

**PLIEGO DE CONDICIONES PARA EL CONCURSO DE SUMINISTRO DE  
ACCESO A INTERNET PARA LA RED MUNICIPAL DEL VALLE DE  
ARANGUREN**

**PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS**

1.	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION .....	2
3.	BASE O TIPO DE LICITACION .....	2
4.	DURACION DEL CONCURSO .....	2
5.	PRESENTACION DE SOLICITUDES.....	2
6.	CONDICIONES PARA SER CONCURSANTE .....	3
7.	DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS CONCURSANTES.....	3
8.	CRITERIOS DE ADJUDICACION.....	4
9.	ADJUDICACION DEFINITIVA .....	4
10.	GARANTIAS .....	4
11.	FORMALIZACION DEL CONTRATO.....	5
12.	PAGO AL ADJUDICATARIO .....	5
13.	CONDICIONES DEL CONTRATO Y SEGUROS .....	5
14.	CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO.....	5
15.	LEGISLACION APLICABLE.....	6
	ANEXO 1: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS .....	7
1.	SERVICIOS A OFRECER.....	7
1.1.	Acceso a Internet .....	7
1.2.	Gestión y mantenimiento .....	8
1.3.	Pruebas de aceptación del servicio.....	9
2.	CALIDAD DE SERVICIO .....	9
2.1.	Calidad del servicio .....	9
2.2.	Redundancia de caminos físicos .....	10
3.	SERVICIO DE ATENCIÓN, MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO .....	10
3.1.	Servicio de Atención y Mantenimiento .....	10
3.2.	Informes periódicos a entregar .....	11
	ANEXO 2: DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA OFERTA TÉCNICA .....	13
	ANEXO 3: CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA... ..	15
	ANEXO 4: CLAUSULAS ADICIONALES .....	16
1.	Formato de la documentación a entregar .....	16
2.	Protocolos de actuación para el servicio de atención y mantenimiento ....	16
3.	Notificación de cambios tras la contratación .....	16
4.	Propiedad y confidencialidad de la información .....	17
	ANEXO 5: MODELOS DE DOCUMENTOS.....	18

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Es objeto del Concurso de Suministro de Acceso a Internet para la Red Municipal del Valle de Aranguren.

## **2. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION**

La adjudicación será por Concurso abierto.

## **3. BASE O TIPO DE LICITACION**

La propuesta económica anual no podrá superar la cantidad de CUARENTA Y NUEVE MIL CIENTO CINCUENTA Y DOS EUROS Y CINCUENTA Y CUATRO CENTIMOS (49.152,54 €) más I.V.A.. El segundo año de contrato, si hubiera prórroga, se mantendrá la misma cantidad que el primer año.

Consecuentemente, no se admitirán ofertas económicas de cuantía superior al importe anterior.

Esta cantidad comprende el coste para la contratación de los primeros 150 Mb de ancho de banda, que posteriormente se podrá ver incrementada con tramos de 10 Mb.

## **4. DURACION DEL CONCURSO**

El plazo del Concurso, se establece por un año desde la firma del contrato, pudiendo ser prorrogado por un año más, por mutuo acuerdo de las partes.

## **5. PRESENTACION DE SOLICITUDES**

Los licitadores deberán presentar sus proposiciones en el Registro del Ayuntamiento del Valle de Aranguren (Plaza Mutiloa nº 4-1º de Mutilva

) o por correo en el plazo que al efecto se señale en el anuncio de licitación.

Cuando la documentación se envíe por correo, el empresario deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta mediante télex, fax o telegrama en el mismo día y hora. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida por el órgano de contratación con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio. Transcurridos, no obstante, diez días siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la documentación, ésta no será admitida en ningún caso.

## 6. CONDICIONES PARA SER CONCURSANTE

Podrán presentar ofertas a este concurso personas naturales o jurídicas, cuya finalidad o actividad tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas funcionales o se acrediten debidamente y dispongan de una organización con elementos personales y materiales suficientes para la debida ejecución del contrato.

