones del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- 5.2. Si la Fundación observase defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada por alguno de los licitadores, se lo comunicará por correo electrónico para que los corrija o subsane en un plazo inferior a tres (3) días.
- 5.3. Presentadas las ofertas en tiempo y forma y, en su caso, subsanados los defectos de la documentación presentada, el día **13 de enero de 2017**, a las **12:00 horas**, la Fundación dará cuenta de las ofertas inadmitidas y la causa de su inadmisión y procederá a la apertura pública del Sobre N° 2 (oferta técnica) de las ofertas admitidas.
- 5.4. El día **20 de enero de 2017**, a las 10:30 horas, la Fundación dará a conocer la puntuación asignada a las propuestas técnicas presentadas por los licitadores (Sobre N° 2) y procederá a la apertura pública del Sobre N° 3 (oferta económica).
- 5.5. La Fundación podrá modificar la fecha de apertura pública de ofertas, en cuyo caso lo comunicará por correo electrónico a los participantes.

## **6. CRITERIOS DE VALORACIÓN DEL CONCURSO**

- 6.1. La Fundación podrá seleccionar la oferta más ventajosa en su conjunto o declarar desierto el procedimiento.
- 6.2. Los criterios que servirán a la Fundación para adjudicar el contrato serán los siguientes:

a) **Calidad de la Propuesta Técnica (hasta 70 puntos).**

La Fundación valorará la calidad técnica de la solución ofertada en su conjunto con una puntuación de hasta 70 puntos. Esta puntuación se desglosa en los siguientes apartados:

- Descripción detallada de la solución técnica propuesta: hasta 25 puntos.
- Plan de implantación: hasta 5 puntos.
- Plan de gestión y mantenimiento de los servicios: hasta 15 puntos.
- Plan de calidad y medida de la calidad del servicio: hasta 15 puntos.
- Mejoras: hasta 10 puntos. La puntuación se distribuirá de la siguiente manera: (i) hasta 7 puntos para la propuesta de modelos de terminales superiores a la gama solicitada en el Pliego de Prescripciones Técnicas; y (ii) hasta 3 puntos para la propuesta de dotación en la Fundación de un botiquín de terminales adicionales a los solicitados.

b) **Oferta económica (30 puntos)**

Se valorará como oferta económica más ventajosa la de menor precio que no sea desproporcionada o temeraria, a la que se asignará la máxima puntuación de: (a) 25 puntos para el precio correspondiente al período inicial de cuatro años, y (b) 5 puntos para el precio correspondiente al período de dos años de prórroga. Cada una de las restantes ofertas obtendrá una puntuación proporcional aplicando la siguiente fórmula:

**PM**= Puntuación máxima de cada apartado  
**V**= Valoración de la oferta económica.  
**OE**= Oferta económica.  
**OEMV**= Oferta económica más ventajosa.

$$V = \frac{PM \times OEMV}{OE}$$

No obtendrá ninguna puntuación la oferta que supere el precio máximo de licitación.

Se podrán considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que se encuentren en los siguientes supuestos:

- Cuando concurra un solo licitador y su oferta sea inferior al presupuesto máximo de licitación en más de 25 unidades porcentuales.
- Cuando concurren dos licitadores y una oferta sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.
- Cuando concurren tres licitadores, las que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, se excluirá para el cómputo de dicha media la oferta de cuantía más elevada cuando sea superior en más de 15 unidades porcentuales a dicha media.

- Cuando concurren cuatro o más licitadores, las que sean inferiores en más de 10 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas. No obstante, si entre ellas existen ofertas que sean superiores a dicha media en más de 10 unidades porcentuales, se procederá al cálculo de una nueva media sólo con las ofertas que no se encuentren en el supuesto indicado. En todo caso, si el número de las restantes ofertas es inferior a tres, la nueva media se calculará sobre las tres ofertas de menor cuantía.

Antes de rechazar la oferta que, de acuerdo con lo anterior, pueda ser considerada desproporcionada o temeraria, la Fundación deberá solicitar por escrito a la persona o empresa licitadora que corresponda las precisiones que considere oportunas sobre la composición de la oferta, y comprobará esta composición teniendo en cuenta las explicaciones recibidas. La Fundación para aceptar o rechazar dicha oferta podrá tomar en consideración las explicaciones del ahorro que representa el método, las soluciones técnicas aplicadas, o las excepcionales condiciones económicas a que tenga acceso la persona o empresa licitadora para la ejecución de los servicios objeto del presente Pliego.

## **7. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN**

- 7.1. La Fundación clasificará las ofertas y elaborará una propuesta de adjudicación del Contrato a favor de la persona o empresa que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa en su conjunto (en lo sucesivo, el “Contratista”).
- 7.2. La Fundación podrá renunciar a la celebración del contrato o desistir del procedimiento en cualquier momento anterior a la adjudicación, en cuyo caso indemnizará a los licitadores por los gastos que hubiesen incurrido y que sean demostrables, con un importe máximo de cien euros por licitador.
- 7.3. La Fundación requerirá al Contratista que presente la oferta económicamente más ventajosa en su conjunto la aportación dentro del plazo máximo de diez días hábiles los siguientes documentos:
  - a) Documentación acreditativa de la constitución en favor de la Fundación de la garantía definitiva a la que se refiere la cláusula 8 (“Garantía Definitiva”). El incumplimiento por el Contratista de esta obligación, o su cumplimiento en términos no aceptados por la Fundación, facultará a la Fundación para resolver el Contrato y/o incautar la garantía provisional.
  - b) Certificados de la AEAT y de la Tesorería General de la Seguridad Social acreditativos de hallarse al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social a los efectos de contratar con el sector público.
  - c) Póliza del seguro de daños y responsabilidad civil por importe mínimo de 1.000.000€, para cubrir cualquier responsabilidad derivada de la prestación del servicio. Esta póliza deberá estar en vigor durante todo el plazo de duración del contrato y, en su caso, durante la prórroga del mismo. La Fundación deberá figurar como asegurada adicional en aquellos casos en que no tenga la

condición de tercero o perjudicado, por todos los riesgos que puedan derivarse de la prestación de los servicios.

- d) Certificación del Registro Mercantil o copia autorizada de la escritura acreditativa del poder o cargo del representante del Contratista que vaya a suscribir el Documento de Formalización, si no es la misma persona que firmó la oferta. Cuando el Contratista no tenga su domicilio social o residencia en España, deberá aportar certificación del Registro Público análogo y cuando ello no fuera posible, documento público fehaciente que acredite la vigencia de los poderes.
- e) Cuando el Contratista tenga la condición de UTE, la escritura pública de constitución de la UTE inscrita en el Registro Especial del Ministerio de Economía y Hacienda, y el nombramiento de un representante o apoderado único de la UTE con poderes bastantes para ejercitar los derechos y cumplir las obligaciones que del Contrato se deriven hasta la extinción del mismo.

7.4. La Fundación podrá solicitar al Contratista la modificación de su oferta o del Contrato siempre que no suponga una variación del precio superior al 10%.

## **8. GARANTÍA DEFINITIVA**

- 8.1. Sin perjuicio de los seguros que deban suscribirse en cumplimiento de la legislación vigente, el Contratista está obligado a constituir una Garantía Definitiva en favor de la Fundación por el CINCO POR CIENTO (5%) del importe del contrato adjudicado.
- 8.2. Cuando la propuesta de adjudicación se realice a favor del licitador cuya oferta hubiera estado incurso inicialmente en presunción de temeridad, se exigirá al mismo una garantía definitiva del VEINTE POR CIENTO (20%) del precio del Contrato.
- 8.3. La Garantía Definitiva deberá constituirse mediante un depósito en metálico o aval bancario a primer requerimiento a favor de la Fundación de acuerdo con el modelo previsto en el Anexo II.B del presente Pliego de Cláusulas Particulares (“Modelo de aval como Garantía Definitiva”).
- 8.4. La Garantía Definitiva responderá de todas las obligaciones económicas derivadas del Contrato, de los gastos originados a la Fundación por demora del Contratista o por incumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a la Fundación con motivo de la inexacta ejecución del Contrato, de su incumplimiento total o parcial o de su cumplimiento defectuoso, así como de la incautación en los casos de resolución.
- 8.5. La Garantía Definitiva será cancelada a la finalización del Contrato, una vez cumplido satisfactoriamente o resuelto sin culpa del Contratista.
- 8.6. La ejecución de la garantía prevista en la presente cláusula así como la garantía prevista en la cláusula 4.1.9 no impedirá a la Fundación emprender acciones judiciales hasta el total resarcimiento de los daños y perjuicios derivados de la

retirada injustificada de la oferta o del incumplimiento total o parcial o del cumplimiento defectuoso del Contrato.

