



CONTRATO DE SUMINISTRO

**PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS
PARTICULARES**

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:
PROCEDIMIENTO ABIERTO

TRAMITACIÓN:
ORDINARIA

DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO:

**SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE
VIDEOCONFERENCIA**

ÍNDICE

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO.....	3
I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO.....	5
II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO	5
III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN	6
IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO	6
V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR.....	6
VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN	7
VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES	7
VIII. GARANTÍA PROVISIONAL	11
IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES	11
X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	12
XI. ADJUDICACIÓN.....	14
XII. GARANTÍA DEFINITIVA	15
XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO.....	15
XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO	16
XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN	16
XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	16
XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	17
XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	17
XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....	19
XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO	20
XXI. REVISIÓN DE PRECIOS	20
XXII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	21
XXIII. PRERROGATIVAS Y RECURSOS	21
ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO.....	23
ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA..	24

CUADRO RESUMEN DE CARACTERÍSTICAS DEL PROCEDIMIENTO

FORMA DE ADJUDICACIÓN:	Procedimiento abierto.
TRAMITACIÓN:	Ordinaria.

A.- Designación del suministro a contratar

SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE VIDEOCONFERENCIA.

B.- Presupuesto del contrato

- EN CIFRAS: 65.000 €, más IVA
- EN LETRAS: SESENTA Y CINCO MIL EUROS, MAS IVA

C.- Anualidades

12 meses 65.000 € más IVA

D.- Plazo de ejecución

- 12 mensualidades.

E.- Plazo de garantía

12 meses

F.- Garantía provisional

No.

G.- Garantía definitiva

5% del precio de adjudicación.

H.- Requisitos específicos del contratista

Los especificados en los pliegos.

I.- Lugar de presentación de las ofertas

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- LUGAR: Registro General

J.- Plazo de presentación

- FECHA: En los 20 días siguientes a la publicación del anuncio en el BOE.
- HORA: De 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 18:00 de lunes a jueves y de 9 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

K.- Apertura de sobres.

- ENTIDAD: Defensor del Pueblo
- DOMICILIO: C/ Zurbano, 42
- LOCALIDAD: 28010 MADRID
- FECHAS Y HORAS: Se publicarán en el perfil del contratante:
www.defensordelpueblo.es/es/Transparencia/Contratos/index_curso.html

I. RÉGIMEN JURÍDICO DEL PROCEDIMIENTO

Cláusula 1ª

1. El presente procedimiento se regirá por lo previsto en el artículo 72 de la Constitución, en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, y las Normas y Acuerdos adoptados por el Defensor del Pueblo en materia de contratación, así como por las normas de la Ley General Presupuestaria, directa o supletoriamente aplicables, y por los acuerdos sobre contratación de obligaciones y otras disposiciones de desarrollo adoptados por esta Institución, en lo que se refiere a los requisitos del gasto autorizado y régimen presupuestario general.
2. Supletoriamente, se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las de derecho privado.

Cláusula 2ª

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 3.2.f) del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público las menciones que en dicho texto se efectúan a las Administraciones Públicas contratantes se entenderán referidas al Defensor del Pueblo, en adelante "órgano de contratación".
2. Asimismo, las referencias que dicho Texto Refundido realiza a la Caja General de Depósitos, con relación a la prestación de garantías, se entenderán referidas al Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.

II. OBJETO Y REGULACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 3ª

1. El objeto de este procedimiento es establecer las condiciones técnicas particulares para la contratación del suministro, instalación y configuración de un sistema de videoconferencia, el cual estará compuesto por los equipos de infraestructura y de los terminales de videoconferencia demandados que darán servicio en las distintas salas de reuniones del Defensor del Pueblo. A tenor de lo indicado en el artículo 19 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el contrato será de carácter administrativo, por lo que se regirá, en cuanto a su preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción, por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo; supletoriamente se aplicarán las restantes normas de derecho administrativo y, en su defecto, las normas de derecho privado.
2. El desconocimiento por el adjudicatario del contrato en cualquiera de sus términos y de los demás documentos contractuales que puedan resultar relevantes para la ejecución de la cosa pactada no eximirá al adjudicatario de su obligación de cumplirlos.
3. Tanto el pliego de cláusulas administrativas particulares como el pliego de prescripciones técnicas así como la oferta técnica, revisten carácter contractual, por

lo que deberán ser firmados, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

III. PROCEDIMIENTO Y PERÍODO DE LA ADJUDICACIÓN

Cláusula 4ª

1. La adjudicación del contrato se realizará por el órgano de contratación mediante procedimiento abierto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 138 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. La tramitación del expediente se realizará por el procedimiento ordinario.
3. La adjudicación se realiza para un período máximo de 12 mensualidades.

IV. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN, EXISTENCIA DE CRÉDITO PRESUPUESTARIO, IMPUESTOS Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

Cláusula 5ª

1. El presupuesto máximo de licitación para la contratación del suministro, instalaciones y configuración de un sistema de videoconferencia, compuesto por los equipos de infraestructura y de los terminales de videoconferencia demandados que darán servicio en las distintas salas de reuniones del Defensor del Pueblo, es de SESENTA Y CINCO MIL EUROS, MÁS I.V.A. (65.000,00 €, más I.V.A.) importe que corresponde a la duración máxima prevista del contrato.
2. El cumplimiento del contrato queda sujeto a la condición suspensiva de la existencia de crédito aprobado, adecuado y suficiente para financiar las obligaciones de pago, en el presupuesto del Defensor del Pueblo, en cada ejercicio presupuestario.

V. CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Cláusula 6ª

1. Podrán optar a la adjudicación del presente contrato las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, a título individual o en unión temporal de empresarios, que tengan plena capacidad de obrar, que no se encuentren incursas en las prohibiciones e incompatibilidades para contratar con la Administración establecidas en el art. 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y que acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional de conformidad con lo establecido en este pliego.
2. Las empresas extranjeras no comunitarias deberán reunir, además, los requisitos establecidos en el artículo 55 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
3. Las empresas deberán acreditar su solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en concreto los indicados en el subapartado a) del punto 1, y la solvencia técnica por los medios contemplados en el artículo 77 del Texto Refundido de la Ley

de Contratos del Sector Público, y en concreto los indicados en los subapartados a) y b) del punto 1.

VI. INFORMACIÓN, CONTROL, SEGUIMIENTO Y RETIRADA DE DOCUMENTACIÓN

Cláusula 7ª

1. Los pliegos que rigen el presente procedimiento podrán descargarse desde el portal web del Defensor del Pueblo, en el enlace indicado en el apartado K del cuadro resumen de características del procedimiento que figura al inicio del presente pliego. Asimismo, su retirada podrá realizarse en el Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo, calle Zurbano, 42, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas de lunes a jueves y de 9 a 14 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

2. Los licitadores que deseen información adicional sobre cuestiones administrativas objeto de este contrato podrán dirigirse al Área de Régimen Interior del Defensor del Pueblo.

