

Nº Expediente:	2024/034/01
Unidad Proponente:	Gestión
Objeto del contrato:	Suministro de una solución de centralita de voz en nube integrada con soluciones de terceros, licencias de usuario y terminales para "MUTUALIA", Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, Nº 2 (en adelante Mutualia)
Fecha:	14 de marzo de 2024
Doc.:	MEMORIA JUSTIFICATIVA – PROPUESTA DE CONTRATACIÓN

TIPO DE CONTRATO: Suministros

TRAMITACION: Ordinaria

PROCEDIMIENTO: Abierto Armonizado

1. OBJETO DEL CONTRATO:

El objeto del contrato es el suministro integral de una solución de centralita de voz en nube que incluya los terminales y licencias necesarias, así como su mantenimiento para cuatro años, para Mutualia.

2. JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO Y NECESIDAD A SATISFACER:

Actualmente MUTUALIA dispone de una centralita física CISCO con servidores en las instalaciones de Mutualia, que funciona por tecnología IP y a la que están asociados actualmente unos 585 teléfonos fijos.

Ante el fin de los contratos actuales de mantenimiento de la centralita y de los teléfonos CISCO, y con el surgimiento de nuevas necesidades asociadas al progreso tecnológico, a los nuevos requerimientos de seguridad y a la generalización del teletrabajo, nuestra organización entiende necesario optar por un nuevo sistema de telefonía, más flexible y adaptable a las necesidades presentes y futuras. Así, pues la necesidad de renovación afectará tanto al sistema de telefonía como a los terminales y licencias de usuario.

La nueva centralita deberá aportar, al menos, algunas soluciones que actualmente no están cubiertas:

- Generar informes y estadísticas (llamadas rechazadas, perdidas y actividad por operador...)
- Posibilidad de grabaciones de llamadas como control de calidad
- Permitir la gestión de roles de usuarios y el control de cargas.

- Integración con otras herramientas corporativas (Teams, correo, CRM...)
- Derivación de llamada al móvil. Poder coger la llamada desde el móvil u ordenador
- Anonimizar el número del que se llama.
- Poder autogestionar fácilmente el flujo y salto de llamadas.
- Gestionar la locución al descolgar con opciones, etc.

3. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

NO

SÍ

4. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS QUE DEBEN REUNIR LOS BIENES, OBRAS O SERVICIOS:

A continuación se describen las características básicas de los servicios y bienes a suministrar:

El adjudicatario deberá proponer una solución de centralita basada en nube, como una evolución de su solución actual, hacia una modernización de su infraestructura de comunicaciones de voz.

Esta solución integral está asociada a su mantenimiento global para 4 años.

La solución conllevará aproximadamente el suministro y mantenimiento para 4 años de:

- 100 licencias para uso de terminal de telefonía físico
- 500 licencias para uso de telefonía combinada de PC y dispositivos telefónicos móviles
- 110 terminales físicos de varios modelos

La solución deberá soportar 90 canales de Sip trunk.

La propuesta debe ser una solución virtualizada de cloud privado en pago por uso, desplegadas por un Operador. No se contemplan soluciones de cloud público de Operador, ya que Mutualia quiere tener autonomía tanto en futuras actualizaciones, ampliaciones, etc., así como posibilidad de integraciones con soluciones o herramientas propias o de terceros.

Dicha solución debe estar alojada en un CPD del Operador ubicado en la Comunidad Autónoma del País Vasco. Las máquinas virtuales donde se despliegue la solución deberán tener una solución de redundancia.

Debido a que Mutualia dispone de varias sedes, no se admitirán soluciones de telefonía fija con dispositivos GSM, para descartar problemas de cobertura en los diferentes puestos de trabajo.

Además, la solución debe consolidar la conectividad hacia la actual solución de SIP Trunks de Mutualia, con el fin de suprimir las diferentes conexiones de Acceso Primarios y Acceso Básicos RDSI existentes en la actualidad.

