



Documento III: Términos de Referencia

Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de servicios de comunicaciones fijas (datos y voz) de la Organización Mundial del Turismo (OMT).

Indice

1.	Antecedentes	2
2.	Objeto y alcance de los servicios.....	2
3.	Presupuesto y volumen de facturación	3
4.	Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos	3
5.	Criterios de Valoración y Adjudicación	4

1. Antecedentes

Actualmente, existen en la Organización los siguientes servicios de comunicaciones fijas:

- 2 Línea de fibra para datos y telefonía VoIP (50 MB) y otra de backup de 10MB
- 30 canales para VoIP
- 4 líneas analógicas (1 backup y 3 faxes)
- DDI externos (184)
- 16 IPs públicas

Las necesidades de comunicaciones de la Organización básicamente se resumen a las líneas telefónicas fijas, así como de conexión a internet para otros servicios fundamentales (correo electrónico, web, etc.)

El proveedor deberá suministrar como mínimo todas estas conexiones, con independencia del operador final que las suministre. Será posible la ampliación de las conexiones si el operador lo considera oportuno, tanto en capacidad como en cantidad.

A continuación, se describe el objeto y alcance del servicio.

2. Objeto y alcance de los servicios

El contrato al que se refiere el presente Pliego de Condiciones tiene por objeto la prestación de los servicios de comunicaciones fijas para el personal de la OMT durante cinco años a contar desde la fecha de formalización del contrato.

Los servicios de cuya contratación se trata consisten en:

- Servicio de datos en la sede de la OMT (mínimo 50 MB de conexión de fibra) con su backup alternativo en caso de caída (mínimo de 10MB). Se valorará muy positivamente en la parte técnica, que el sistema de backup sea a través de otro operador y/o a través de otra tecnología diferente a la de la conexión principal.
- Servicio de telefonía VoIP a través de la conexión de fibra de datos anterior. Este servicio deberá tener al menos una línea analógica ubicada en la recepción en caso de caída del sistema. Así mismo este servicio deberá suministrar decodificación/codificación cuando las llamadas VoIP usen otro códec diferente al de la OMT (G711a o G711u, no ambos a la vez). Se valorará muy positivamente en la parte técnica, que se presente una alternativa de reencaminar el tráfico entrante (número de cabecera) a la línea auxiliar en caso de caída de la conexión principal.
 - o Se portarán todos los números de teléfono existentes (rango 91567 8100 – 8249 y rango 91567 9300 – 9333) así como las líneas de fax si se solicita por parte de la OMT.

En cuanto al alcance de los servicios, se han de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Un elevado número de las llamadas tendrán su origen o destino en el extranjero ya que el personal de OMT necesita comunicarse con los países miembros y los miembros afiliados repartidos por todo el mundo.
- Los países llamados no son siempre los mismos debido al gran número de estados miembros, afiliados y eventos distribuidos por todo el mundo.

La tarificación se suministrará mensualmente en formato electrónico (Excel y pdf) por vía postal, online o ambas, de tal manera que se permita sacar el desglose de las llamadas por cada DDI.

El servicio de VoIP suministrado deberá gestionar los diferentes códec para realizar las llamadas a los diversos países sin la necesidad de realizar transcodificación por parte de la infraestructura de la OMT. Este servicio es obligatorio para poder presentarse a esta adjudicación.

3. Presupuesto y volumen de facturación

El presupuesto máximo con que cuenta la OMT para este servicio es de unos 30.000 € por año, IVA no incluido.

Este es por tanto el volumen de facturación anual máximo estimado que la OMT prevé imputar a la presente contratación; esta cifra está calculada con arreglo al gasto ejecutado en ejercicios anteriores para este mismo concepto, ya que, dadas las características del servicio que se contrata, no es posible determinar para este contrato un presupuesto fijo de gasto.

4. Planificación, dirección, seguimiento y control de los trabajos

La oferta técnica deberá contener la siguiente documentación:

- Descripción técnica completa de la conexión para el servicio de internet y telefonía fija a través de VoIP.
 - o Fases de implementación con el servicio actual de telefonía VoIP (incluyendo fechas estimadas de instalación de equipamiento si fuera necesario)
 - o Otros aspectos del servicio
 - Tipo de conexión de la fibra (compartida o dedicada)
 - Garantía de caudal
 - Recuperación ante desastres (funcionamiento de la conexión backup y servicios mínimos en este caso).
- Condiciones de respuesta en caso de incidencia en la prestación del servicio y/o equipos cedidos, incluyendo las especificaciones del Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente (Punto de contacto y método).
- Condiciones Generales y Condiciones Particulares para la contratación.
- Descripción de las ventajas ofrecidas que no consistan en descuentos en tarifas y supongan un valor añadido sin coste adicional: sistema de puntos, DDIs adicionales sin coste, número de IP públicas sin coste, grupo de números frecuentes fijos gratuitos, etc.

La oferta económica deberá contener la siguiente documentación:

- Se incluirá el precio con el siguiente desglose:
 - o Llamadas nacionales
 - Mismo operador
 - Fijo nacional
 - Otro operador
 - Posibles descuentos a los números fijos frecuentes de la OMT (si lo hubiera).
 - o Llamadas internacionales
 - Coste de establecimiento (si lo hubiera).
 - Esquema de tarificación (precio por minutos, validez horaria, etc.)
 - Tarifas por países o bloque de países
 - o Consumo mínimo mensual por línea sin uso (si lo hubiera)

Deberán tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- TARIFAS: serán preferentes aquellos operadores que ofrezcan una tarificación por segundos y apliquen mayores descuentos en llamadas internacionales.
- FRANQUICIA: se deberá especificar si se aplicará una franquicia mensual a las líneas analógicas (en particular para el uso del fax) que se puedan contratar y todas sus condiciones, a modo de ejemplo: "El consumo mínimo será de euros/mes. Si en un mes el gasto en llamadas y mensajes fuera inferior a esa cantidad, se le agregará a la factura la cantidad restante. Este consumo mínimo se aplicará a partir del primer mes completo". En cualquier caso, este término no aplica para la conexión VoIP ya que se considera incluida en la conexión de internet.
- PRECIOS PARA OTROS SERVICIOS AÑADIDOS: se especificaran las tarifas y condiciones para aquellos servicios que la empresa ofreciera que pudieran resultar de interés a OMT (si lo hubiera), como pudieran ser:
 - Acceso a herramientas para análisis de llamadas, informes de rendimiento, etc.
 - Compatibilidad y o acceso a otros servicios: fax, conferencias, etc.
 - Opciones de cifrado
 - Control de admisión de llamadas
 - Otros

Todos estos servicios se considerarán un plus a la hora de considerar la oferta técnica si no conllevan un coste añadido en la oferta. Si tienen un coste adicional, solo se considerarán como una opción a añadir en el contrato si la empresa que lo oferta es la adjudicada.

5. Criterios de Valoración y Adjudicación

La OMT seleccionará la oferta económica más ventajosa. Los criterios para poder valorar las ofertas presentadas por las empresas participantes son los que a continuación se detallan:

Criterio	Ponderación	Puntos
Precio/s Ofertado/s	70%	7
Condiciones técnicas del servicio ofertado	30%	3
TOTAL	100%	10

La OMT adjudicará el contrato a la oferta económica más ventajosa en un plazo máximo de treinta días (30) naturales a contar desde el día siguiente de la finalización del plazo de presentación de ofertas.