Teléfono: (+34)914327900

Correo-e: Registro.RegimenInterior@defensordelpueblo.es

El horario de atención telefónica será de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a jueves, y de 9:00 a 14:00 horas los viernes. Del 15 de junio al 15 de septiembre el horario será de 9 a 14 horas.

Cláusula 8ª

La información, el seguimiento y la tramitación del presente procedimiento, así como el seguimiento y control de la ejecución del contrato se realizarán por el Área de Infraestructuras del Defensor del Pueblo.

VII. PRESENTACIÓN DE PROPOSICIONES

Cláusula 9ª

1. Cada licitador podrá presentar una única proposición. No podrá suscribir ninguna propuesta en unión temporal con otros si lo ha hecho individualmente o figura en más de una unión temporal. La infracción de estas normas dará lugar a la no admisión de todas las propuestas por él suscritas.

2. La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicionada por el licitador de la totalidad del contenido de las cláusulas de este pliego, así como de las prescripciones técnicas, sin salvedad o reserva alguna.

3. No serán aceptadas aquellas proposiciones que contengan omisiones, errores o tachaduras que impidan conocer con absoluta claridad los términos exactos de la oferta formulada.

4. Las ofertas de los licitadores deberán ser, en todo caso, iguales o inferiores al presupuesto base de licitación indicado anteriormente; no podrán ser, en caso contrario, admitidas a la licitación.

Cláusula 10ª

No se admite expresamente la posibilidad de que los licitadores presenten mejoras más allá de las sugeridas o incluidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas. No se admitirán propuestas que incluyan opciones distintas.

Cláusula 11ª

Las empresas que de un modo distinto al indicado en esta cláusula, presenten en sobre erróneo documentos o aporten datos, de la oferta técnica o de la proposición económica, que fuesen susceptibles de valoración a efectos de la adjudicación o que permitan deducir el contenido de su oferta económica, serán excluidas de la licitación.

La proposición para tomar parte en el presente procedimiento constará de tres sobres cerrados y firmados por el licitador o su representante; deberá figurar en el exterior de cada uno de ellos la letra que los identifica, junto con el nombre de la empresa y la indicación siguiente: **CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE VIDEOCONFERENCIA.**

Se incluirá en ellos la documentación que a continuación se detalla y en el orden que aquí se indica:

1. Sobre «A»: “Documentación acreditativa de la capacidad y solvencia económica, financiera y técnica del licitador”:

a) Hoja resumen de los datos del licitador a efectos de notificación, que incluya dirección postal completa, número de teléfono y fax, correo electrónico y personas de contacto.

b) Documentos acreditativos de la personalidad jurídica y de la capacidad de obrar del licitador: Las personas físicas acreditarán su personalidad mediante el Documento Nacional de Identidad o del pasaporte del licitador o, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente legalizada. Si se trata de sociedades mercantiles: escritura de constitución, así como de las modificaciones de la misma, debidamente inscrita en el Registro Mercantil. En el caso de que el firmante de la proposición no sea la misma persona que ha de obligarse: poder notarial justificativo de las facultades con las que comparece, debidamente inscrito en el Registro Mercantil, que para las sociedades mercantiles podrá ser sustituido por certificación del citado Registro, mediante la que

se acredite la constancia de la inscripción del poder que ostenta. Los documentos citados serán originales o copia de los mismos que tengan el carácter de auténtica conforme a la legislación vigente.

Las uniones temporales de empresarios deberán atenerse a lo establecido en el art. 59 del TRLCSP.

c) Los empresarios no españoles que sean nacionales de Estados miembros de la Unión Europea acreditarán la capacidad de obrar por su inscripción en el registro correspondiente de acuerdo con la legislación del Estado donde están establecidos, o mediante la presentación de una declaración jurada o un certificado, en los términos que se establezcan reglamentariamente, de acuerdo con las disposiciones comunitarias de aplicación.

d) Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con informe de la Misión Diplomática Permanente de España en el Estado correspondiente o de la Oficina Consular en cuyo ámbito territorial radique el domicilio de la empresa.

e) Declaración responsable de no estar incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar a que se refiere el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que comprenderá expresamente la circunstancia de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, sin perjuicio de que la justificación acreditativa de tal requisito debe presentarse, antes de la adjudicación, por el empresario a cuyo favor se vaya a efectuar ésta.

f) Los empresarios extranjeros: la 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 empresas extranjeras presentarán sus documentos constitutivos traducidos de forma oficial al castellano.

g) Declaración sobre el número de personas con discapacidad y porcentaje que supone sobre la plantilla total.

h) Declaración expresa responsable de la empresa licitadora relativa al grupo empresarial al que pertenece y comprensiva de todas las Sociedades pertenecientes al mismo grupo, según los criterios a que se refiere el artículo 42 del Código de Comercio, a los efectos de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 86 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas. En caso de no pertenecer a ningún grupo empresarial, la declaración se realizará en este sentido.

i) La documentación que acredite la solvencia económica-financiera por los medios contemplados en el artículo 75 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en concreto los indicados en el subapartado a) del punto 1.

j) La documentación que acredite la solvencia técnica por los medios contemplados en los artículos 77 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, y en concreto los indicados en los subapartados a) y b) del punto 1.

k) Para que en la fase previa a la adjudicación sea eficaz la unión temporal de empresas frente a la Administración, todos los empresarios deberán presentar,

individualmente los documentos exigidos en la presente cláusula, además de un escrito de compromiso en el que se indicarán: los nombres y circunstancias de los que la constituyan; la participación de cada uno de ellos, así como la asunción del compromiso de constituirse formalmente en unión temporal en caso de resultar adjudicatario. El citado documento deberá estar firmado por los representantes de cada una de las empresas que compondrán la Unión Temporal de Empresas quedarán obligados solidariamente. Respecto a la determinación de la solvencia económica y financiera y técnica o profesional de la unión temporal y a sus efectos, se acumularán las características acreditadas para cada uno de los integrantes de la misma. En el supuesto de que el contrato se adjudicase a una unión temporal de empresarios, ésta acreditará su constitución en escritura pública, así como el CIF asignado a dicha unión, antes de la formalización del contrato. En todo caso, la duración de la unión será coincidente con la del contrato hasta su extinción.

l) En el interior del sobre se hará constar, en hoja independiente, la relación de documentos que contiene, que deberán estar identificados numéricamente.

2. Sobre «B»: “Documentación relativa a los criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor”: En él se incluirá, precedida de un índice de contenidos con identificación numérica, la documentación relativa a la propuesta técnica a desarrollar, así como los compromisos que se oferten de mejora sobre los requerimientos de los pliegos, que en ningún caso supondrán coste adicional alguno. Las propuestas así realizadas resultarán de obligado cumplimiento en caso de que el contrato sea adjudicado al licitador. Esta propuesta no podrá contener ninguna proposición económica.