El detalle y especificaciones de las prestaciones a contratar serán objeto de desarrollo, en su caso, en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

5. FORMA DE CERTIFICACIÓN DE LA PRESTACIÓN Y FORMA DE PAGO DEL MISMO

La forma de acreditación de la prestación del servicio a contratar se realizará mediante seguimiento y certificación por escrito de la implantación de la solución y de su correcto funcionamiento por parte de la persona responsable del contrato de Mutualia.

Se emitirán las facturas correspondientes de la forma que se indique en el Pliego de Condiciones Particulares.

La Mutua procederá al pago de los servicios prestados a los treinta días desde la fecha de recepción de la factura, y se efectuará el abono conforme la práctica habitual en la Mutua, mediante transferencia en la c/c que indique la empresa, los días 5, 15 y 25 del mes siguiente.

6. DIVISIÓN EN LOTES:

El presente expediente no se divide en lotes ya que el objeto de la presente contratación no admite fraccionamiento una vez que la naturaleza de la misma no permite identificar unidades susceptibles de aprovechamiento separado constitutivas de una unidad funcional.

7. JUSTIFICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO A SEGUIR

Procedimiento abierto armonizado: toda vez que se trata de un contrato de suministro cuyo valor estimado es superior a 221.000 euros, IVA excluido.

8. PLAZO DE EJECUCIÓN Y PRÓRROGAS, EN SU CASO

La ejecución del contrato se extenderá durante 48 meses, comenzando a computarse desde la fecha que se indique en el contrato.

El contrato no podrá prorrogarse.

9. DATOS ECONOMICOS Y JUSTIFICACION, EN SU CASO:

La ejecución del presente contrato queda supeditada a la verificación de la condición suspensiva de existencia de crédito adecuado y suficiente en el presupuesto de gastos de la Mutua en los ejercicios correspondientes.

		CONCEPTO	PRESUPUESTO MÁXIMO (IVA EXCLUIDO)	
PERIODO INICIAL (4 AÑOS)	Del 01/09/24 al 31/12/24	Centralita	12.500,00 €	
		Resto de terminales, licencias y servicio de mantenimiento	12.625,00 €	
	Del 01/01/25 al 31/12/25	Centralita	12.500,00 €	
		Resto de terminales, licencias y servicio de mantenimiento	50.500,00 €	
	Del 01/01/26 al 31/12/26	Centralita	12.500,00 €	
		Resto de terminales, licencias y servicio de mantenimiento	50.500,00 €	
	Del 01/01/27 al 31/12/27	Centralita	12.500,00 €	
		Resto de terminales, licencias y servicio de mantenimiento	50.500,00 €	
	Del 01/01/28 al 31/08/28	Centralita	€	
		Resto de terminales, licencias y servicio de mantenimiento	37.875,00 €	
			TOTAL	252.000,00 €

10. APLICACIÓN PRESUPUESTARIA Y EJERCICIO PRESUPUESTARIO

639. Inversión de reposición. Inmovilizado inmaterial

2219. Otros suministros

219. Reparaciones, mantenimiento y conservación. Otro inmovilizado material

11. ACREDITACIÓN DE LA EXISTENCIA DE CRÉDITO Y APROBACIÓN DEL GASTO

Se adjunta Certificado de la Dirección Económico-Financiera de existencia de crédito adecuado y suficiente.

12. CRITERIOS DE VALORACIÓN PROPUESTOS Y PONDERACIÓN, EN SU CASO:

CRITERIO	FORMA DE VALORACIÓN	PONDERACIÓN
OFERTA ECONÓMICA	AUTOMÁTICO	60
DEMO	JUICIO VALOR	20
PLAN DE PROYECTO, PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS	JUICIO VALOR	12

PLAN DE FORMACIÓN	JUICIO VALOR	6
MEJORAS EN LOS SLA'S	JUICIO VALOR	2

OFERTA ECONÓMICA: 60 PUNTOS

Se valorará con la máxima puntuación la oferta económicamente más ventajosa y el resto, se valorarán de forma proporcional, aplicando la fórmula que se indicará en el Pliego de Condiciones Particulares.