## 7. DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LOS CONCURSANTES

Las proposiciones se presentarán, en tres sobres sellados, en el Registro General del Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

1. En el sobre número 1, que se titulará “Documentación”, se incluirán la siguiente documentación:
  - A) Documentación acreditativa de la personalidad.
    - i. Si los solicitantes fueran personas individuales, deberán presentar el Documento Nacional de Identidad o fotocopia autenticada, notarial o administrativamente del mismo.
    - ii. Si el solicitante fuera persona jurídica, deberá presentar la escritura de constitución o, en su caso, de modificación, debidamente inscrita en el Registro Mercantil.
  - B) Declaración responsable del licitador haciendo constar que no se halla incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar enumeradas en el artículo 20 de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
  - C) Declaración jurada en la que el licitador exprese que se halla al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias con el Gobierno de Navarra,
  - D) Estar al corriente con la Seguridad Social.
  - E) Compromiso de aceptación del presente Pliego de Cláusulas Administrativas.
2. En el sobre número 2, titulado “Propuesta técnica”, se incluirá la documentación exigida en las condiciones técnicas, en el ANEXO 2.
3. En el sobre número 3, que se denominará “Proposición económica”, se incluirá la proposición económica de conformidad con el ANEXO 5, bien entendido que no serán admitidas las proposiciones cuyo importe sea superior al presupuesto aprobado.

- A) La proposición deberá estar firmada por el licitador o persona que lo represente.
- B) La proposición tiene que especificar tanto el precio base (para los primeros 150 Mb de ancho de banda), como el precio del aumento por cada tramo de 10 Mb.

## 8. CRITERIOS DE ADJUDICACION

Para la selección del adjudicatario se valorarán básicamente las siguientes determinaciones hasta un máximo de 100 puntos en la totalidad:

- A) Oferta económica: 50 puntos
- B) Oferta técnica: 50 puntos

1. Para la puntuación de la oferta económica se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

Se calculará el precio total de los primeros 150 Mb de ancho de banda, consistiendo en la oferta inicial sobre 150 Mb, más dos aumentos de 10Mb cada uno.

Sobre este precio se asignarán 50 puntos a la oferta más económica, restando al resto de las ofertas la parte porcentual de la desviación según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = 50 - 50 * (\text{Oferta} - \text{Oferta más baja}) / \text{Oferta más baja}$$

2. Para la oferta técnica se evaluarán los puntos enumerados en el ANEXO 3: Criterios de valoración de las Ofertas Técnicas.

## 9. ADJUDICACION DEFINITIVA

El Organo de Contratación, recibida la documentación, dictará resolución motivada adjudicando a la proposición más ventajosa, sin atender exclusivamente al valor económico de la misma, o declarar desierto el concurso.

## 10. GARANTIAS

Al adjudicarse el concurso, el adjudicatario deberá constituir seguidamente, y en el plazo de 15 días contados a partir del día que se notifique oficialmente la adjudicación definitiva, una garantía equivalente al 4% del importe de la adjudicación definitiva.

## **11. FORMALIZACION DEL CONTRATO**

La administración y el adjudicatario deberán formalizar el contrato de adjudicación del arriendo en el plazo máximo de treinta días siguientes al de la notificación de la adjudicación.

## **12. PAGO AL ADJUDICATARIO**

La cantidad económica anual que se abonará al adjudicatario se realizará en cuatro veces a trimestre vencido.

## **13. CONDICIONES DEL CONTRATO Y SEGUROS**

Los adjudicatarios deberán estar en posesión del seguro de autónomo y tener el personal asegurado.

Así mismo todo el coste de personal, impuestos, cuota fiscal, contribuciones y gastos de cualquier clase derivados del contrato correrán a cuenta de la empresa adjudicataria, la cual se compromete a cumplir a su exclusivo cargo las obligaciones legales y contractuales derivadas de la presente contratación.

El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del adjudicatario y, además, será a su cargo la indemnización de todos los daños que se causen al Ayuntamiento o a terceros por la ejecución del Contrato.

## **14. CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO**

El Ayuntamiento puede dar por finalizada la adjudicación en los siguientes casos:

1. El incumplimiento por parte del adjudicatario de cualquiera de las condiciones establecidas en el presente Pliego o de las específicamente consignadas en el contrato.
2. El hecho de que el adjudicatario, con posterioridad a la adjudicación, incurra en alguna de las causas de incompatibilidad.
3. En los casos de fuerza mayor que imposibiliten al adjudicatario para el cumplimiento del contrato, siempre que aquella se encuentre totalmente justificada. La estimación de esta causa se realizará, en su caso, conforme a las disposiciones normativas en vigor.
4. La muerte del adjudicatario, si se tratase de empresa individual.