3. Sobre «C»: “Documentación relativa a los criterios de valoración evaluables mediante fórmulas”: Dentro del sobre el licitador incluirá una única proposición económica firmada por el licitador o por la persona o personas que lo representen, formulada de conformidad con el modelo que se adjunta en el Anexo II MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA. Si en alguno de los documentos existiera discrepancia entre las cantidades expresadas en letra y lo indicado en cifras, prevalecerá lo expresado en letra.

El contenido de esta parte de la oferta, relativa a los criterios evaluables mediante fórmulas, se ajustará al modelo que figura en el Anexo II correspondiente.

4. Los tres sobres indicados se presentarán en el Registro del Defensor del Pueblo, de lunes a jueves, de 9 a 14 horas y de 16 a 18 horas y los viernes de 9 a 14 horas, en invierno; y de 9 a 14 horas del 15 de junio al 15 de septiembre, durante el verano, dentro del plazo indicado en el anuncio de licitación.

5. Los sobres podrán entregarse en mano o remitirse por correo. Cuando se envíen por correo, deberán dirigirse al Defensor del Pueblo: calle Zurbano, 42. 28010–Madrid, justificando, en caso de correo postal, la fecha y hora de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la

proposición, mediante fax o telegrama, en que se consignará el nombre del procedimiento y el del licitador. También podrá anunciarse por correo electrónico, si bien en este último caso sólo será válido si existe constancia de la transmisión-recepción, de sus fechas y del contenido íntegro de las comunicaciones y si se identifica fidedignamente al remitente y al destinatario. En este supuesto se procederá a la obtención de copia impresa y a su registro, que se incorporará al expediente.

El fax o telegrama deberá haberse remitido, igualmente, dentro del plazo señalado para licitar. A efectos de justificar que el envío por correo se hace dentro de la fecha y hora límites señaladas para la admisión de proposiciones, se exigirá, como medio de prueba, que en el texto del fax o telegrama se haga referencia al número de certificado del envío realizado por correo.

6. Sin la concurrencia de ambos requisitos no será admitida la documentación si es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la terminación del plazo señalado en el anuncio de licitación. No será admitida, en ningún caso, la documentación transcurridos diez días siguientes a la indicada fecha.

7. No será admitidas las proposiciones que se presenten por vías distintas a las anteriormente señaladas.

8. La oferta contendrá una declaración expresa de aceptación incondicional y acatamiento del presente pliego y del pliego de prescripciones técnicas, sin salvedad alguna.

VIII. GARANTÍA PROVISIONAL

Cláusula 12ª

No se ha previsto la constitución de garantía provisional para el presente procedimiento.

IX. EXAMEN DE LAS PROPOSICIONES

Cláusula 13ª

1. El órgano de contratación estará asistido para la resolución del procedimiento por la Junta de Contratación, Obras, Servicios y Suministros del Defensor del Pueblo (en adelante "Junta de Contratación").

2. Finalizado el plazo de presentación de ofertas, se procederá a la apertura y examen de los sobres «A». Si se observaren defectos u omisiones subsanables en la documentación presentada, se comunicará a los interesados y se les concederá un plazo máximo de tres días hábiles para que subsanen el error.

3. Una vez calificada la documentación y subsanados, en su caso, los defectos u omisiones de la documentación presentada, se procederá a la apertura en acto público de los sobres «B» (criterios cuya ponderación dependen de un juicio de valor) de los licitadores admitidos, cuya celebración deberá tener lugar en un plazo no superior a siete días a contar desde la apertura de la documentación administrativa. Con carácter previo a la apertura de estos sobres, el Presidente de la Junta de Contratación comunicará la resolución adoptada sobre la admisión a la licitación como resultado del examen de la documentación administrativa. Antes de proceder a la apertura de sobres se retirará y, en su caso, devolverá al representante de la entidad que no hubiera sido admitida la documentación presentada. La documentación del sobre «B», relativa a la parte de la oferta no evaluable mediante fórmulas se trasladará al Área de Infraestructuras para que emita el correspondiente informe.

4. La Junta de Contratación procederá a evaluar y puntuar aquellos criterios cuya ponderación depende de un juicio de valor (sobre «B»), dejando constancia documental de todo ello.

5. Los sobres «C» (criterios de valoración evaluables mediante fórmulas) serán igualmente abiertos en acto público. En dicho acto se dará a conocer, con carácter previo a la apertura de los sobres, la puntuación obtenida por cada licitador con la propuesta contenida en el sobre «B».

6. Durante todo el proceso se podrá requerir a los licitadores para que realicen las aclaraciones necesarias o las adecuaciones oportunas para la mejor comprensión de algún aspecto de las ofertas. Asimismo, la Junta de Contratación podrá solicitar los informes técnicos que considere necesarios.

7. Las fechas y el lugar de la celebración de los actos públicos de apertura de los sobres «B» y «C» se anunciarán con suficiente antelación en la página web del Defensor del Pueblo, en el enlace que figura en el apartado K) del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

X. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Cláusula 14^a

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación se exponen a continuación así como sus puntuaciones máximas propuestas:

Contratación del SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE VIDEOCONFERENCIA	Puntuación máx.
1. Oferta económica:	55 puntos
2. Propuesta técnica	45 puntos
2.1 Organización del servicio	25 puntos
2.2. Idoneidad de prestaciones técnicas de los equipos ofertados.	10 puntos
2.3. Tiempos de respuesta y resolución de averías.	4 puntos
2.4. Mejoras.	6 puntos

1. OFERTA ECONÓMICA:

La puntuación máxima que puede alcanzar una única oferta, en este apartado, será de 55 puntos.

La valoración de la oferta se realizará atendiendo a los siguientes criterios:

En primer lugar, se aplicará el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, aprobado por el Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre.

Las ofertas que, después de aplicar el anterior procedimiento, se consideren desproporcionadas, se las puntuará con cero puntos.