## **9. ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO**

- 9.1. Verificada la entrega de la documentación establecida en la anterior Cláusula Particular 7, se acordará la adjudicación que se notificará a los licitadores en cualquier medio que deje constancia de su envío, incluido el correo electrónico.
- 9.2. Tras dicha adjudicación, la Fundación y el Contratista suscribirán el documento de formalización del Contrato en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el Contratista fuera requerido por la Fundación, y en ningún caso antes de que transcurran quince días hábiles desde que se notifique la adjudicación a los licitadores.
- 9.3. El Contrato podrá ser elevado a escritura pública cuando lo solicite cualquiera de las partes, en cuyo caso los gastos derivados del otorgamiento serán de cargo de la parte peticionaria.
- 9.4. La garantía provisional podrá ser incautada a las empresas que retiren injustificadamente su proposición antes de la adjudicación.
- 9.5. Con la suscripción del documento de formalización del Contrato la garantía provisional se extinguirá automáticamente para todos los licitadores a excepción de la empresa seleccionada en la propuesta de adjudicación, y a partir de dicho momento estará a disposición de los licitadores. La garantía provisional presentada por la empresa seleccionada se retendrá en todo caso hasta la constitución de la garantía definitiva. A tal efecto, la garantía provisional podrá retirarse en la sede de la Fundación previa solicitud de devolución por una persona con facultades suficientes para ello.
- 9.6. Transcurridos tres meses desde la finalización del concurso, la documentación incluida en los sobres de solicitud de participación y en los sobres de presentación de las ofertas quedará a disposición de las empresas que presentaron dichas solicitudes y ofertas y no resultaron adjudicatarias, salvo que por razones justificadas la Fundación deba retenerla. En cualquier caso, la Fundación podrá conservar para su registro una copia de toda la documentación presentada por las empresas licitadoras.

## **III. CONDICIONES DEL CONTRATO**

### **10. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El objeto del contrato es la renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y la prestación de servicios de telefonía a la Fundación, a plena satisfacción de esta, en las condiciones y con la extensión establecida en el Pliego de Prescripciones Técnicas, y de acuerdo con las instrucciones de la Fundación.

## **11. ACTA DE RECEPCIÓN DE LA IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES**

- 11.1. Dentro de la semana siguiente a la fecha de entrega del nuevo sistema de telefonía y comunicaciones, la Fundación verificará con una persona responsable del Contratista que dicho sistema se ajusta a los requisitos técnicos y a las necesidades y expectativas de la Fundación. La Fundación podrá entonces solicitar las modificaciones que estime convenientes sobre dicho sistema. Una vez que la Fundación considere que el sistema se adecua a sus exigencias, ambas partes firmarán un Acta de Recepción provisional.
- 11.2. Dentro de la semana siguiente a la fecha de entrega y puesta en marcha del sistema de telefonía y comunicaciones, la Fundación verificará con una persona responsable del Contratista que dicho sistema funciona a pleno rendimiento, en cuyo caso ambas partes firmarán un Acta de Recepción definitiva.
- 11.3. En el caso de que en el momento de firmar cualquiera de las Actas de Recepción se aprecien defectos o errores en el funcionamiento del sistema de telefonía y comunicaciones, el Contratista deberá corregir dichos defectos o errores en el plazo máximo de 5 días naturales. Subsano el defecto o error se volverá a inspeccionar el sistema de telefonía y comunicaciones y, en caso de comprobar que funciona correctamente, se firmará el Acta de Recepción.
- 11.4. En el caso de que no se hubiera subsanado el defecto o error, la Fundación podrá solicitar someter al criterio de un tercero independiente la conformidad del sistema de telefonía y comunicaciones con las especificaciones detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en la Oferta del Contratista. La Fundación tendrá derecho a terminar el Contrato en caso de que el tercero independiente dictamine que el sistema de telefonía y comunicaciones no cumple con las especificaciones detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas y en la Oferta del Contratista. Tal terminación dará lugar a la devolución por parte del Contratista a la Fundación del precio pagado por los trabajos realizados hasta la fecha.

## **12. FECHA DE TERMINACIÓN DE LA RENOVACIÓN INTEGRAL DEL SISTEMA DE TELEFONÍA Y COMUNICACIONES Y PENALIDADES POR DEMORA**

- 12.1. El plazo máximo para la puesta en producción del nuevo sistema de telefonía y comunicaciones es de setenta y cinco (75) días desde la fecha de formalización del Contrato (en lo sucesivo, la “Fecha de Finalización”).
- 12.2. La demora del Contratista en la Fecha de Finalización o de subsanación de los defectos advertidos, siempre que se deba a causa imputable al Contratista, dará lugar a las siguientes penalidades a favor de la Fundación:
  - a) Por cada día natural que exceda de cinco (5) días naturales de retraso, se devengará una penalidad de 300 euros que podrá hacerse efectiva mediante deducción del importe pendiente de abono.
  - b) En caso de demora superior a veinte (20) días naturales en la Fecha de

Finalización o de subsanación de los defectos, la Fundación podrá optar entre pedir el cumplimiento o resolver el Contrato, con indemnización de los daños y perjuicios ocasionados en ambos casos, y sin que ello exima al Contratista del pago de la penalidad por retraso estipulada en el apartado anterior.

### **13. RÉGIMEN TRANSITORIO DE IMPLANTACIÓN**

Durante el régimen transitorio de implantación en ningún caso se admitirá la duplicidad de facturación a la Fundación por parte del Contratista y el actual proveedor de servicios de telefonía. El Contratista facilitará la coordinación con el actual operador, a fin de que exista la máxima coherencia en la facturación y no se solapen en ningún caso los períodos y conceptos facturados, de modo que la fecha en que el actual servicio cause baja coincida con la fecha en que el nuevo que lo sustituya se dé de alta. La Fundación no abonará ninguna factura del Contratista por períodos y conceptos facturados por el actual operador.

### **14. DURACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA**

La prestación del servicio de telefonía tendrá una duración inicial de cuatro años desde la puesta en funcionamiento del nuevo sistema de telefonía y comunicaciones. Transcurrido ese plazo, el servicio de telefonía podrá prorrogarse, por la sola decisión de la Fundación, por un período de dos años. La duración máxima total del servicio de telefonía será de seis años.

### **15. PRECIO Y ABONO DE LOS SERVICIOS**

- 15.1. El precio ofrecido por el suministro y mantenimiento de los equipos y por los servicios de telefonía será alzado, fijo y cerrado. En consecuencia, no podrá aumentar el precio por razón de la mano de obra, materiales, o suministros de cualquier naturaleza que fuesen necesarios para la ejecución del Contrato, ni aún por trabajos imprevistos que sea necesario efectuar para la total ejecución y con independencia de la duración de los trabajos objeto del mismo.
- 15.2. El pago se realizará de forma mensual y a mes vencido. Las facturas se abonarán por transferencia bancaria en la primera fecha de pagos generales de la Fundación después de su presentación (el día 15 de cada mes). La primera mensualidad se facturará en el momento en el que el sistema de telefonía y comunicaciones quede correctamente instalado y en perfecto funcionamiento y se haya firmado el Acta de Recepción definitiva.
- 15.3. El Contratista entregará a la Fundación al inicio de cada anualidad (a excepción de la primera), junto cada factura, los certificados de estar al corriente de pago de sus obligaciones frente a la Tesorería General de la Seguridad Social y a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, a los efectos de los artículos 42 del Estatuto de los Trabajadores y 43 de la Ley General Tributaria.