5. La suspensión de pagos o quiebra, en todo caso, y la extinción o disolución si de persona jurídica se tratase.
6. Cualquiera otra establecida en la Ley Foral de contratos.
7. Estar el personal sin estar dados de alta en la Seguridad Social.
8. En los supuestos anteriores (excepto en el d) procederá la resolución del contrato con pérdida de la fianza. Independiente de dicha pérdida, el Ayuntamiento del Valle de Aranguren, se reserva el derecho de reclamar por los daños y perjuicios causados al adjudicatario. En el supuesto d), la fianza será devuelta a los herederos del adjudicatario.

En ninguno de los casos previstos en este apartado, vendrá obligado el Ayuntamiento a satisfacer indemnización o compensación alguna por la resolución del contrato.

## **15. LEGISLACION APLICABLE**

El adjudicatario se somete, en el momento de la adjudicación, a lo establecido en este Pliego de Condiciones, a cuantas disposiciones legales estén establecidas en Navarra para estos temas y a los principios esenciales contenidos en la Ley Foral de Contratos de las Administraciones Públicas de Navarra, Ley Foral 6/2006, de 9 de junio, de Contratos Públicos.

## **ANEXO 1: PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **1. SERVICIOS A OFRECER**

#### **1.1. Acceso a Internet**

Consiste en la conexión a Internet que dará servicio a todos los usuarios integrados en la red coaxial de datos del Ayuntamiento del valle de Aranguren y acceso público a los servicios ofertados por el Ayuntamiento del valle de Aranguren a la comunidad internauta. Debe garantizar el acceso directo a Internet para cualquier tipo de tráfico sin ninguna clase de sistema de caché, proxy o similar.

El adjudicatario deberá disponer de red propia y proporcionará al Ayuntamiento del valle de Aranguren un caudal mínimo de 150 MB de entrada y 150 MB de salida simultáneamente de caudal de internet con un 100% garantizado. Además deberá facilitar el precio unitario por cada 10Mb que se desee incrementar de los 150MB contratados con un escalado hasta 300 MB como máximo y el tiempo máximo desde su solicitud hasta la entrada en servicio del aumento de caudal.

El adjudicatario mantendrá inicialmente 1000 direcciones IP públicas ya en servicio, que se irán incrementando en nº de IP's hasta 2.000, según necesidades del servicio y que estará incluido en el precio licitado.

El adjudicatario quedará obligado al incremento de estas IP's públicas cuando sean requeridas por el Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

Quedará claramente especificado el máximo incremento que soportará la línea ofertada.

Las condiciones de prestación del servicio por el adjudicatario son las siguientes:

1. La infraestructura de transmisión de datos seleccionada por el adjudicatario para su conexión con el Ayuntamiento del valle de Aranguren deberá cumplir los siguientes requisitos:
  - A) Su instalación, mantenimiento, gestión y supervisión recaerán en el adjudicatario.
  - B) Ningún otro cliente del adjudicatario ni persona o entidad ajena, podrán tener acceso al tráfico cursado o recibido por el Ayuntamiento del valle de Aranguren y del mismo modo, el Ayuntamiento del valle de Aranguren tampoco deberá tener acceso al tráfico de otros clientes del adjudicatario, personas o entidades ajenas.
  - C) Su dimensionamiento y características técnicas deben ser las suficientes como para prestar el servicio al que está destinado.

- D) Deberá contar con una interfaz de tipo Gigabit Ethernet 100/1000Mbps y puerto RJ45 para su conexión a la red coaxial del Ayuntamiento del valle de Aranguren y las interfaces necesarias para su conexión al sistema de transmisión previsto por el adjudicatario para la prestación del servicio.
  - E) Su instalación, configuración, mantenimiento, supervisión y gestión recaerán en el adjudicatario, no obstante, el adjudicatario deberá proporcionar acceso SNMP de lectura sin límites al Ayuntamiento del valle de Aranguren, y en caso de serle solicitado, entregar la configuración y logs en formato electrónico.
  - F) En cualquier caso, el Ayuntamiento del valle de Aranguren designará la dirección IP de la interfaz del router del adjudicatario con la red coaxial del Ayuntamiento del valle de Aranguren. Dicha dirección IP será pública y encaminable en Internet.
  - G) El Ayuntamiento del valle de Aranguren facilitará al adjudicatario una línea telefónica RDSI configurada exclusivamente para la recepción de llamadas. El adjudicatario podrá destinar dicha línea al control remoto y gestión de su router, pero siempre garantizando la seguridad en el acceso. La electrónica para el acceso remoto será propiedad del adjudicatario.
  - H) El adjudicatario facilitará los parámetros de conexión y la información necesaria para la conexión del router del Ayuntamiento del valle de Aranguren y el encaminamiento del tráfico de acuerdo con los parámetros establecidos por el Ayuntamiento del valle de Aranguren.
2. Además de los requisitos mínimos se valorará la disponibilidad de las siguientes prestaciones:
- A) Se valorará que el extremo de esta conexión del lado del adjudicatario se integre directamente en un punto neutro nacional.
  - B) En el caso de disponer de dos caminos físicos redundantes, se valorará la opción de balanceo de caudal.
  - C) Capacidad para definir clases de servicio, para limitar el tráfico por tipo de aplicación en caso de saturación.