En segundo lugar, las empresas que no se hayan calificado con cero puntos en la fase anterior se les asignará una puntuación siguiendo el criterio general: a la oferta más baja (y no considerada desproporcionada) se le asignará la puntuación más alta (55 puntos). Y al resto de las ofertas se les asignará una puntuación atendiendo a la siguiente fórmula:

$$Po = 55 \times \left(\frac{Omb}{Oe} \right)$$

Omb = Oferta más baja (no considerada desproporcionada)

2. PROPUESTA TÉCNICA Y MEJORAS DE LA CALIDAD

Las mejoras que se tendrán en cuenta en la valoración de la oferta técnica serán:

Contratación del SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE VIDEOCONFERENCIA	Puntuación máx.
2. Propuesta técnica	45 puntos
2.1 Organización del servicio	25 puntos
2.1.1. Sistemas de videoconferencia	15 puntos
2.1.2. Integración de los distintos sistemas de videoconferencia: Gestión centralizada	5 puntos
2.1.3. Capacidad de integración con sistemas audiovisuales.	5 puntos
2.2. Idoneidad de prestaciones técnicas de los equipos ofertados.	10 puntos
2.3. Tiempos de respuesta y resolución de averías.	4 puntos
2.4. Mejoras.	6 puntos
2.4.1.Redundancia hardware en equipos de infraestructura de videoconferencia: fuentes alimentación, interfaces de red, chipset...	3 puntos
2.4.2.En equipo MCU y codecs de videoconferencia: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de corrección de errores para mantener calidad HD aunque las pérdidas de paquetes sean de hasta el 10%. • Inclusión de sistema de reducción de ancho de banda en conexiones HD. 	1 puntos.
2.4.3.Suministro de sistemas de gestión de los codecs de videoconferencia desde tablet propietaria o desde app IOS/Android	1 puntos
2.4.4.Suministro de solución de videoconferencia en movilidad	1 puntos

XI. ADJUDICACIÓN

Cláusula 15ª

1. La Junta de Contratación elevará al órgano de contratación las proposiciones presentadas, clasificadas por orden decreciente, con la correspondiente propuesta, quien determinará la oferta más ventajosa; y requerirá al licitador que la hubiere presentado para que, dentro del plazo de diez días hábiles, a contar desde el siguiente a aquél en que hubiera recibido el requerimiento, presente la siguiente documentación:

- a) Justificante de hallarse al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.
- b) Justificante de haber depositado en el Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo la garantía definitiva.
- c) Justificante de reembolso al Defensor del Pueblo del importe de los anuncios oficiales exigidos por el procedimiento de adjudicación.

2. De no cumplimentarse adecuadamente el requerimiento en el plazo señalado, se entenderá que el licitador ha retirado su oferta, procediéndose en ese caso a recabar la misma documentación al licitador siguiente, por el orden en que hayan quedado clasificadas las ofertas.
3. El órgano de contratación deberá adjudicar el contrato dentro de los cinco días hábiles siguientes a la recepción de la documentación.
4. No podrá declararse desierta una licitación cuando exista alguna oferta o proposición que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuren en el pliego.
5. La adjudicación se notificará a los candidatos o licitadores y se publicará en el perfil del contratante, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 151.4 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
6. Las empresas no adjudicatarias podrán retirar su documentación transcurrido el plazo de cuatro meses desde que se les notifique la adjudicación. Si pasado el plazo de un año desde la finalización del plazo anterior no se hubiera retirado esa documentación, el Defensor del Pueblo no estará obligado a seguirla conservando.

XII. GARANTÍA DEFINITIVA

Cláusula 16ª

1. Recibido el requerimiento al que se refiere la cláusula anterior, el licitador deberá constituir a disposición del Defensor del Pueblo una garantía de un 5% del importe de adjudicación excluido el impuesto sobre el valor añadido (IVA, de acuerdo con lo establecido en el art. 96 del TRLCSP.
2. Esta garantía definitiva se constituirá a favor del Defensor del Pueblo y se presentará para su depósito de lunes a viernes, de 10 a 14 horas, en el Área de Régimen Económico del Defensor del Pueblo.
3. La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el artículo 100 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
4. La constitución, reposición, reajuste, devolución y cancelación de la garantía se regirán por lo previsto en los artículos 96 a 102 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

XIII. FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 17ª

1. La formalización del contrato deberá efectuarse no más tarde de los quince días hábiles a aquel en que se reciba la notificación de la adjudicación a los licitadores.
2. Son de cuenta del contratista todos los gastos derivados de la formalización del contrato, todos los impuestos, tasas o gravámenes y cualesquiera otros en que se incurra por la formalización, según las disposiciones vigentes en la forma y cuantía que estos señalen.

XIV. RENUNCIA Y DESISTIMIENTO

Cláusula 18ª

1. Corresponde al órgano de contratación la renuncia a la celebración del contrato, por razones de interés público debidamente justificadas, o el desistimiento del procedimiento, basado en la infracción no subsanable de las normas de preparación del contrato o de las reguladoras del procedimiento de adjudicación; en ambos casos antes de la adjudicación.
2. Los licitadores serán compensados por los gastos en que hubiesen incurrido, siempre que estos estuvieran debidamente justificados.

XV. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN

Cláusula 19ª

1. Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato podrán ser cedidos a un tercero siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 226 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
2. La contratación por el adjudicatario de la realización parcial del contrato con terceros estará sujeta a los requisitos establecidos en el artículo 227 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. En todo caso, el adjudicatario deberá comunicar anticipadamente y por escrito al Defensor del Pueblo la intención de celebrar los subcontratos, señalando la parte de la prestación que se pretende subcontratar y la identidad del subcontratista, y justificando suficientemente la aptitud de éste para ejecutarla por referencia a los elementos técnicos y humanos de que dispone y a su experiencia. En el caso que el subcontratista tuviera la clasificación adecuada para realizar la parte del contrato objeto de la subcontratación, la comunicación de esta circunstancia eximirá al contratista de la necesidad de justificar la aptitud de aquel. La acreditación de la aptitud del subcontratista podrá realizarse inmediatamente después de la celebración del subcontrato si esta es necesaria para atender a una situación de emergencia o que exija la adopción de medidas urgentes y si así se justifica suficientemente.
3. El órgano de contratación podrá imponer penalizaciones a los contratistas por el incumplimiento de los requisitos, normas o reglas que rigen la subcontratación, dentro de los límites del artículo 227.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
4. Las prestaciones parciales que el adjudicatario subcontrate con terceros no podrán exceder del 60% del importe de adjudicación.
5. Respecto al pago a los subcontratistas y suministradores, se aplicará lo dispuesto en el artículo 228 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

XVI. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Cláusula 20ª

1. El adjudicatario estará obligado a cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad y salud laboral; asimismo, las relacionadas con las autorizaciones y licencias necesarias para realizar la prestación objeto del contrato, las relativas a la propiedad industrial y comercial de los medios que emplee, así como las referentes a la propiedad de los trabajos realizados, confidencialidad y asistencia al Defensor del Pueblo.
2. El adjudicatario estará obligado a realizar los suministros y el servicio dentro de los plazos temporales y horarios que se le señalen por el Defensor del Pueblo o personal en que delegue.
3. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios que preste, así como de la idoneidad técnica del personal que emplee.
4. El adjudicatario y su personal quedarán sujetos a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso de visitantes a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y situación jurídica en España, cuyos datos quedarán incorporados a los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución.