### **16. NORMAS GENERALES**

- 16.1. Los Servicios se ejecutarán con estricta sujeción a las condiciones contenidas en el presente Pliego de Cláusulas Particulares y en el Pliego de Prescripciones

Técnicas, y conforme a la oferta del Contratista en lo que no contradiga los Pliegos del concurso.

- 16.2. Todo gasto que se derive de la ejecución de los Servicios no previsto en el presente Pliego será de cuenta del Contratista. Serán a cargo del Contratista, entre otros: el pago de todos los salarios necesarios, los seguros sociales, las indemnizaciones y sanciones por accidentes de trabajo, los suministros, materiales y productos a emplear en la ejecución del Contrato.
- 16.3. Las tasas, impuestos y licencias necesarias para la ejecución del Contrato, ya sean locales, autonómicos o estatales, serán abonados por las partes según Ley.
- 16.4. El Contratista no podrá ceder el contrato ni subcontratar la ejecución total o parcial de los Servicios con ninguna otra empresa salvo que la Fundación lo autorice previamente por escrito.
- 16.5. El Contratista responderá del incumplimiento del Contrato tanto por sí como por los profesionales y cualesquiera terceros de los que se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.
- 16.6. El Contratista deberá nombrar un coordinador de los servicios que se encuentre a plena disposición de la Fundación, para lo que indicarán un número de teléfono fijo y móvil. La Fundación podrá exigir la sustitución del coordinador o del personal destinado a la prestación de los Servicios cuando, a juicio de la Fundación, incumplan o cumplan deficientemente las condiciones de prestación del servicio o los estándares de calidad del Museo, o pongan en peligro la buena marcha del Contrato.
- 16.7. El Contratista garantiza una cobertura total en todo el edificio que alberga el Museo Thyssen-Bornemisza y las oficinas de la Fundación, para el sistema de telefonía propuesto (GRPS, DECT, etc.).
- 16.8. El Contratista responderá frente a la Fundación del incumplimiento o cumplimiento defectuoso del Contrato tanto por sí como por los profesionales y cualesquiera terceros de los que se sirva para el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del Contrato.
- 16.9. El Contratista responderá del cumplimiento de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley de Servicios de la Sociedad de la Información, la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal, y la normativa sobre consumidores y usuarios y de cualquier otra normativa que pudiera ser aplicable a los servicios.
- 16.10. El Contratista mantendrá indemne a la Fundación de cualquier acción judicial o extrajudicial, daño o perjuicio en el que pueda incurrir la Fundación frente a las autoridades, los usuarios o frente a terceros como consecuencia del incumplimiento o cumplimiento defectuoso por el Contratista de las obligaciones contenidas en el presente Pliego.
- 16.11. Los servicios se prestarán a satisfacción de la Fundación. En el supuesto de que los servicios realizados por el Contratista no se ajustasen a los términos del



Contrato, del encargo o a las instrucciones expresas que pudiera dictar la Fundación, la Fundación podrá exigir la modificación de los servicios y la reparación de los daños en los términos indicados, sin sobrecoste alguno para la Fundación y sin perjuicio de la indemnización de los daños y perjuicios que, en su caso, corresponda.

## **17. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES**

17.1. Los licitadores, y posteriormente el Contratista, se obligan a tratar con la máxima discreción y confidencialidad y a mantener bajo el más estricto secreto profesional, toda la información, documentos, métodos, organización, actividades y otros datos que puedan llegar a su conocimiento como consecuencia de la preparación de las ofertas y, en su caso, posterior ejecución de los Servicios y que no sean de dominio público. La obligación de confidencialidad no tiene límite temporal.

17.2. Los datos de carácter personal que sean entregados al Contratista u obtenidos en la ejecución del Contrato, única y exclusivamente podrán ser aplicados o utilizados para el cumplimiento de los fines objeto de dicho Contrato y no podrán ser cedidos o entregados a terceros bajo título alguno, ni siquiera a los meros efectos de conservación y archivo. El Contratista cumplirá con las normas de seguridad más exigentes en materia de protección de datos. El Contratista dispondrá las medidas de seguridad, físicas y organizativas suficientes para cumplir con los compromisos asumidos en esta cláusula, y dará las instrucciones oportunas a las personas que directa o indirectamente manejen la referida información.

17.3. Al término de la vigencia del Contrato, y de conformidad con las indicaciones de la Fundación, el Contratista deberá devolver, borrar o destruir toda la información obtenida así como los programas en soporte informático y cuantos documentos, planes, expedientes, notas, informes y materiales recibidos o elaborados que guarden relación con el objeto del Contrato.

## **18. SUPERVISIÓN DE LOS SERVICIOS**

18.1. Los servicios estarán sujetos a inspección, examen y prueba por parte de la Fundación siempre que ésta lo considere oportuno.

18.2. La Fundación podrá ordenar en cualquier momento la sustitución o modificación del contenido, los materiales, y la corrección de los servicios que sean defectuosos en su ejecución.

18.3. La responsabilidad del Contratista frente a la Fundación y, en su caso, frente a terceros, en modo alguno quedará exonerada o atenuada por la inspección, revisión o aprobación que pueda hacer la Fundación.

## **19. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO**

19.1. Son causas de resolución del Contrato, además del incumplimiento de las obligaciones que incumben a las partes de acuerdo con el contrato y la legislación aplicable, las siguientes:

- a) La muerte o incapacidad sobrevenida del Contratista o la extinción de su personalidad jurídica.
- b) La declaración de concurso del Contratista o la declaración de insolvencia en cualquier otro procedimiento.
- c) La desaparición de las garantías del Contratista o su insuficiencia, a menos que sean sustituidas por otras nuevas e igualmente seguras.
- d) La falta de pago o consignación del precio de los Servicios por parte de la Fundación en el plazo de cuatro meses desde el vencimiento de la factura.
- e) La pérdida de clasificación requerida para concursar o de las autorizaciones administrativas para poder prestar servicios de telecomunicaciones.
- f) La cancelación de las pólizas de seguro que deba suscribir y mantener vigentes el Contratista.
- g) No ajustarse el Contratista en la ejecución de los servicios a las especificaciones u órdenes que al efecto dicte la Fundación.
- h) El incumplimiento por el Contratista de las medidas de calidad de servicio propuestas en su oferta técnica (según el Anexo IV del Pliego de Prescripciones Técnicas).
- i) El incumplimiento del deber de confidencialidad.

19.2. Si la causa de resolución fuese imputable al Contratista, la Fundación tendrá derecho a ejecutar la garantía definitiva y a hacer propio el importe garantizado por la misma, todo ello sin perjuicio del derecho a exigir la indemnización de los daños y perjuicios que le hubieren sido ocasionados.

## **20. RÉGIMEN JURÍDICO DEL CONTRATO**

20.1. El contrato tiene naturaleza mercantil, de arrendamiento de obra y de servicios.

20.2. Este contrato se regirá, en el orden de prelación en que se relaciona a continuación, por los siguientes documentos:

- a) El presente Pliego de Cláusulas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b) La oferta del Contratista.

20.3. Las condiciones contenidas en los Pliegos del concurso prevalecerán, en todo caso, sobre cualesquiera previsiones y disposiciones que se contengan en los restantes documentos, las cuales, en caso de divergencia o contradicción, deberán entenderse modificadas o suprimidas en lo pertinente.

## **5. LEGISLACIÓN APLICABLE**

El Contrato objeto del presente Pliego se someterá a Derecho español.