### **1.2. Gestión y mantenimiento**

Todas las tareas de gestión y mantenimiento del acceso corporativo a Internet y de los accesos remotos recaerán en el adjudicatario. En concreto, estas tareas abarcarán, como mínimo:

1. Asesoramiento en materia de Internet.
2. Otras tareas y gestiones menores que pudieran surgir con respecto a esta materia.
3. Cambios de política de encaminamiento.

La atención de averías y consultas se realizará de acuerdo con las condiciones expuestas en la Cláusula 2 del ANEXO 4.

El Ayuntamiento del valle de Aranguren podrá solicitar en cualquier momento informes sobre las labores de gestión y mantenimiento realizadas por el adjudicatario. Dichos informes deberán entregarse en un plazo máximo de cinco días laborables a partir de su solicitud.

El adjudicatario debe contar con personal experto en comunicaciones, configuración de equipos y protocolos de Internet.

### **1.3. Pruebas de aceptación del servicio**

Se podrán realizar pruebas de aceptación del servicio con objeto de asegurar que responde correctamente a lo solicitado y establecido en la oferta. Estas pruebas las controlará el Servicio de Red Corporativa en colaboración con el personal de la empresa adjudicataria. La empresa deberá acometer las pruebas que los técnicos de dicho Servicio le soliciten.

## **2. CALIDAD DE SERVICIO**

### **2.1. Calidad del servicio**

El servicio proporcionado por el adjudicatario deberá cumplir como requisito de calidad indispensable que el caudal contratado esté garantizado 1:1 sin sobresuscripción (sin contención). Además el acceso a Internet deberá ser directo sin ningún tipo de sistema de caché, proxy o similar interpuesto.

Se valorarán los compromisos de nivel de servicio y procedimientos de garantía de calidad de servicio que propongan los licitadores, así como servicios adicionales de caudal variable por absorción de ráfagas de mayor caudal que el contratado.

De igual modo se valorarán las propuestas de los licitadores para la compensación por los incumplimientos de los compromisos de nivel de servicio y de garantía de calidad en caso de resultar adjudicatarios.

Los informes proporcionados por el adjudicatario, así como los datos recogidos por el propio Ayuntamiento de Aranguren, controlarán la calidad del servicio. A

estos efectos, el adjudicatario debe permitir la recogida de los datos oportunos por parte del Ayuntamiento del valle de Aranguren.

## **2.2. Redundancia de caminos físicos**

Se valorará redundancia de caminos físicos, ya que se podrá contemplar la mitad del caudal por un camino físico y la otra mitad por otro, desde el adjudicatario hasta su proveedor. La infraestructura física de transmisión de datos desde el punto de acceso en la sede del adjudicatario hasta su proveedor no podrá ser compartida. Esto incluye:

1. El equipamiento del proveedor en la sede del adjudicatario.
2. La conexión entre el adjudicatario y su proveedor. Por tanto, en caso de ser el mismo titular, deberá acreditarse documentalmente de la independencia de los caminos físicos, equipamiento y localizaciones de las conexiones con su proveedor.
3. Además las redes de transporte del adjudicatario deberá poseer suficiente redundancia interna.
4. Redundancia de caminos físicos desde la sede del Ayuntamiento del valle de Aranguren hasta el adjudicatario: El adjudicatario no podrá compartir la infraestructura física de transmisión de datos desde el punto de acceso en la sede del Ayuntamiento del valle de Aranguren hasta su nodo. Esto incluye:
  - A) El equipamiento del adjudicatario en el Ayuntamiento del valle de Aranguren.
  - B) La conexión entre la sede del Ayuntamiento del valle de Aranguren y el adjudicatario.