XVII. OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Cláusula 21ª

1. El adjudicatario deberá contratar el personal preciso para atender a sus obligaciones.
2. El Defensor del Pueblo no será responsable de las relaciones de cualquier índole que existan entre el adjudicatario y el personal con el que éste cuente para la ejecución del contrato.
3. El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de salud laboral.
4. El contratista asume plena responsabilidad sobre la idoneidad técnica, legal y económica de la oferta presentada y sobre el programa de actuación definitivo que se derive de ella, para conseguir el objeto del contrato y cumplir estrictamente todas las normas aplicables.
5. En la planificación y el desarrollo de los trabajos objeto del contrato, es responsabilidad del contratista atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etcétera. Para ello deberá realizar a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal.

XVIII. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 22ª

1. La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista.

2. El contrato se ejecutará con estricta sujeción a lo establecido en su clausulado, en las cláusulas del presente pliego y en el de prescripciones técnicas, así como a las instrucciones que para la interpretación de los pliegos se impartieran al contratista.
3. El plazo de entrega de los equipos será de dos meses a contar desde la fecha de la firma del contrato y el plazo de ejecución será de 12 mensualidades a contar a partir de la fecha de firma del contrato. .
4. El adjudicatario deberá disponer y mantener los medios personales y materiales suficientes para garantizar la correcta ejecución del contrato conforme a la oferta que formulase, durante toda la vigencia del contrato.
5. El adjudicatario vendrá obligado a asistir a las reuniones y a realizar los servicios profesionales que el Defensor del Pueblo estime necesarios para el correcto desarrollo del contrato, sin derecho a contraprestación o indemnización económica suplementaria por tales conceptos.
6. El adjudicatario quedará obligado, con respecto al personal que emplee para la ejecución del contrato, al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, el cual tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo; siendo el Defensor del Pueblo no asume responsabilidad alguna derivada de dichas relaciones laborales. A la extinción del contrato no podrá producirse, en ningún caso, la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos o servicios complementarios, al objeto principal del mismo, como personal del Defensor del Pueblo, conforme al artículo 301.4 del TRLCSP.
7. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los servicios que desarrolle, de los materiales suministrado y de las prestaciones realizadas, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Defensor del Pueblo o para terceras personas por las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. Sólo quedará exento de responsabilidad cuando los vicios que se observen sean consecuencia directa de una orden del Defensor del Pueblo o de las condiciones impuestas por éste.
Los suministros y servicios objeto de este contrato podrán ser rechazados, en caso de no superar los requisitos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas, debiendo subsanarse los defectos apreciados o llegar a la resolución del contrato, en su caso.
En la planificación del suministro y la ejecución de los servicios conexos es responsabilidad del adjudicatario atenerse a toda la normativa de obligado cumplimiento y a la buena práctica que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuta, tanto en sus aspectos técnicos como administrativos, tributarios, mercantiles, de prevención de riesgos laborales, etc. Por ello deberá realizar el adjudicatario a su cargo los cursos de formación necesarios entre su personal para mantener actualizados sus conocimientos en estas materias.
8. Corresponde al Área de Infraestructuras la dirección del servicio contratado, el seguimiento y verificación del cumplimiento del contrato, y podrá dictar las

instrucciones que el Defensor del Pueblo considere necesarias para el fiel cumplimiento de lo convenido.

9. Los gastos de entrega y recepción serán por cuenta del contratista según lo establecido en el artículo 297 del TRLCSP.

10. Los vicios o defectos detectados durante el plazo de garantía serán reclamados al contratista según lo establecido en el artículo 298 del TRLCSP.

XIX. RESERVA, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

Cláusula 23ª

1. El adjudicatario queda obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fines distintos de los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros, ni siquiera a efectos de conservación. La obligación de confidencialidad subsistirá, sin límite de tiempo, más allá de la vigencia del contrato.

2. El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo establecido en la disposición adicional vigésima sexta del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público en relación con lo prevenido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la referida Ley Orgánica.

3. En atención a los ficheros de datos de carácter personal establecidos en el Defensor del Pueblo, el adjudicatario asume la responsabilidad por cualquier intento de acceso por parte de su personal a la información contenida en dichos ficheros en cualquiera de sus soportes. Asimismo, el adjudicatario se compromete a instruir a su personal de la obligación de confidencialidad sobre cualquier dato personal del que pueda tener noticia, con ocasión de su presencia en las instalaciones de la Institución.

4. El Defensor del Pueblo se reserva el derecho de establecer cualquier tipo de marcaje de los datos que se pondrán a disposición del adjudicatario, de manera que sus características puedan constituirse como prueba que posibilite localizar el origen y los responsables de las eventuales cesiones de datos. Asimismo, el Defensor del Pueblo podrá realizar en cualquier momento controles y auditorías para comprobar el adecuado cumplimiento de sus obligaciones por parte del adjudicatario respecto de los datos puestos a su disposición.

5. Bajo ninguna circunstancia el adjudicatario podrá suministrar a terceros, ni tan siquiera a efectos de conservación, ni utilizar para sí ni para otros los datos facilitados por el Defensor del Pueblo para fines distintos a los contemplados en el objeto del presente contrato.

6. El adjudicatario estará obligado a poner en conocimiento del Defensor del Pueblo, inmediatamente después de ser detectado, cualquier eventual error o problema que se pueda producir en el sistema de seguridad de la información.

7. El Defensor del Pueblo exigirá responsabilidad al adjudicatario y repercutirá los costes derivados de posibles reclamaciones ocasionadas por negligencia o falta de confidencialidad por su actuación o la de cualquier persona que actúe por cuenta del adjudicatario.

8. El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho al Defensor del Pueblo a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil y penal a que hubiere lugar.

9. El licitador deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Defensor del Pueblo, a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

10. Los datos de carácter personal del adjudicatario quedarán incorporados a un fichero propiedad del Defensor del Pueblo con la finalidad de gestionar la relación contractual y asegurar el adecuado seguimiento y control de la ejecución del contrato. De igual modo, todas las personas que actúen por cuenta o en representación del adjudicatario quedarán sujetas a las instrucciones y controles de seguridad que se dispongan para el acceso y la salida a las sedes del Defensor del Pueblo, a cuyo efecto les puede ser requerida la documentación acreditativa de su identidad y, en su caso, situación jurídica en España, de las que se podrán obtener copias, así como registrar los datos personales que estas incorporan, que quedarán registrados en los ficheros correspondientes bajo titularidad de esta Institución. El ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición se realizará ante la Secretaría General del Defensor del Pueblo, en la dirección que figura en el párrafo I del cuadro resumen de características del presente procedimiento.

11. El Defensor del Pueblo se reserva la facultad de excluir a cualquier persona de entre las de responsabilidad del adjudicatario del cumplimiento del contrato, por razones de seguridad.