## **6. COMPETENCIA**

Para cualquier controversia relativa a la interpretación y ejecución del presente pliego o del Contrato serán competentes los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid. La presentación por las empresas licitadoras de las ofertas supondrá la renuncia expresa de cualquier otro fuero que pudiera corresponderles.

Madrid, 16 de noviembre de 2016.

## **ANEXOS**

**ANEXO I. DECLARACIÓN RESPONSABLE**  
**DE NO ESTAR INCURSO EN CAUSA DE PROHIBICIÓN**

(ANTE AUTORIDAD ADMINISTRATIVA, NOTARIO PÚBLICO U ORGANISMO PROFESIONAL CUALIFICADO)

D/Dña. .... mayor de edad, de nacionalidad  
....., domiciliado en ....., calle  
....., número ..... y DNI/NIE número ..... en  
nombre y representación de ..... con NIF/CIF .....  
domicilio fiscal en ....., calle ..... (en  
adelante, la “Sociedad”), conforme tiene acreditado por la documentación aportada en el  
Sobre nº 1, a los efectos de lo dispuesto en la Cláusula 4.1.2 del Pliego de Cláusulas  
Particulares que regirán el Contrato de renovación integral del sistema de telefonía y  
comunicaciones y prestación de servicios de telefonía, declara bajo su responsabilidad  
que:

1. La Sociedad no incurre en las causas de exclusión ni en las prohibiciones de contratar establecidas en el art. 57 de la Directiva 2014/24/CE, de 26 de febrero, del Parlamento europeo y del Consejo, sobre coordinación de los procedimientos de adjudicación de los contratos públicos de obras, de suministros y de servicios, y en el art. 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (RDLeg 3/2011).
2. La Sociedad se halla al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, y se obliga a aportar los certificados acreditativos de dicho cumplimiento en el caso de resultar adjudicatario del referido contrato.

..... de ..... de 2016  
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)

## ANEXO II. GARANTÍAS

### **A) Modelo de aval como garantía provisional**

La entidad .....(razón social de la entidad de crédito o sociedad de garantía recíproca), NIF....., con domicilio a efectos de notificaciones y requerimientos en ....., y en su nombre....., con poderes suficientes para obligarle en este acto, AVALA a .....(empresa licitadora), con NIF ....., para responder de las obligaciones previstas para las empresas licitadoras en el Pliego de Cláusulas Particulares para la contratación de la renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y la prestación de servicios de telefonía, ante la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA, CIF G-79015251, por importe de OCHO MIL EUROS (EUR 8.000,00).

Este aval se otorga solidariamente respecto al obligado principal, con renuncia expresa al beneficio de orden, división y excusión y con compromiso de pago al primer requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA.

El presente aval estará en vigor hasta que la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o quien en su nombre sea habilitado para ello autorice su cancelación o devolución.

(Lugar y fecha)  
(razón social de la entidad)  
(firma de los apoderados)

## **B) Modelo de aval como garantía definitiva**

(en papel con membrete del Banco)

FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA  
C/ Paseo del Prado, nº 8  
Madrid 28014

Muy Sres. nuestros:

Hemos sido informados de la adjudicación del Contrato de renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y prestación de servicios de telefonía (en adelante, el “Contrato”), por parte de

la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA, de nacionalidad española, con domicilio en Madrid, Paseo del Prado nº 8, 28014, y CIF G-79015251 (en lo sucesivo, la “Fundación”).

a la empresa,

[...], de nacionalidad [...], con domicilio social en [...], calle [...] y CIF [...], constituida legalmente mediante escritura otorgada ante el Notario [...], en fecha [...] e inscrita en el Registro Mercantil de [...] en el tomo [...], folio [...], hoja número [...] representada por D. [...], mayor de edad, de profesión [...], con domicilio a estos efectos en [...], y NIF número [...], en su calidad de [...], tal y como consta en la escritura pública [...], otorgada ante el Notario de [...], número [...] de su protocolo (en adelante, el “Contratista”).

Dicho Contrato establece la obligación del Contratista de constituir una Garantía Definitiva en forma de aval bancario, solidario y a primer requerimiento, por el cinco por ciento del importe del Contrato.

Se establece, asimismo, que la Garantía responderá de todas las obligaciones económicas derivadas del Contrato, de los gastos originados a la Fundación por demora del Contratista, o por el incumplimiento de sus obligaciones y de los daños y perjuicios ocasionados a la Fundación con motivo de la inexacta ejecución del Contrato, de su incumplimiento total o parcial o de su cumplimiento defectuoso, así como de la incautación en los casos de resolución.

En virtud de lo anterior, por la presente nos comprometemos frente a la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA y frente a quien ésta ceda los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato referido, de forma incondicional e irrevocable, a satisfacer el importe de hasta [...] EUROS (...€), al primer requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o del tercero a quien ésta ceda los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato, declarando que se ha producido un incumplimiento del referido Contrato.

El pago se efectuará, sin que proceda ninguna otra comprobación o averiguación, mediante

el abono de la cantidad de hasta [...] EUROS (...€), en la cuenta bancaria indicada en el requerimiento, en el plazo de 15 días desde la recepción del requerimiento de la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o de quien suceda a ésta.

El presente aval estará en vigor hasta que la FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA o quien en su nombre sea habilitado para ello autorice su cancelación o devolución.

El Banco renuncia expresamente a los beneficios de división, orden y excusión, así como a cualquier clase de excepción cualquiera que sea su naturaleza.

Las notificaciones que deban realizarse entre las partes en la ejecución de la presente garantía a primer requerimiento se harán por escrito y por medio que haga prueba de su envío y recepción a las respectivas direcciones que se indican a continuación:

El Banco:

[        ]  
[        ]  
[        ]

El Beneficiario:

FUNDACIÓN COLECCIÓN THYSSEN-BORNEMISZA  
Paseo del Prado nº 8  
28014 Madrid

Este aval figura inscrito en el Registro de Avals con el nº .....

La presente garantía se somete al Derecho español. Las partes se someten desde este momento a los Juzgados y Tribunales de la ciudad de Madrid con renuncia a cualquier otro fuero.

En Madrid, a [...] de [...] de 2016

[EL BANCO]

P.p.

D. \_\_\_\_\_



### **ANEXO III. MODELO DE OFERTA ECONÓMICA**

D/D.<sup>a</sup> ..... mayor de edad, de nacionalidad ..... domiciliado en ..... calle ..... número ..... y DNI/ NIE número ..... en nombre y representación de ..... con NIF/CIF ..... domicilio fiscal en ..... calle .....(conforme tiene acreditado por la documentación aportada en el Sobre nº 1), en cumplimiento de lo dispuesto en los Pliegos que regirán el Contrato de renovación integral del sistema de telefonía y comunicaciones y prestación de servicios de telefonía, se compromete a ejecutar el citado contrato, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones previstos en los Pliegos de Cláusulas Particulares y Prescripciones Técnicas, y en los términos de su oferta presentada, por el siguiente precio:

A) PRECIO TOTAL PARA EL PERÍODO INICIAL DE CUATRO AÑOS:

Precio sin IVA:

..... (en letra)

..... (en número)

Precio con IVA:

..... (en letra)

..... (en número)

B) PRECIO TOTAL PARA EL PERÍODO DE PRÓRROGA DE DOS AÑOS:

Precio sin IVA:

..... (en letra)

..... (en número)

Precio con IVA:

..... (en letra)

..... (en número)

..... de ..... de 2016  
(lugar, fecha y firma del representante legal o apoderado)

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARA LA RENOVACIÓN INTEGRAL DEL  
SISTEMA DE TELEFONÍA Y  
COMUNICACIONES Y LA PRESTACIÓN DE  
SERVICIOS DE TELEFONÍA**

## **INTRODUCCIÓN**

### **OBJETO, ÁMBITO Y ALCANCE**

El alcance de este servicio comprende los servicios de Comunicaciones Unificadas (fijas y móviles) incluyendo los medios de transmisión y equipamiento necesarios para dar dicho servicio.

