AYUNTAMIENTO DE CORDOBA
Delegación de Hacienda, Gestión y Admón Pública
Servicios Informáticos
Avda. Gran Capitán, 6. 14071 – CÓRDOBA
Código RAEL JA01140214
Tel. 957 49 99 89
Fax 957 490074
cpd@ayuncordoba.es

S/ref.:
N/ref.:
Asunto:
Fecha: **16 de noviembre de 2015**
Destinatario:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASESORAMIENTO, ASISTENCIA TÉCNICA Y GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL.

1.- OBJETO.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas (PPT) es establecer las condiciones que han de regir para la contratación de los servicios de asesoramiento, asistencia técnica y tareas de gestión administrativa en cuestiones relacionadas con la telefonía fija y móvil en el Excmo. Ayuntamiento de Córdoba.

Según el art. 10 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (TRLCSP), esta contratación es de servicios. Se incluye este contrato dentro de la codificación CPV 64212000-5 del Anexo II de la misma Ley.

Asimismo, según el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, la clasificación del contrato que nos ocupa es:

Grupo	**V**
Subgrupo	**4**
Categoría	**A**

No obstante, atendiendo al Real Decreto 773/2015, de 28 de agosto, por el que se modifican determinados preceptos del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, la clasificación de este mismo contrato es:

Grupo	**V**
Subgrupo	**V-4**
Categoría	**1**

2.- DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración de 2 años, a contar desde la fecha 1 de enero del 2016, o en su caso, desde el día siguiente al de la formalización del mismo si esta fuese posterior, pudiéndose acordar la prórroga del mismo por un periodo máximo de dos años más, hasta alcanzar el máximo de 4 años.

3.- PRESUPUESTO MÁXIMO ESTIMADO.

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Eduardo Aguera Buendia - Jefe del Departamento Servicios Informáticos		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==	PÁGINA	1/7

wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==

El presupuesto máximo total estimado es de 35.100,00 euros, que no incluyen el importe correspondiente al Impuesto sobre el Valor Añadido (I.V.A.), y que corresponde a una estimación total de 2.500 horas (1250 horas/anuales).

Las ofertas presentadas sólo serán válidas a efectos de determinar la proposición económicamente más ventajosa, determinando el precio que se facturará por hora de servicio, pues la adjudicación seguirá realizándose sobre el total del presupuesto contemplado.

Los precios ofertados no podrán ser objeto de modificación durante toda la vigencia del contrato. Las facturas se presentarán mensualmente junto con la relación de horas realizadas durante cada mes y con la descripción de los servicios prestados.

Los servicios objeto de contratación serán requeridos por el Ayuntamiento de Córdoba en función de las necesidades del mismo, emitiendo facturación mensual de los servicios prestados atendiendo a las horas efectivamente realizadas.

4.- DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS SOLICITADOS

4.1.- Atención, gestión y resolución de incidencias en telefonía fija y móvil.

- Atención de incidencia y consultas en materia de telefonía móvil.
- Asesoramiento y control en los terminales móviles a adquirir, analizando las mejores características según tipología de usuario del terminal.
- Asesoramiento en aplicaciones en Android y Apple, tanto de smarphones, como de tablets.

4.2.- Asesoramiento y formación sobre el uso de los servicios de telefonía.

- Atención de las peticiones del Servicio de Informática relacionadas con el uso habitual de los equipos suministrados (tanto equipos móviles como teléfonos fijos de sobremesa).

4.3.- Control de las peticiones de altas, bajas o modificaciones de servicios.

- Control de las peticiones del servicio móvil de altas, bajas, suspensiones de líneas móviles, así como activación y desactivación de otros servicios con el operador de telefonía contratado con el Ayuntamiento. Recepción y seguimiento de tramitaciones de portabilidad del servicio móvil.

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Eduardo Aguera Buendia - Jefe del Departamento Servicios Informáticos		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==	PÁGINA	2/7

wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==

4.4.- Gestión de pedidos.

- Control de pedidos y realización de gestiones administrativas asociadas.
- Seguimiento y agilización de los pedidos desde la solicitud a la entrada en funcionamiento.
- Control del envío de equipos, terminales, accesorios y tarjetas. Soporte presencial en el despliegue de terminales móviles y equipos fijos.
- Control de la tramitación de los códigos de desbloqueo de equipos.
- Seguimiento y control de las incidencias que el Servicio de Informática comunique en relación al envío material a los usuarios, relativo a transporte, pérdidas, materiales erróneos, …

4.5.- Asesoramiento específico.