XX. PAGO DEL PRECIO DEL CONTRATO

Cláusula 24ª

1. El abono de los trabajos derivados de este contrato se realizará previa presentación de la factura por suministro efectivamente entregado, según el artículo 293 TRLCSP. La factura será verificada por el Área de Infraestructuras, quién habrá de expresar su conformidad.

2. El órgano de contratación determinará, previo informe del responsable del contrato, si el suministro y servicio realizado por el adjudicatario se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su ejecución.

XXI. REVISIÓN DE PRECIOS

Cláusula 25ª

Durante el plazo de ejecución del contrato, no podrán revisarse los precios resultantes de la adjudicación, conforme a la nueva redacción dada al art. 89 del TRLCSP por la Ley 2/2015, de 30 de marzo, de desindexación de la economía española.

XXII. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Cláusula 26ª

1. Serán causas de resolución del contrato las consignadas en los artículos 223 y 299 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público. Asimismo el Defensor del Pueblo podrá resolver el contrato si, con posterioridad a la adjudicación, se comprobare la falsedad en los datos aportados por el adjudicatario y que hayan sido tenidos en cuenta para la adjudicación.
2. También serán causas suficientes de resolución del contrato las que a continuación se indican:
 - a) La apreciación, por parte del Defensor del Pueblo, de negligencia, desinterés o mala fe por parte del adjudicatario, en la adecuada ejecución y coordinación del servicio.
 - b) No mantener el adjudicatario las características técnicas contratadas y prestar los servicios comprendidos en este contrato.
 - c) No guardar el adjudicatario el debido sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos, estén relacionados con el objeto del contrato y haya conocido con ocasión del mismo.
3. Cuando el contrato se resuelva por incumplimiento culpable del contratista, le será incautada la garantía definitiva y deberá, además, indemnizar al Defensor del Pueblo por los daños y perjuicios ocasionados en lo que exceda el importe de la garantía.
4. La resolución por mutuo acuerdo sólo podrá tener lugar cuando no concurra otra causa de resolución que sea imputable al contratista, y siempre que existan razones justificadas que hagan innecesaria o inconveniente la continuidad del contrato. Cuando la resolución se produzca por mutuo acuerdo, los derechos de las partes se acomodarán a lo válidamente estipulado por ellas.
5. La concurrencia de cualquiera de las causas de resolución será apreciada por el Defensor del Pueblo, de oficio o a solicitud del contratista, sin perjuicio de las acciones judiciales o extrajudiciales que procedan.

XXIII. PRERROGATIVAS Y RECURSOS

Cláusula 27ª

1. El Defensor del Pueblo ostenta la prerrogativa de interpretar lo dispuesto en el presente pliego y en el de prescripciones técnicas.

2. Los acuerdos de la institución del Defensor del Pueblo son inmediatamente ejecutivos, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 43 del Texto Refundido de la Ley de Contrato del Sector Público.

3. Las decisiones que se adopten por el Defensor del Pueblo en lo referente a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del presente contrato podrán ser objeto de recurso ante la jurisdicción contencioso-administrativa, según lo prevenido en el artículo 21.1 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, sin perjuicio de la posibilidad de interponer previamente si resultara procedente, con carácter potestativo, el recurso especial en materia de contratación previsto en el artículo 40 y siguientes del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Los actos que se dicten en el procedimiento de adjudicación del art. 40 que no reúnan los requisitos del apartado 1, podrán ser objeto de recurso de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

4. Serán susceptibles de la cuestión de nulidad o del recurso especial en materia de contratación los actos del procedimiento de contratación, cuando los citados medios de impugnación sean procedentes de conformidad con lo establecido en los artículos 37 y 41 del TRLCSP.

5. La competencia para resolver las controversias que surjan entre las partes con relación a la preparación, adjudicación, efectos, cumplimiento y extinción del contrato corresponderá al orden jurisdiccional contencioso-administrativo. También conocerá de los recursos interpuestos contra las resoluciones que se dicten por el órgano de resolución de recursos previstos en el artículo 41 del TRLCSP, es decir el Tribunal de Recursos Contractuales de las Cortes Generales, órgano especial competente para resolver estos recursos.

ANEXO I. MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO ESTAR INCURSO EN NINGUNA DE LAS PROHIBICIONES DE CONTRATAR A QUE SE REFIERE EL ARTÍCULO 60 DEL TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO

D/D.^a _____,
con DNI núm. _____ En nombre propio/en representación de la
empresa _____, con CIF núm. _____ y
domicilio en _____, calle _____

DECLARA BAJO SU RESPONSABILIDAD:

Que la empresa a la cual representa, sus representantes y administradores, así como el mismo no están incurso en ninguna de las prohibiciones de contratar señaladas en el artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en los términos y condiciones previstos en el mismo.

Que la empresa, a la cual representa legalmente, se encuentra al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes, en concreto aquellas a las que se refieren los artículos 13 y 14 del 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.

En _____, a _____ de _____ de 2015.

Fdo.:

ANEXO II. MODELO DE ACEPTACIÓN DE LOS PLIEGOS Y PROPOSICIÓN ECONÓMICA

Don/Doña
en representación de la empresa
con NIF , (1) actuando en nombre propio/con poder suficiente para formalizar el presente documento conforme se acredita en el correspondiente poder notarial:

SOLICITA TOMAR PARTE EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES DE VIDEOCONFERENCIA que acepta los pliegos de cláusulas administrativas particulares y de prescripciones técnicas en su integridad.

Y FORMULA la siguiente oferta económica:

Suministro de equipamiento de infraestructura y terminales de videoconferencia	
Precio total del suministro, sin IVA	

Y SE COMPROMETE a realizar el suministro indicado y prestar los servicios conexos de acuerdo con esta proposición económica, por un precio más IVA.

En , a de de 2015



CONTRATO DE SUMINISTROS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SISTEMA DE ADJUDICACIÓN:
PROCEDIMIENTO ABIERTO

TRAMITACIÓN:
ORDINARIA

DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO:
**SUMINISTRO DE EQUIPAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA Y TERMINALES
DE VIDEOCONFERENCIA.**

INDICE

INDICE	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. OBJETO DEL CONTRATO	3
III. ALCANCE DEL CONTRATO	3
III.1. FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS ACTUALES	4
III.2 FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS REQUERIDOS	5
III.2.1 REQUERIMIENTOS INFRAESTRUCTURA DE VIDEOCONFERENCIA	5
III.2.1.1 REQUERIMIENTOS GATEKEEPER	6
III.2.1.2 REQUERIMIENTOS FIREWALL TRAVERSAL	6
III.2.1.3 REQUERIMIENTOS MCU	7
III.2.1.4 REQUERIMIENTOS PLATAFORMA DE GESTIÓN Y CONTROL	7
III.2.2 REQUERIMIENTOS SALA I	8
III.2.3 REQUERIMIENTOS SALA II	8
III.2.4 REQUERIMIENTOS SALA III	10
III.2.5 MEJORAS	11
IV SERVICIOS ASOCIADOS	12
IV.1 INGENIERÍA E INSTALACIÓN	12
IV.1.1 INGENIERÍA	12
IV.1.2 INSTALACIÓN	12
IV.2 EQUIPO DE TRABAJO	13
IV.3 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO	14
IV.4 FORMACIÓN	14
IV.5 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO Y SOPORTE	14
IV.5.1 GARANTÍA	15
IV.5.2 MANTENIMIENTO	15
IV.5.3 SOPORTE	16
V. DOCUMENTACIÓN	19
VI ANEXOS	19