Correrán por cuenta del contratista todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios, medios de transmisión, interfaces, terminales y cualquier otro elemento necesario para la implantación del servicio.

Será responsabilidad del licitador el diseño de la solución a ofertar, la cual deberá incluir todos los elementos necesarios para su funcionamiento y cumplir en todos los casos con los requisitos mínimos exigidos. En el presente documento se detallarán las funcionalidades mínimas requeridas para el servicio de comunicaciones unificadas.

Será objeto de la presente licitación la dotación y mantenimiento de todos aquellos elementos derivados del posible crecimiento y evolución del servicio durante el periodo de vigencia del contrato. En el servicio solicitado se incluye la gestión, monitorización, mantenimiento y soporte, administración y operación de todos los elementos constituyentes del servicio.

El/los ofertante/s podrán presentar la solución que considere que mejor se adapta a los requerimientos, convenientemente detallada y justificada de acuerdo con los requisitos establecidos más adelante.

## SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO

### DESCRIPCIÓN

En la actualidad la Fundación Colección Thyssen-Bornemisza dispone de los siguientes servicios contratados:

- Dos primarios de línea fija
- Un primario de móviles
- 8 líneas fijas analógicas (Fax, Datáfonos, etc)
- 100 DDI
- 125 terminales Inalámbricos (WIFI)
- 45 terminales VoIP (Sobremesa)
- 3 ADSL básicos (Uno de ellos con IP Fija)
- 30 líneas móviles con servicio multi dispositivo en 20 de ellas

### SERVICIO DE TELEFONÍA

A continuación se describen las prestaciones y funcionalidades mínimas que deben ofrecer los servicios de Comunicaciones Unificadas objeto del contrato. El objetivo es la creación de una Red Corporativa de Voz, que preste servicio a todas las sedes y usuarios del Cliente.

El servicio de Comunicaciones Unificadas que se solicita debe integrar las comunicaciones de voz, tanto fija como móvil del Cliente. Se deberá realizar la integración de funcionalidades y numeración entre las extensiones fijas y móviles independientemente de la ubicación de las mismas, de forma que se pueda hacer una gestión integral y homogénea desde una plataforma única para todo el servicio.

Las soluciones que se propongan deberán contemplar el acceso de todos los usuarios a los servicios de telefonía, independientemente de la tecnología utilizada, deberán cumplir con los requerimientos solicitados, valorándose en la evolución tecnológica las mejoras que suponga la solución propuesta para el Cliente.

Dichas soluciones comprenderán todo el tráfico generado independientemente del origen (fijo o móvil), la conexión con las redes públicas de telefonía, los planes de numeración, las numeraciones tanto públicas como privadas, servicio de banda ancha móvil, terminales fijos y móviles y resto de elementos necesarios para su perfecto funcionamiento y posible evolución.

El diseño e implantación de la solución será responsabilidad del adjudicatario, el cual tendrá en cuenta todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio de Comunicaciones Unificadas para el número de usuarios indicado. El adjudicatario proporcionará, instalará y mantendrá TODO el equipamiento necesario (incluidos terminales, baterías y cargadores) así como los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.

Se mantendrá el plan de numeración actual del Cliente, haciéndose uso de la portabilidad en caso de cambio de operador. Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en efectuar dichos cambios.

## **REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA SOLUCIÓN**

La solución propuesta tiene estar enfocada a la integración de las comunicaciones fijas y móviles y ser independiente de la tecnología utilizada y la ubicación de los usuarios. Dicha solución debe aportar optimización de costes y consecuentemente un ahorro de los mismos y mejorando y simplificando el mantenimiento de la misma sin que esto suponga una depreciación del servicio actual

La solución debe ser lo suficientemente flexible y escalable como para que se puedan prestar otros servicios, que aun no siendo demandados en el presente pliego, puedan ser susceptibles de ser necesarios en un futuro.

La solución técnica se deberá detallar con todas sus características y especificaciones así como los sistemas y equipamientos a utilizar.

Con independencia de la tipología del usuario, todos ellos dispondrán de funciones básicas de llamadas, funciones de centralita y estarán incorporados en la red privada de voz.

La solución ofertada estará soportada por una plataforma tecnológica de última generación, que cumpla con las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, se valorará muy positivamente que la solución sea actualizable en cuanto a funcionalidades e incorporar nuevos servicios sin que el usuario tenga que realizar inversiones en elementos de hardware y/o software.

Las soluciones que se propongan deberán contemplar la gestión de llamadas mediante el servicio multidispositivo, permitiendo la integración tanto de dispositivos fijos, móviles, dispositivos que utilicen tecnología IP así como servicios de mensajería instantánea en una única VPN de voz.

La solución aportada podrá integrarse de manera nativa con servicios basados en Voz sobre IP (VoIP) y con sistemas tipo Microsoft Lync o similares.

Se valorará especialmente la existencia de una herramienta de entorno web para la administración, gestión y control de todas las extensiones tanto fijas como móviles que formen parte de la Red Privada del Cliente independientemente de su ubicación física.

En todo caso se tratará de una solución en alta disponibilidad que garantiza la continuidad del servicio prestado. Solo se admitirán ofertas que presenten soluciones

que incluyan un respaldo, basado en Voz sobre IP (VoIP) con accesos y equipos dedicados en exclusiva al Cliente, para una serie de extensiones críticas, que se detallan más adelante, integrado de manera convergente con el resto de extensiones y que dote de robustez adicional a la solución general.

## **PRESTACIONES DEL SERVICIO DE VOZ**

### **FUNCIONALIDADES**

El servicio de comunicaciones unificadas ofertado deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- Cola de llamadas.
- Desvío de llamadas.
- Desvío si comunica.
- Grupo de extensiones.
- Marcación abreviada.
- Operadora IP.
- Presentación / restricción de identidad de usuario llamante.
- Rellamada.
- Retención de llamadas.
- Retrollamada.
- Soft Phone. Posibilidad de realizar y recibir tanto llamadas como SMS desde un PC.
- Llamada directa entrante y saliente (sin intervención de operadora).
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas, etc.
- Desvío incondicional.
- Desvío por ausencia.
- Grupo cerrado de usuarios.
- Grupo de salto.
- Grupos de Captura.
- Llamada en espera.
- Marcación privada abreviada entre usuarios.
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión.
- Operadora.
- Operadora automática.
- Personalización de mensajes de bienvenida, parámetros básicos.
- Posibilidad de establecer listas blancas y negras.
- Programación de restricciones a nivel de usuario configurable en remoto.
- Programación de servicio y funcionalidades de centralita en remoto.

- Restricción de números destino.
- Si una llamada no es contestada por su destinatario, el buzón de voz atiende la llamada, permitiendo dejar un mensaje en dicho buzón. El usuario puede consultar sus mensajes en cualquier momento.
- Sistema Jefe- Secretaria.
- Transferencias de llamadas.

## **PLAN DE NUMERACIÓN**

Las extensiones de voz, tanto fijas como móviles, estarán incluidas dentro de la Red Corporativa Privada del Cliente, para lo cual se ha de definir previamente un plan de numeración privado entre extensiones, que respetando el actual esquema, deberá ser aprobado por el Cliente.

En caso de cambio de operador, se describirá de forma detallada el procedimiento necesario para acometer la portabilidad numérica indicando los plazos comprometidos para migrar la totalidad de la numeración, así como el impacto en el servicio durante dicho proceso.

Correrán por cuenta del adjudicatario los medios necesarios para la ejecución de la portabilidad tanto fija como móvil si fuese necesario respetando en todo momento las garantías de servicio.

Asimismo este plan deberá ser flexible, ofreciendo la posibilidad de variar la cantidad de dígitos con el fin de adaptarse a cualquier plan de numeración.