## **3. SERVICIO DE ATENCIÓN, MANTENIMIENTO Y SEGUIMIENTO**

### **3.1. Servicio de Atención y Mantenimiento**

La prestación del servicio de atención y mantenimiento por el adjudicatario se realizará conforme a los protocolos especificados en la Cláusula 3 del ANEXO 4, bajo las condiciones siguientes:

1. Atención de cualquier tarea de mantenimiento de la infraestructura física de conexión, equipos, cambios de configuración, etc. que sean precisas, bien por iniciativa del propio adjudicatario o bien por iniciativa del Ayuntamiento del valle de Aranguren.

2. Atención de averías diaria las 24 horas del día. El tiempo de respuesta debe ser inferior a dos horas y el tiempo de reparación inferior a 12 horas de horario laboral autonómico (de 08:00 a 20:00) desde la notificación de la incidencia.
3. Notificación de incidencias tan pronto sean detectadas aunque hayan pasado desapercibidas al personal del Ayuntamiento del valle de Aranguren.
4. Notificación con una antelación mínima de 2 días laborables autonómicos de aquellas actividades de mantenimiento que puedan afectar al servicio.
5. En casos especiales, el Ayuntamiento del valle de Aranguren podrá acordar que las intervenciones se realicen fuera del horario laboral y en festivos, previo aviso al adjudicatario con 2 días de antelación.

Se valorarán las mejoras sobre los mínimos especificados y cualquier otro servicio de valor añadido de supervisión y respuesta ante incidencias.

El Ayuntamiento del valle de Aranguren podrá salvar estos requisitos cuando considere que el adjudicatario haya demostrado debidamente que no ha sido posible su cumplimiento.

El adjudicatario deberá comprometerse a ofrecer máxima colaboración ante situaciones graves por abuso, violaciones de seguridad o actividades ilegales, con objeto de atajarlas, minimizar los daños y tomar las medidas oportunas lo antes posible.

### **3.2. Informes periódicos a entregar**

El adjudicatario debe proporcionar, a petición del Ayuntamiento, los siguientes informes de acuerdo al formato especificado en la Cláusula 1 del ANEXO 4:

1. Informe detallado de las incidencias del servicio, indicando como mínimo:
  - A) Si la incidencia estaba programada con antelación o no.
  - B) Ámbito de influencia de la incidencia.
  - C) Fecha y hora de inicio de la incidencia.
  - D) Fecha y hora de notificación de la incidencia y persona que la notifica ya sea personal del Ayuntamiento del valle de Aranguren o del adjudicatario.
  - E) Fecha y hora de solución de la incidencia.
  - F) Duración total de la incidencia.

- G) Responsable de la incidencia.
  - H) Causa de la incidencia.
  - I) Medidas tomadas para evitar que la incidencia se repita en el futuro.
  - J) Los informes sobre las incidencias deberán ser entregados en un plazo máximo de 2 días laborables desde el momento de su detección incluso sin que haya mediado solicitud expresa por parte del Ayuntamiento del valle de Aranguren.
2. Estadísticas de la disponibilidad del servicio desde su inicio hasta el momento actual, diaria, semanal y mensual.
  3. Estadísticas de la ocupación de los canales de comunicación implicados en el servicio entre el Ayuntamiento del valle de Aranguren y el adjudicatario. Como mínimo se indicarán el número de bytes de entrada y salida a Internet diarios y semanales, los perfiles diarios de tráfico y otros datos que pudiera solicitar la Dirección General de Telecomunicaciones y Transportes. Al menos los datos diarios deben estar accesibles en tiempo real.
  4. El Ayuntamiento del valle de Aranguren podrá requerir la capacidad de los canales de comunicación del adjudicatario con su proveedor, el caudal contratado y las estadísticas de su estado de ocupación.

En los casos en que no se especifique de forma particular, el tiempo máximo de entrega de informes será de cinco días laborables desde su solicitud por el Ayuntamiento del valle de Aranguren.

Ante la sospecha de situaciones graves por abuso, violaciones de seguridad o actividades ilegales, el adjudicatario deberá entregar los informes que se le soliciten al respecto como máximo un día laborable tras su solicitud, con objeto de minimizar los daños y tomar las medidas oportunas cuanto antes.