I. INTRODUCCIÓN

La institución del Defensor del Pueblo, cada vez con mayor frecuencia, hace uso de los sistemas multimedia que tiene a su disposición, repercutiendo en un aumento de productividad y efectividad de su personal. En este ámbito, la utilización de un sistema de videoconferencia corporativa añadirá una mejora en el aprovechamiento de los recursos de la institución, generando un importante ahorro de tiempo y dinero al reducir de forma apreciable los desplazamientos.

II. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas particulares para la contratación del suministro, instalación, y configuración de un sistema de videoconferencia, el cual estará compuesto por los equipos de infraestructura y de los terminales de videoconferencia demandados que se instalarán en las distintas salas de reuniones del Defensor del Pueblo. También serán objeto del contrato los servicios asociados descritos en sus respectivas secciones.

III. ALCANCE DEL CONTRATO

Los objetivos primordiales dentro de este proyecto son 3:

1. Implantación de equipos de infraestructura de videoconferencia. Se busca una solución de infraestructura robusta, de probada fiabilidad, que los equipos disponga de las últimas funcionalidades existentes en el sector y que permita una explotación unificada de todos los recursos de videoconferencia. Así mismo, se busca que la solución ofertada disponga de proyección de futuro y que se pueda adecuar a las nuevas prestaciones que surjan en el sector. El Defensor del Pueblo dispone de 3 salas dotadas con equipamiento A/V, de las cuales, solo una dispone de códec de videoconferencia. La infraestructura demandada debe dar soporte tanto al códec existente como a los nuevos códecs a instalar en el resto de salas.
2. Dotar a las salas de códec de videoconferencia de última generación, que implementen las últimas funcionalidades del sector, y que se integren por completo en la infraestructura de videoconferencia sin mermas en sus prestaciones. Al igual que en el punto anterior, deben disponer de una elevada proyección de futuro, permitiendo su actualización para adaptarse a las últimas funcionalidades.
3. Permitir la integración del códec existente con la nueva infraestructura y que se beneficie de las opciones de gatekeeper, firewall traversal, MCU y herramientas de gestión demandadas.

La empresa licitante asumirá la integración de todos los equipos de videoconferencia con el resto de equipamiento A/V del Defensor del Pueblo, incluyendo cualquier dispositivo, cableado o pequeño material necesario para tal fin.

Todas las empresas licitantes deberán presentar en sus propuestas toda la información necesaria para el adecuado estudio de las mismas. En concreto deberán presentar:

- Descripción detallada de la solución propuesta.
- Listado completo del equipamiento a suministrar, incluidos modelos y licencias si las hubiera.
- Planos detallados de las instalaciones a realizar, en la que se muestre la interconexión entre equipos, necesidades eléctricas y tomas de datos.
- Planificación de trabajos, con detalles de las distintas fases del proyecto y los hitos a cumplir para pasar a fases posteriores.
- Descripción de necesidades ajenas al proyecto, como pueden ser necesidades eléctricas y de red de datos, sin perjuicio de todas aquellas que se consideren necesarias.

Todas las empresas licitantes deberán además presentar sus propuestas a los servicios asociados descritos y demandados en la sección "IV SERVICIOS ASOCIADOS" en este mismo documento, y que deben ser tomados como los mínimos exigibles sin perjuicio de las mejoras propuestas a los mismos.

III.1. FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS ACTUALES

El Defensor del Pueblo tiene dos edificios en los que desarrolla habitualmente su actividad, principalmente en tres salas, que son las que entran dentro del estudio del presente documento. Estas salas son:

SALA I: Situada en el edificio de la calle Fortuny número 22 en la planta principal, accesible desde el vestíbulo y contigua al despacho de la defensora. Dispone de un códec Cisco SX80 de reciente adquisición y plenamente funcional, aunque la ausencia de equipamiento de infraestructura de videoconferencia adicional hace de este códec un elemento autónomo.

La nueva infraestructura de videoconferencia debe contemplar la perfecta integración de este códec, tanto a nivel funcional como a nivel de gestión.

El siguiente cuadro describe los elementos integrantes del equipo de videoconferencia de la sala I:

Códec SX80.

Cámara Cisco Precision HD 1080p 4x S2

Touch 10w/PoE injector.
Premium Resolution Option.
Licencia multisite 4 + 1.
Licencia de encriptación de llamadas.

La cámara está conectada directamente al códec de videoconferencia. Destacar que la señal de audio es proporcionada por un equipo de debate inalámbrico Bosch DCN-CCU2 a través de una mesa de mezclas analógica.

La salida de video y audio es enviada por HDMI al sistema de proyección, aunque adicionalmente el audio también es enviado a la mesa de mezclas para su posterior reutilización.

Se utiliza una segunda señal HDMI , proveniente de un equipo Christie Brio, como fuente de video DualStream.

SALA II: Situada en el edificio de la calle Zurbano número 42 en la planta principal, accesible desde el vestíbulo, utilizada generalmente para eventos públicos y con una distribución de escenario para los ponentes y filas de asientos frente al escenario, con un habitáculo de control técnico al fondo de la estancia. Dispone de un equipo de videoconferencia Aethra, pero su nivel de obsolescencia, y ausencia de mantenimiento por desaparición del fabricante hace indispensable su sustitución.

SALA III: Situado en el edificio de la calle Zurbano número 42 en la planta principal, accesible desde el vestíbulo, utilizada generalmente para reuniones de trabajo y con una distribución de mesa redonda. No dispone de ningún sistema de videoconferencia, por lo que en secciones posteriores se solicitará su suministro.

III.2 FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS REQUERIDOS

La solución, compuesta por las funcionalidades de los equipos comentados en el punto III.1. FUNCIONALIDADES DE LOS EQUIPOS ACTUALES, y complementados con las funcionalidades adicionales de los equipos requeridos en el presente punto, será considerada por las empresas licitantes como las funcionalidades mínimas de obligado cumplimiento, sin menoscabo de las mejoras en características y funcionalidades de los equipos que el licitante proponga y de las posibles mejoras que se indiquen en los subapartados del presente punto, pero que, en todo caso, siempre representen un avance tecnológico tanto en equipamiento como en prestaciones y funcionalidades.