Cada una de las extensiones críticas (extensiones fijas) deberá mostrar en todas llamadas el número geográfico con el cuenta actualmente.

## **SERVICIOS DE INTERCONEXIÓN**

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

Asimismo, el proveedor será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de interconexión de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios.

Los posibles destinos de llamadas serán:

Red Privada Virtual  
Local  
Provincial

Interprovincial  
Internacional  
Móviles  
Números de marcación especial (líneas 900, 902...)

## **PRESTACIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

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

Los licitadores deberán disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de itinerancia, debiendo ofrecer parámetros de cobertura a nivel nacional.

El licitador dispondrá como mínimo, de una cobertura mediante red propia de ámbito nacional del 99% de la población en GSM/GPRS, del 95% de la población en UMTS y del 95% de la población en LTE.

Además se deberá incluir el servicio de mensajería:

- Mensajes cortos SMS
- Mensajería Multimedia MMS.

## **TARIFICACIÓN**

El licitador ofertará una tarifa plana de voz que será común para todas las líneas del Cliente tanto fijas como móviles y que incluirá todas las llamadas de ámbito nacional, internacional, roaming y sms, acorde al perfil de tráfico aportado, a modo orientativo, en el Anexo I (cumplimentar Anexo II, que se deberá incluir en el Sobre nº 3).

Los minutos de esta tarifa plana serán compartidos entre todas las líneas del Cliente y el oferente deberá establecer un coste por extensión fija o móvil que permita al Cliente tener un control que le permita facilitar la gestión administrativa de las mismas.

El licitador presentará un catálogo de precios y servicios sobre el que se facturarán los excesos sobre lo incluido en la tarifa plana anteriormente detallada.

Además, en todas aquellas líneas móviles en las que se quiera añadir un servicio de navegación mediante banda ancha móvil (tanto de ámbito Nacional como Internacional), el licitador deberá ofertar de acuerdo a las tarifas establecidas en el Anexo II.

Solo se considerarán planes de precio por minuto para la parte de la solución que incluya un respaldo, integrado, convergente con la solución general y basado en Voz sobre IP (VoIP), que dote de robustez adicional a la solución general y según el tráfico de las extensiones críticas en el Anexo I.



### 1.1.1 SERVICIO DE TELEFONÍA

Todas las ofertas deberán detallar los costes de las llamadas del Servicio de Telefonía. A tal efecto se han de tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Todas las llamadas realizadas entre extensiones de la Red Corporativa de Voz serán consideradas como internas y sin coste.
- El resto de llamadas, a excepción de las realizadas con sistemas de respaldo basados en VoIP, tendrán un coste fijo mensual, en función de la volumetría facilitada. Dicho coste fijo debe incluir hasta un 10% adicional para cada una de las tipologías de llamadas definidas, con independencia del número de llamadas realizadas, de los operadores nacionales de destino de las mismas, de la duración de las llamadas y del tramo horario en el que las llamadas tengan lugar. Dichos costes están incluidos en el precio de licitación.
- Se deberá incluir en la tarifa plana los SMS.

### SERVICIO DE BANDA ANCHA MÓVIL

La tarificación no se realizará por tiempo, sino por la cantidad de datos transmitidos y sin coste mínimo de llamada.

Se establecerán tarifas planas (ámbito Nacional) que permitan descargas de un volumen determinado de datos con coste fijo. Cuando se supere la cantidad de datos incluidos en la tarifa plana, se bajará la velocidad de acceso y no pudiéndose realizar tarificación adicional, salvo que la Fundación decida, puntualmente y en función de las necesidades de servicio, lo contrario.

Se establecerán tarifas planas y/o Bonos de datos en roaming (ámbito Internacional) junto con el volumen de datos correspondiente, detallando estas tarifas (en Anexo II, aportado en el Sobre nº 3) en, al menos, las siguientes zonas de tarificación; Unión Europea (UE), Estados Unidos (EE.UU.) y Resto del Mundo.

Los licitadores deberán detallar listado de países incluidos en cada una de las zonas de tarificación que oferten.

El licitador ofertará el mismo número de tarifas de datos y con una capacidad igual o superior según se establece en el Anexo I del presente pliego.

## **SERVICIO DE BANDA ANCHA FIJA**

El licitador ofertará también (Anexo II, aportado en el Sobre nº 3) el suministro de 3 accesos asimétricos residenciales (ancho de banda mínimo, 50 MB c/u) uno de los cuales deberá contar con IP fija.

## **TERMINALES**

El adjudicatario deberá proporcionar una dotación inicial de todos los terminales, fijos y móviles según el siguiente esquema.

### **1.1.2 SOBREMESA**

El parque de terminales deberá homogeneizarse en base a las diferentes gamas de terminales de sobremesa.

Gama Básica (25 unidades):

- Pantalla a color rebatible de 3,2 pulgadas.
- Teclas de memoria.
- Soporte de Voz HD.
- Teclas de función.

Gama Media (6 unidades):

- Portable.
- Pantalla a color.
- Grabadora de sonido.

Gama Alta 1 (crítica) (9 unidades):

- Autoalimentación PoE.
- 2 puertos Ethernet 1GB.
- Pantalla a color 320x240 píxeles.
- Protocolo SIP, SCCP.
- Altavoz Full Duplex.
- Tecla directa casco.
- Navegador XML.

Gama Alta 2 (crítica) (1 unidad):

- Capacidad de dedicar audio conferencia.
- Conexión a línea IP.
- Protocolo SIP.
- PoE: Alimentación por Ethernet.
- Alta calidad sonora.
- Audio Full Duplex.
- Gran Pantalla LCD con navegador XHTML integrado.
- Toma jack 2,5mm.

Gama Alta 3 (crítica) (1 unidad):

- Pantalla a color 800 × 480 píxeles.
- Bluetooth 3.0.
- Puertos USB, RJ-9 y Ethernet.

## **MÓVILES**

Los terminales serán renovados totalmente por el adjudicatario al inicio del contrato. En todo caso se ofertarán con el material necesario para su funcionamiento (cargador, batería, etc.).

La renovación de estos terminales se realizará, con carácter general, a los 48 meses de la firma del contrato.

Los terminales a ofertar se clasificarán según las prestaciones que soporten. Se definen tres tipos de terminales:

- Básico (24 unidades): Requisitos mínimos: Pantalla 1.8" tipo TFT 128 x 160 píxeles, cámara VGA, audio MP3, batería de 400 mAh, memoria interna de 32MB.
- Smartphone gama media (78 unidades): Requisitos mínimos: Android OS Marshmallow, cámara de 13MP, batería Li-Ion, 16 GB, 2 GB RAM.  
Al menos 10 unidades de esta gama deberán ser terminales DUAL SIM
- Smartphone de alta gama (21 unidades): Requisitos mínimos: Android OS Marshmallow, quad-core, microSD, batería Li-Ion, posibilidad de memoria externa. 16 GB, 3 GB RAM  
Al menos 5 unidades de esta gama deberán ser terminales DUAL SIM

## **NUEVAS ALTAS DE TERMINALES/LÍNEAS ADICIONALES**

El licitador deberá presentar oferta de acuerdo a la tabla Anexo III (que deberá aportarse en el Sobre nº 2), de posibles nuevas altas tanto de terminales como de líneas (voz y datos), que por necesidades del servicio fueran imprescindibles contratar durante la vigencia del contrato.

Estas posibles nuevas altas, en ningún caso supondrían un incremento superior a un 10% respecto a las líneas y terminales solicitados en el pliego.

## **MDM**

En este apartado se establecen los requerimientos técnicos y de servicio para la contratación del MDM con el fin de ofrecer el aprovisionamiento, administración, gestión, monitorización, seguridad, generación de reportes, instalación y operación requerida por el Cliente.