## **ANEXO 2: DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN LA OFERTA TÉCNICA**

En la Oferta Técnica debe incluirse la siguiente información:

1. Jerarquía del licitador (nivel de Tier).
2. Información sobre el proveedor del licitador:
  - A) Identidad del proveedor.
  - B) Jerarquía del proveedor (nivel de Tier).
  - C) Operador titular de la infraestructura física de conexión con el proveedor.
  - D) Capacidad máxima (en Mbps) del canal de conexión con el proveedor.
  - E) Caudal (en Mbps) con el proveedor.
  - F) Estado de ocupación (en porcentaje) del caudal con el proveedor.
  - G) En el caso de que el titular de la infraestructura física de conexión con dos o más proveedores sea el mismo, deberá acreditarse documentalmente la independencia de los caminos físicos, equipamiento y localizaciones de las conexiones con dichos proveedores.
3. Mapa gráfico que representa acuerdos de enlace con puntos neutros nacionales, europeos y del resto del mundo.
4. Operador titular de la infraestructura física de conexión con el Ayuntamiento del valle de Aranguren, localización del extremo en el lado del licitador y descripción y esquemas de la infraestructura de transmisión (tipo de canal o líneas, tecnología de transmisión, capacidad, etc.).
5. Descripción y esquemas de la red de transporte interna del licitador y justificación de su grado de redundancia.
6. Compromiso de calidad de servicio y valor de los parámetros de medida de la calidad del servicio: latencia media, latencia máxima garantizada, pérdida media de paquetes, pérdida máxima garantizada, disponibilidad de la red garantizada, etc.
7. Compromisos de calidad en la gestión de incidencias: tiempo de respuesta máximo, tiempo máximo de resolución, servicios de aviso de incidencias, etc.
8. Descripción del equipamiento hardware ofertado, indicando marca, modelo, referencia de producto que le asigna el fabricante, características técnicas, módulos instalados, etc.
9. Descripción del equipamiento software ofertado, indicando plataforma hardware sobre las que corre, fabricante, versión, nivel de parche, módulos adicionales, dependencias de otro software, etc.

10. Compensación por los incumplimientos de los compromisos de nivel de servicio y de garantía de calidad.
11. Descripción de las condiciones de seguridad en las que se prestará el servicio: controles de acceso en las instalaciones del proveedor, mecanismos de seguridad lógica de los equipos de comunicaciones, dispositivos de alimentación ininterrumpida, políticas de redundancia y alta disponibilidad, etc.
12. Personal y medios técnicos de que dispone la empresa para la prestación del servicio.
13. Todas las referencias técnicas que a juicio de la empresa sean necesarias para la adecuada valoración de la oferta según los criterios establecidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

### **ANEXO 3: CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

Se valorarán las Propuestas Técnicas teniendo en cuenta los siguientes puntos. Sin embargo, se pueden tener en cuenta otros puntos, sin previo aviso, según puedan considerarse de interés, durante la valoración de las propuestas.

1. Requisitos mínimos a cumplir:

- A) Acceso a Internet directo (sin proxy, caché, etc.)
- B) Caudal máximo 300 Mb
- C) 1000 direcciones IP, incrementable hasta 2.000
- D) Informes en formato MRTG o similar

2. Compromiso nivel de servicio:

- A) Disponibilidad del servicio
- B) Pérdida de paquetes
- C) Retardo de paquetes
- D) Tecnología empleada
- E) Gestor de ancho de banda
- F) Equipamiento
- G) Capacidad de gestionar clases de servicio (QoS)
- H) Nivel de Tier
- I) Garantía de caudal
- J) Integración del extremo del operador en un punto neutro nacional
- K) Servicios adicionales de caudal variable

3. Mejoras en la atención y el mantenimiento:

- A) Atención telefónica y telemática
- B) Procesos de atención al cliente
- C) Compromisos de nivel del servicio, plazos de respuesta
- D) Asignación del equipo humano

4. Propuestas adicionales de mayor caudal

5. Canales redundantes:

- A) Disponibilidad de canales redundantes
- B) Opción de balanceo entre caminos redundantes

6. Propuestas de compensación por incumplimientos de los compromisos del servicio

## **ANEXO 4: CLAUSULAS ADICIONALES**

### **4. Formato de la documentación a entregar**

Toda la documentación e informes solicitados deben entregarse en formato electrónico en formato accesible por el Ayuntamiento del Valle de Aranguren.