- Realización de los informes específicos asociados a los servicios de telefonía.
- Facturación: Asesoramiento y mantenimiento del control del gasto de los servicios. Realizando propuestas de ahorro en la telefonía fija y móvil, controlando la implementación de aquellas medidas de ahorro que se determinen por el Servicio de Informátca.
- Realización de informes sobre reclamaciones: pedidos, facturación, mantenimiento, etc.
- Análisis y estudios sobre cambios de tarifas, altas y bajas de líneas de los terminales móviles, procediendo a realizar aquellas autorizadas por el Servicio de Informátca.

4.6.- Formación de usuarios.

. Formación de usuarios en el manejo y configuración básica de equipos fijos y móviles.

5.- CONOCIMENTOS REQUERIDOS.

5.1.- Relativos a telefonía móvil.

- Conocimiento nivel alto de los sistemas operativos instalados y aplicaciones disponibles para móviles y tablet, actuales en el mercado.
- Configuración de correos corporativos en dispositivos móviles
- Conocimiento en la instalación de los aplicativos de Gecor y Portafirmas.
- Conocimiento de las tarifas aplicables a la Administración Pública.

5.2.- Relativo a Telefonía Fija

- Administración Call Manager
- Administración Rightfax

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

- Instalación y configuración de dominios en los terminales IP fijos (especialmente los modelos Cisco 3905, 7911, 7942, 7962 y 7945), y formación básica a usuarios.
- Administración Tarificador Char

5.3.- Relativos a Informática.

- Manejo de los programas Office y OpenOffice nivel medio/alto.
- Manejo de los aplicativos que Telefónica de España habilita para las empresas: Sofia, Factel5, CanalPremium, ATOS, etc.
- Manejo de programas de Gestión de Activos y Gestión de Incidencias.

6.- DIRECCION Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

El encargo, así como la supervisión de la marcha de los trabajos realizados será asumida por el Jefe del Departamento de Servicios de Informáticos, quien podrá delegar sus funciones, en todo o en parte, en otras personas que sean nombradas al respecto. Sus funciones en relación con el presente pliego serán:

a) Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados.
b) Dar conformidad a la "certificaciones parciales" de recepción de los servicios prestados.
c) Fijar las directrices generales y establecer las prioridades en la ejecución de los servicios.
d) Solicitar cuantos servicios se consideren necesarios para el Ayuntamiento de Córdoba, en función de las demandas de los usuarios de telefonía.

7.- LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS.

El Ayuntamiento de Córdoba identificará el lugar donde deberán prestarse los servicios objeto de contratación, los cuales podrán ser prestados en cualquiera de las dependencias que conforman las instalaciones del Ayuntamiento de Córdoba; realizándose las funciones de informe en las oficinas de la empresa adjudicataria.

8. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal y del R.D. 1720/2007 de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD, y no podrá subcontratar con terceros la realización de ningún tratamiento de datos.

El adjudicatario, en relación con los ficheros con datos de carácter personal, se obliga específicamente a:

1º) Custodiarlos, a través de las medidas de seguridad, legalmente exigibles, de índole técnica y organizativa que garanticen la seguridad de los datos personales

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

en ellos contenidos, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, de conformidad con el estado de la tecnología en cada momento, la naturaleza de los datos y los posibles riesgos a que estén expuestos.

2º) Utilizar o aplicar los datos personales exclusivamente para la realización de los servicios contractualmente pactados y, en su caso, de acuerdo con las instrucciones impartidas por el Ayuntamiento de Córdoba.

3º) No comunicarlos, ni siquiera a efectos de su conservación, a otras personas, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares, citados anteriormente, ni duplicar o reproducir toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre los mismos

4º) Asegurarse de que los ficheros sean manejados únicamente por aquellos empleados cuya intervención sea precisa para la finalidad contractual y de que, únicamente en el supuesto de que tal posibilidad esté autorizada expresamente y con carácter previo por el Ayuntamiento de Córdoba, cualesquiera terceros a los que les sea revelada cualquier información estén vinculados a guardar la confidencialidad debida de conformidad con lo prevenido en esta Cláusula.

5º) Una vez finalizada la prestación contractual, destruirlos o, si el Ayuntamiento de Córdoba así se lo indica, devolvérselos a éste, así como también los soportes o documentos en que consten. En caso de que se opte por su destrucción la empresa adjudicataria la realizará en un plazo de tres meses, la empresa adjudicataria acreditará dicha destrucción presentando una certificación firmada por persona debidamente facultada.