El adjudicatario deberá proveer al Cliente de un sistema de gestión de la movilidad (MDM) que como mínimo cumpla las siguientes funcionalidades:

- Borrado remoto del terminal
- Gestión de cámara, bluetooth, Wi-Fi, apps, etc.
- Inventariado y presentación de los terminales por sistema operativo, fabricante, versión del sistema operativo.
- Definición de perfiles y políticas de seguridad centralizadas, independiente del dispositivo
- Instalación remota de diferentes aplicaciones internas corporativas de la organización o empresa
- Generación de informes

Los servicios y funcionalidades del Servicio de Gestión, Administración y Seguridad para Dispositivos y Apps Móviles deberán poder ofrecerse a los usuarios bajo una plataforma segura y confiable de comunicación mediante el uso de Redes (GSM/GPRS, 3G, 4GLTD).

Esta solución tiene que estar alojada en la nube, debiendo detallar el licitador el coste por línea y mes de este servicio.

## **TRÁFICO**

En el Anexo I del presente pliego se ofrece un histórico del volumen de tráfico cursado durante un mes representativo (concretamente Mayo 2016). Dichos datos no serán en ningún caso vinculantes al tráfico real cursado durante la vigencia del contrato.

## **PLAN DE IMPLANTACIÓN**

El servicio de Comunicaciones Unificadas objeto del presente pliego de prescripciones técnicas será prestado a partir de la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Cliente con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación (máximo 75 días desde la fecha de notificación de la adjudicación)

## **PLAN DE IMPLANTACIÓN**

Los licitadores deberán proveer de un plan de Implantación del servicio solicitado.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

El adjudicatario será responsable de toda la logística asociada a sustitución de terminales y todas las acciones necesarias (desembalaje, conexión, etc.) para que los terminales queden operativos en cada puesto de usuario.

Todos los trabajos de puesta en marcha así como las prioridades se acordarán con un Grupo de Coordinación del Cliente.

## **PLAN DE MIGRACIÓN**

El licitador deberá proveer un Plan de Migración que contemple la evolución de los servicios, desde la situación actual hasta el momento en que se realice la puesta en servicio de la solución.

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

- La migración será transparente para el usuario del Cliente.
- Se deberá mantener el plan de numeración público y privado del Cliente.
- Los trabajos se llevarán a cabo de manera que se interfiera lo menos posible en el funcionamiento normal del Cliente.
- Realizará todas las programaciones, instalaciones necesarias a su cargo.

El plan de migración que el licitador proponga será consensuado con el personal del Cliente designado a tal efecto, de manera que se articulen las actuaciones necesarias para el buen fin de los trabajos.

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

## **PLAN DE PRUEBAS**

El licitador dentro de la fase de implantación deberá incluir un Plan de Pruebas que deberá ser consensuado con el Cliente, para garantizar el correcto funcionamiento del servicio ofertado.

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

## **PLAN DE GESTIÓN Y MANTENIMIENTO**

Se realizará una descripción de los procedimientos a seguir en la gestión y el mantenimiento del servicio.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico garantizar el correcto funcionamiento del servicio durante la fase de ciclo de vida.

Para ello, proporcionará una ventanilla única mediante la cual el Cliente accederá a los servicios de gestión y mantenimiento y canalizará de forma genérica sus solicitudes. Esta ventanilla estará compuesta por personal cualificado técnico y comercial.

Además de la ventanilla única, se requiere la existencia de un gestor asignado para la atención ante cualquier incidencia o cambio en los servicios que el Cliente pudiera necesitar.

El adjudicatario deberá facilitar en formato electrónico, información detallada para poder ser tratada con aplicaciones de tarificación:

- Registros de llamada.
- Registros de cuotas y varios.

## **GESTIÓN DE SOLICITUDES ADMINISTRATIVAS**

Las operaciones de altas, bajas, modificaciones sobre los servicios y relacionadas con la facturación se deberán considerar en la propuesta.

## **GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

Los adjudicatarios deberán incluir en su oferta un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia. Se deberá detallar el procedimiento de detección, comunicación, tratamiento y escalado de las incidencias, así como su seguimiento.

Asimismo, el adjudicatario tras el cierre de la incidencia deberá entregar un informe con al menos los siguientes campos:

- Identificador de la incidencia.
- Breve descripción de la incidencia.
- Fecha/hora registro de la incidencia.
- Fecha/hora solución.

El servicio de asistencia técnica y mantenimiento deberá estar disponible 24 horas y 365 días al año.

## **GESTIÓN COMERCIAL**

La solución propuesta deberá disponer de un sistema de gestión que permita al Cliente (por medio de las personas debidamente autorizadas), de modo flexible, a través de Internet y/o teléfono, y seguro, controlar el acceso de los usuarios a los servicios. Dicho sistema deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso de las extensiones, incluyendo:

- Restricción entre llamadas por destino de llamadas: corporativas, nacionales o internacionales.
- Restricción de tráfico: Posibilidad de establecer limitaciones del tipo de tráfico (voz, datos y mensajería).
- Restricciones de consumo: Posibilidad de establecer límites de consumo por extensión.
- Restricciones de servicios de tarificación adicional.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos
- Restricción de llamadas según horario.

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

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

Asimismo, el adjudicatario informará periódicamente al Cliente de las novedades de servicios introducidas en su catálogo.

## **PLAN DE CALIDAD**

El Servicio de Telefonía deberá proporcionar muy alta disponibilidad y asegurará niveles óptimos de calidad de servicio, de acuerdo a los estándares vigentes aceptados por los organismos internacionales. Deberá estar operativo de forma continua, 24 horas y 365 días al año, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el Cliente.

El adjudicatario dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a todas las sedes incluidas en el proyecto, a fin de garantizar la óptima realización de las fases de implantación y operación.

El adjudicatario dispondrá de un procedimiento de escalado, indicando números de teléfono y perfil o cargo de las personas encargadas del soporte, con un nivel de responsabilidad creciente a medida que aumente el tiempo y la criticidad de la avería.

El adjudicatario deberá entregar al Cliente, con periodicidad mensual y puntualmente bajo demanda, en formato electrónico, información relativa a cualquier incidente-avería-disfuncionamiento que afecte a cualquier parámetro de los descritos anteriormente.

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel de servicio que se compromete a cumplir.

## **DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO DE VOZ**

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

Los parámetros mínimos que debe cumplir la red son:

- Disponibilidad de la red mayor o igual al 99,8%.
- Tasa global de bloqueo de llamadas menor o igual al 2%.



- Tasa global de llamadas interrumpidas menor o igual al 2%.
- Tiempo medio de establecimiento de llamada inferior a 5 segundos.

La comprobación de estos parámetros podrá ser requerido por la Fundación al adjudicatario en cualquier momento durante la vigencia del contrato y deberán presentarse en un plazo máximo de diez días laborables.

## **TIEMPOS DE MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS**

Se definen estos tiempos, como los tiempos medios empleados en las tramitaciones administrativas tales como altas, bajas y modificaciones de los servicios, así como los tiempos medios de gestión de configuración de parámetros del servicio.

## **TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

Tiempo de respuesta: Es el tiempo medido entre que el Cliente reporta la incidencia por los medios establecidos (teléfono, web, e-mail) y el contratista realiza las primeras acciones para resolver la incidencia. En ningún caso deberá ser superior a 1 hora.

Tiempo de resolución: Es el tiempo medido entre que el Cliente reporta la incidencia por los medios establecidos (teléfono, web, e-mail) y el contratista resuelve la incidencia de manera satisfactoria.

Máximo 6 horas para incidencia técnicas de programación, averías o altas, bajas o modificaciones de servicios.

Máximo 48 horas para suministro de equipamiento.

Los licitadores deberán cumplimentar, al respecto, la tabla ANEXO IV, e incluirla en el Sobre nº 2.