Para la información estadística se prefiere el formato web basado en MRTG<sup>1</sup> ó similar.

El Ayuntamiento del valle de Aranguren podrá, cuando las circunstancias así lo aconsejen, requerir la información por escrito acompañando a su copia en soporte electrónico.

### **5. Protocolos de actuación para el servicio de atención y mantenimiento**

La empresa adjudicataria deberá designar inmediatamente tras la adjudicación del contrato una persona como responsable del servicio objeto del concurso, que actuará como interlocutor del personal que el Ayuntamiento del valle de Aranguren designe a tal efecto. El responsable del servicio deberá estar disponible en horario de oficina y fuera de él en eventos especiales que le serán comunicados con suficiente antelación, motivo por el cual, deberá facilitarse al Ayuntamiento del valle de Aranguren su nº de teléfono.

Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar al Ayuntamiento del valle de Aranguren los teléfonos de contacto en horario normal de atención de incidencias y fuera de ese horario para emergencias.

De la misma manera deberá facilitar también una dirección de correo electrónico para formular consultas y peticiones por este medio.

Para la notificación de incidencias, ya sean planificadas o no, por parte de la empresa adjudicataria se seguirá el siguiente protocolo: se enviará un correo electrónico a las direcciones designadas por el Ayuntamiento del valle de Aranguren comunicando los detalles de la incidencia.

En el caso de que se trate de una incidencia no planificada, si en el plazo de media hora desde el envío de la notificación el adjudicatario no recibe acuse de recibo de la misma, procederá a su comunicación telefónica a los teléfonos designados a tal efecto por el Ayuntamiento del valle de Aranguren.

### **6. Notificación de cambios tras la contratación**

---

<sup>1</sup> Multi Router Traffic Grapher

Cualquier cambio que se produjese tras la contratación del servicio que pudiese afectar al cumplimiento de alguna de las condiciones especificadas, deberá ser comunicado de inmediato al Ayuntamiento del valle de Aranguren, en particular, aquellas que afecten a la redundancia del servicio.

## **7. Propiedad y confidencialidad de la información**

Todos los informes, estudios y documentos elaborados durante la implantación, puesta en marcha y funcionamiento del servicio, serán propiedad del Ayuntamiento del valle de Aranguren, reservándose esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, pudiendo reproducirlos, publicarlos o divulgarlos parcialmente o en su totalidad, en la medida que tenga conveniente, sin que pueda oponerse por ello la empresa adjudicataria alegando derechos de autor.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los informes, estudios y documentos elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa por escrito del Ayuntamiento del valle de Aranguren.

Todos estos trabajos se entenderán como confidenciales, debiendo el adjudicatario asegurar de la forma más razonable posible esta característica.

Toda la documentación que se genere como consecuencia de la instalación y configuración de los equipos objeto de este pliego, deberá entregarse tanto impresa como en soporte informático, en los formatos especificados por la Cláusula 1, o los formatos estándar que el Ayuntamiento indique en su momento para cualquier otro tipo de fichero.

La empresa adjudicataria se comprometen a no desvelar ni utilizar para otros fines o proyectos, la información de cualquier tipo, sobre el Ayuntamiento del valle de Aranguren, obtenida como consecuencia de la asistencia técnica.

El adjudicatario tomará las debidas medidas técnicas y organizativas para asegurar la confidencialidad de toda la información que obre en su poder relativa al presente pliego.

## ANEXO 5: MODELOS DE DOCUMENTOS

### MODELO DE PROPOSICION ECONOMICA

DON....., vecino de ..... con domicilio en ..... y D.N.I. .... por sí o en representación de ....., enterado del Pliego de Condiciones para el concurso de Asistencia Técnica del Servicio de acceso a internet de la red de cable municipal del Valle de Aranguren.

Se compromete a su total realización, con sujeción estricta a los documentos señalados, en la cantidad de

Presupuesto <u>anual</u> 1º tramo de 150Mb (sin I.V.A.)	..... €
Coste <u>anual</u> por cada incremento de 10 Mb (sin I.V.A.)	..... €
18 % Impuesto sobre el Valor Añadido	..... €
<b>TOTAL PRESUPUESTO OFERTA</b>	..... €

En                      a                      de                      de 2.012

FIRMA DEL OFERTANTE