Todas las obligaciones referidas afectan tanto a los datos de carácter personal contenidos en ficheros automatizados como a los que se encuentren en ficheros en papel, almacenados en archivadores u otros medios.

9.- PROPIEDAD INTELECTUAL .

Los derechos de explotación de todos los documentos y resultados de los trabajos realizados al amparo del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Córdoba, con exclusividad y a todos los efectos.

El Ayuntamiento de Córdoba adquirirá la propiedad de todo el material, documentos y el resultado de I+D+i elaborado por al adjudicatario, o sus empleados, en ejecución del Contrato y, en particular, todos los derechos de propiedad intelectual que deriven de los mismos, incluida la explotación, en cualquier modalidad y bajo cualquier formato, para todo el mundo, por el plazo máximo permitido legalmente.

El Ayuntamiento de Córdoba podrá autorizar al adjudicatario la explotación de los derechos referidos en el párrafo anterior, en especial, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, correspondiendo

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

igualmente a los autores materiales del trabajo desarrollado en ejecución del Contrato los derechos morales que les reconoce el artículo 14 de la Ley de propiedad intelectual.

El Ayuntamiento de Córdoba reconoce al adjudicatario la titularidad de los derechos en materia de propiedad intelectual de los medios, creaciones y obras que aporte para el desarrollo del objeto del presente Contrato.

10.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el previo consentimiento por escrito del contratista. Se considerará información confidencial cualquier información a la que el adjudicatario acceda en virtud del presente contrato, en especial la información y datos propios de los usuarios del Ayuntamiento de Córdoba que con tal carácter se indique, a los que haya accedido durante la ejecución del mismo, así como la documentación.

El adjudicatario informará a su personal y colaboradores de las obligaciones establecidas en el presente contrato de confidencialidad, así como de las obligaciones relativas al tratamiento automatizado de datos de carácter personal. El adjudicatario pondrá todos los medios a su alcance para que su personal y colaboradores cumplan tales obligaciones.

La duración de las obligaciones de confidencialidad establecidas en el presente contrato será indefinida mientras la misma ostente tal carácter, manteniéndose en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre el contratista y el adjudicatario.

11.- VALORACIÓN DE OFERTAS

La valoración de las propuestas presentadas se realizará mediante puntuación en los aspectos económicos y técnicos.

a) Proposición económica: máximo 60 puntos.

Para valorar la oferta económica se considerará el valor precio/hora ofertado, y se seguirá el siguiente criterio:

$$Vi = \frac{Pm}{Pi} \times X$$

Siendo:

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Vi = Valoración de la oferta en cuestión.
X = Cantidad máxima de puntos que se puede obtener (60).
Pm = El importe de la oferta menor
Pi = Importe de la oferta que se valora.

b) Aspectos técnicos: máximo 40 puntos.

- Se valorará la presentación de un proyecto/memoria donde se indique la forma de prestar y organizar el servicio. Este apartado podrá valorarse con hasta un máximo 30 puntos, según el siguiente desglose:

DESCRIPCIÓN (apartado 4 de este PPT)	**MÁXIMO PUNTOS**
4.1.- Atención, gestión y resolución de incidencias en telefonía fija y móvil.	6
4.2.- Asesoramiento y formación sobre el uso de los servicios de telefonía.	5
4.3.- Control de las peticiones de altas, bajas o modificaciones de servicios.	6
4.4.- Gestión de pedidos.	5
4.5.- Asesoramiento específico.	5
4.6.- Formación.	3

- Se valorará la mejoras ofertadas que repercutan directamente en la eficacia/gestión del servicio. Máximo 10 puntos. Desglose criterios:

. Disponibilidad del servicio fuera de horario laboral . . . . Máximo 10 puntos.

EL JEFE DEL DPTO. DE
SERVICIOS DE INFORMÁTICOS,
(Firma electrónica)
Fdo.: Eduardo Agüera Buendía

Código Seguro de verificación:wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://adela.ayuncordoba.es/verifirmav2/
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Eduardo Aguera Buendia - Jefe del Departamento Servicios Informáticos		FECHA	16/11/2015
ID. FIRMA	adela155.ayuncordoba.org	wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==	PÁGINA	7/7

wc3bBUZBS2KuwwSHzMBCZg==