OFERTA CUANTIFICABLE MEDIANTE JUICIO DE VALOR: 40 PUNTOS

DEMO: 20 Puntos

Se valorará la presentación presencial, en la sede de Mutualia en Bilbao, Calle Henao nº 26, de un prototipo de funcionamiento de la solución a implementar, acorde a las especificaciones de las características y funcionalidades referidas en los pliegos técnicos.

PLAN DE PROYECTO, PUESTA EN MARCHA Y GESTIÓN DE INCIDENCIAS: 12 Puntos

Se valorará el plan de implantación ofertado, horario, recursos y tareas dedicadas. Se valorará la gestión de incidencias durante y después de la implantación, el periodo durante el que se atenderán y plazos de resolución. Así como las garantías adicionales a las obligatorias.

Si se comprueba que técnicamente la solución no es compatible, se excluirá la propuesta.

El plan de proyecto deberá informar con claridad e incluir los siguientes aspectos del proyecto:

- Planificación del proyecto
- Procedimiento de validación de entrega y puesta en marcha
- Validación de la entrega, Inicio del Proyecto
- Implantación y Puesta en Producción
- Plan de Migración
- Cronograma
- Mantenimiento Proactivo-Preventivo
- Mantenimiento Correctivo-Reactivo
- Mantenimiento Adaptativo por evolución tecnológica, motivos de seguridad, nuevos requisitos, etc.
- Detalle de características técnicas de la solución propuesta

PLAN DE FORMACIÓN: 6 Puntos.

Se valorará el plan de transferencia de conocimientos de cada fase del proyecto.

MEJORAS EN LOS SLA'S: 2 Puntos

Se valorará la mejora de los tiempos máximos requeridos, así como el porcentaje de cumplimiento.

CRITERIO	PUNTUACION				
	A (0%)	B (25%)	C (50%)	D(75%)	E (100%)
Demo	0	5	10	15	20
Plan de proyecto, puesta en marcha y gestión de incidencias	0	3	6	9	12
Plan de Formación	0	1,5	3	4,5	6
Mejoras en los SLA'S	0	0,5	1	1,5	2

- A. **Nivel de Detalle y Calidad insuficiente:** Nivel de presentación esquemático en el que no se detallan, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- B. **Nivel de Detalle y Calidad superficial:** Nivel de presentación esquemático en el que se detallan de forma superficial, en relación con el objeto del contrato, los aspectos más relevantes del mismo.
- C. **Nivel de Detalle y Calidad correcto:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad correcto en la ejecución del mismo.
- D. **Nivel de Detalle y Calidad notable:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad notable en la ejecución del mismo.
- E. **Nivel de Detalle y Calidad excelente:** Nivel de presentación detallado y de cuya lectura y análisis se desprende, en relación con el objeto del contrato, que su aplicación garantiza un nivel de calidad excelente y con valor diferencial en la ejecución del mismo.

Umbral Mínimo de puntuación que debe obtenerse en los criterios de la oferta cuantificable mediante juicio de valor: 15 puntos para la presentación de la demo y 10 puntos para el resto de la oferta.

13. RESPONSABLE DEL CONTRATO:

A los efectos previstos en el artículo 62 de la LCSP, se designa a D. Ismael Calle Sobrón, Director de Gestión.

Funciones:

- Supervisar la ejecución del contrato y completar la evaluación según modelo con la periodicidad que se determine.
- Adoptar las decisiones y dictar instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.



Por todo lo expuesto, ruego, ordene el seguimiento de las actuaciones para la ejecución del expediente administrativo mencionado.

En Bilbao, a 14 de marzo de 2024

ISMAEL CALLE SOBRÓN
Director de Gestión