## ANEXO I: TRÁFICO VOZ y DATOS DEL CLIENTE

Consumo medio correspondientes al mes de mayo de 2016

Tráfico general:

Tipos de Uso	Tiempo (hh:mm:ss)	Llamadas
Llamadas internas	53:43:57	1820
Volumen de Llamadas a Fijos y a Móviles (Tarifa Plana Nacional)	221:56:47	3375
Llamadas 901/902 Número Especiales	01:01:00	28
Llamadas Internacionales (95% Europa EEUU) (5% Resto destinos)	02:56:57	27
Roaming - Recibido (95% Europa EEUU) (5% Resto destinos)	00:48:30	27
Roaming - Realizado (95% Europa EEUU) (5% Resto destinos)	04:58:00	77
SMS Nacionales		157
SMS internacionales		20
SMS Roaming		8

Tráfico extensiones críticas:

Tipos de Uso	Tiempo (hh:mm:ss)	Llamadas
Llamadas internas	06:06:00	237
Llamadas a móviles	06:48:00	177
Llamadas a fijos	23:26:55	Datos no disponibles
Llamadas 901/902 Número Especiales	01:22:00	Datos no disponibles
Llamadas Internacionales (95% Europa EEUU) (5% Resto destinos)	00:05:26	Datos no disponibles

Tarifas de datos:

Capacidad mínima	Unidades
50MB	71
2GB	28
5GB	21

## ANEXO II: TABLA DE OFERTA ECONÓMICA (SOBRE Nº 3)

Tabla mensual A año 1			
Concepto	Unidades	Cuota mensual	Subtotal
Tarifa de voz para líneas fijas y móviles			
Tarifa de datos 50MB			
Tarifa de datos 2GB			
Tarifa de datos 5GB			
Mantenimiento Nº Geográfico			
Sistema de gestión de la movilidad			
Centralita virtual			
Bonos de datos en Roaming (detallar zonas y volumen de datos)			
Terminales			
Accesos asimétricos residenciales (>= 50 MB)			
Respaldo VoIP extensiones críticas			
Total			

Tabla mensual B año 1					
Destino	establecimiento	precio por minuto	número de llamadas	minutos	subtotal
Llamadas nacionales a móviles					
Llamadas nacionales a fijos					
Llamadas 901					
Llamadas 902					
Llamadas Europa (excepto Andorra) - Zona 1					
Llamadas Andorra					
Llamadas Magreb - Zona 2					
Llamadas America (excepto Cuba) - Zona 3					
Llamadas Resto Mundo y Cuba - Zona 4					
SMS Nacionales					
SMS internacionales:					

Total mensual año 1 Tabla A + Tabla B	
---------------------------------------	--

Tabla mensual A año 2			
Concepto	Unidades	Cuota mensual	Subtotal
Tarifa de voz para líneas fijas y móviles			
Tarifa de datos 50MB			
Tarifa de datos 2GB			
Tarifa de datos 5GB			
Mantenimiento Nº Geográfico			
Sistema de gestión de la movilidad			
Centralita virtual			
Bonos de datos en Roaming (detallar zonas y volumen de datos)			
Terminales			
Accesos asimétricos residenciales (>= 50 MB)			
Respaldo VoIP extensiones críticas			
Total			

Tabla mensual B año 2					
Destino	establecimiento	precio por minuto	número de llamadas	minutos	subtotal
Llamadas nacionales a móviles					
Llamadas nacionales a fijos					
Llamadas 901					
Llamadas 902					
Llamadas Europa (excepto Andorra) - Zona 1					
Llamadas Andorra					
Llamadas Magreb - Zona 2					
Llamadas America (excepto Cuba) - Zona 3					
Llamadas Resto Mundo y Cuba - Zona 4					
SMS Nacionales					
SMS internacionales:					

Total mensual año 2 Tabla A + Tabla B	
---------------------------------------	--

Tabla mensual A año 3			
Concepto	Unidades	Cuota mensual	Subtotal
Tarifa de voz para líneas fijas y móviles			
Tarifa de datos 50MB			
Tarifa de datos 2GB			
Tarifa de datos 5GB			
Mantenimiento Nº Geográfico			
Sistema de gestión de la movilidad			
Centralita virtual			
Bonos de datos en Roaming (detallar zonas y volumen de datos)			
Terminales			
Accesos asimétricos residenciales (>= 50 MB)			
Respaldo VoIP extensiones críticas			
Total			

Tabla mensual B año 3					
Destino	establecimiento	precio por minuto	número de llamadas	minutos	subtotal
Llamadas nacionales a móviles					
Llamadas nacionales a fijos					
Llamadas 901					
Llamadas 902					
Llamadas Europa (excepto Andorra) - Zona 1					
Llamadas Andorra					
Llamadas Magreb - Zona 2					
Llamadas America (excepto Cuba) - Zona 3					
Llamadas Resto Mundo y Cuba - Zona 4					
SMS Nacionales					
SMS internacionales:					

Total mensual año 3 Tabla A + Tabla B	
---------------------------------------	--

Tabla mensual A año 4			
Concepto	Unidades	Cuota mensual	Subtotal
Tarifa de voz para líneas fijas y móviles			
Tarifa de datos 50MB			
Tarifa de datos 2GB			
Tarifa de datos 5GB			
Mantenimiento N° Geográfico			
Sistema de gestión de la movilidad			
Centralita virtual			
Bonos de datos en Roaming (detallar zonas y volumen de datos)			
Terminales			
Accesos asimétricos residenciales (>= 50 MB)			
Respaldo VoIP extensiones críticas			
Total			

Tabla mensual B año 4					
Destino	establecimiento	precio por minuto	número de llamadas	minutos	subtotal
Llamadas nacionales a móviles					
Llamadas nacionales a fijos					
Llamadas 901					
Llamadas 902					
Llamadas Europa (excepto Andorra) - Zona 1					
Llamadas Andorra					
Llamadas Magreb - Zona 2					
Llamadas America (excepto Cuba) - Zona 3					
Llamadas Resto Mundo y Cuba - Zona 4					
SMS Nacionales					
SMS internacionales:					

Total mensual año 4 Tabla A + Tabla B	
---------------------------------------	--

Total contrato	
----------------	--

## ANEXO III: ALTAS TERMINALES/LÍNEAS ADICIONALES\* (SOBRE Nº 2)

\*Estas posibles nuevas altas, en ningún caso supondrían un incremento superior a un 10% respecto a las líneas y terminales solicitados en el pliego.

Tipo de Terminal	Cuota Mensual Año 1	Cuota Mensual Año 2	Cuota Mensual Año 3	Cuota Mensual Año 4
Sobremesa Gama Básica				
Sobremesa Gama Media				
Sobremesa Gama Alta 1				
Sobremesa Gama Alta 2				
Sobremesa Gama Alta 3				
Móvil Básico				
Smartphone Gama Media				
Smartphone Gama Alta				

Tipo de Tarifa	Cuota Mensual Año 1	Cuota Mensual Año 2	Cuota Mensual Año 3	Cuota Mensual Año 4
Tarifa de voz para líneas fijas				
Tarifa de voz para líneas móviles				
Tarifa de datos 50MB				
Tarifa de datos 2GB				
Tarifa de datos 5GB				
Accesos asimétricos residenciales (>= 50 MB)				

## ANEXO IV. MEDIDA DE LA CALIDAD DE SERVICIO (SOBRE N° 2)

Denominación	Definición	Compromiso
Disponibilidad de Servicio	Porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario dispone de los elementos necesarios para la prestación del servicio requerido.	
Plazo de tramitación de altas, bajas y modificaciones de servicio	Tiempo desde que se realiza la solicitud hasta el instante de recepción efectiva del servicio telefónico sin portabilidad	
Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo empleado por el adjudicatario para la resolución de incidencias	
Tiempo de respuesta de incidencias	Tiempo empleado por el adjudicatario para realizar las primeras acciones encaminadas a la resolución de la incidencia	
Plazo de suministro de equipamiento	Tiempo a contar desde la solicitud hasta la recepción de los terminales telefónicos y elementos necesarios para la puesta en servicio	