III.2.1 Requerimientos infraestructura de videoconferencia

El Defensor del Pueblo demanda una solución de infraestructura de videoconferencia integrada, dotada de los equipos necesarios para una correcta explotación de los recursos de videoconferencia.

Esta solución debe disponer de prestaciones de última generación y contar con el compromiso del fabricante para asegurar su continua actualización y puesta al día.

De forma general, la solución propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- El equipamiento constará de los siguientes dispositivos individuales:
 - CallControl/GateKeeper.
 - Firewall Traversal.
 - MCU.
 - Plataforma de gestión y control, que debe gestionar los 3 equipos anteriores: CallControl/Gatekeeper, FirewallTraversal y MCU.
- Los equipos ofertados deben ser del mismo fabricante para maximizar su interoperabilidad.
- Los equipos deben ser tipo hardware appliance, con instalación en rack estándar de 19”.
- La solución propuesta debe incluir todas las licencias necesarias para asegurar la interoperabilidad de los distintos equipos de infraestructura y resto de equipos objeto del contrato.

Se valorará como mejora que los equipos dispongan de opciones de redundancia hardware como: Fuentes de alimentación, interfaces de red, procesadores...

III.2.1.1 Requerimientos Gatekeeper

El sistema Gatekeeper deberá cumplir las siguientes especificaciones:

- Protocolos de videoconferencia H.323 y SIP.
- Gatekeeper H.323, Servidor SIP y Proxy SIP.
- Registro, control y gestión de llamadas y traducción de direcciones.
- Control de ancho de banda de las llamadas.
- Encriptación de llamadas H.235, TLS, SRTP.
- Autorización de llamadas.
- Routing de llamadas.
- Direccionamiento de llamadas “alias H.323” y “URI Dialing”.
- Ancho de banda: 25Mbps o mayor.
- 50 ó más equipos registrados.
- Autenticación LDAP.

III.2.1.2 Requerimientos Firewall Traversal

El sistema Firewall Traversal deberá cumplir las siguientes especificaciones:

- Protocolos de videoconferencia H.323 y SIP.
- Protocolos de Firewall Traversal: H.460.18, H.460.19, STUN, TURN, ICE..
- Protocolos Dual Stream: H.239 y BFCP.
- Encriptación en flujos H323 y SIP. Encriptación de video principal y DualStream. Protocolo de encriptación H.235, TLS, SRTP.
- Doble interfaz de red.
- Ancho de banda para llamadas traversal: 25Mbps o mayor.
- Capacidad para 8 llamadas traversal HD 1080p30 ó degradarse a 16 llamadas HD 720p30.

III.2.1.3 Requerimientos MCU

El sistema MCU deberá cumplir las siguientes especificaciones:

- 2 puertos o más HD 1080p30, que puedan degradarse a 4 puertos HD 720p30 u 8 puertos SD
- Protocolos de videoconferencia H.323 y SIP.
- Transcodificación universal.
- Administración de la calidad de video y uso del ancho de banda individual por cada participante.
- Protocolos de video H.261, H.263, H.263v2, H.263v3, H.264, H.264-HP, H.264-SVC.
- Protocolos de audio: G.711, G.722, G.722.1, G.722.1C, G.728, G.729A, G.729AB, AAC-LC, AAC-LD
- Compatible con Firewall Traversal H.460. NAT estático.
- Compatible con Dual Stream. H.239, BFCP.
- Multiconferencia con presencia continua: Activación por voz IVR y moderador entre otros.
- Gestor de programación de conferencias embebido.
- Ancho de banda por puerto: hasta 8Mbps.
- Conexión en cascada multinivel.

Se valorará como mejoras las siguientes prestaciones:

- Que el dispositivo disponga de sistemas de corrección de errores logrando visualización HD aunque la pérdida de paquetes sea superior al 10%.
- Que el dispositivo disponga de sistema de reducción de ancho de banda en conexiones HD.

III.2.1.4 Requerimientos Plataforma de gestión y control

La plataforma de gestión deberá cumplir las siguientes especificaciones:

- Soporte para llamadas H.323 y SIP.

- Administración unificada de equipos de infraestructura de videoconferencia y códecs: Gatekeeper, Firewall Traversal, MCU y terminales, con plena integración de los mismos sin pérdida de funcionalidades.
- Configuración de equipos mediante plantillas
- Actualización de equipos.
- Consulta del estado de los dispositivos.
- Logs y alertas.
- Gestión de usuarios basada en roles.
- Integración con Microsoft Active Directory y Microsoft Exchange Server.
- Programación de videoconferencias.
- Gestión de videoconferencias: llamadas, añadir y eliminar participantes, mute de micrófonos, dual stream, presencia continua...
- Monitorización de videoconferencias en tiempo real: estado de llamadas, negociación de protocolos, jitter, pérdida de paquetes...
- Licencia de gestión de 10 ó mas equipos.

III.2.2 Requerimientos SALA I

Esta sala de reuniones ya dispone de un equipo de videoconferencia de reciente adquisición CISCO SX80, incluida su cámara Cisco Precision HD 1080p 4x S2 , por lo que no es necesario el suministro de un códec adicional.

Si se demanda su perfecta integración a nivel de conectividad con el resto de equipamiento existente en sala, así como su integración a nivel funcional con el resto de equipamiento de infraestructura de videoconferencia: MCU, GateKeeper, Firewall Traversal, y consola de gestión

III.2.3 Requerimientos SALA II

Esta sala es un salón de actos de tamaño mediano, con disposición de mesa presidencial en escenario y auditorio en butacas. Se precisa un equipo de videoconferencia corporativo para sala mediana/grande adecuado a este tipo de espacio.

Esta sala dispone del equipamiento necesario para proporcionar las señales de audio y video adecuadas al códec, así como de los medios de proyección, megafonía de sala y grabación. Por tanto, a nivel de suministro, solo se demanda la instalación de un códec de videoconferencia adecuado a las características representativas de esta sala. Se demanda también su perfecta integración a nivel de conectividad con el resto de equipamiento existente en sala, así como su integración a nivel funcional con la infraestructura de videoconferencia sin merma es sus funcionalidades.

El equipo de videoconferencia recibirá un mínimo de 2 señales de vídeo, ambas procedentes de una matriz HDMI. Una de la señales tendrá como origen el sistema de producción de vídeo y que contendrá la imagen de los ponentes en FullHD 1080p60. La segunda señal, también FullHD 1080p60, proporcionará la fuente de vídeo DualStream para enviar imagen de PC u otras fuentes alternativas. Ambas señales provendrán de una matriz HDMI y portarán el audio embebido.

Es responsabilidad de la empresa licitante adecuar estas dos señales HDMI de audio+video a las interfaces de entrada del códec seleccionado. Esta adecuación podrá ser realizada de forma nativa por el códec o mediante equipamiento adicional, en cuyo caso se debe describir de forma detallada la solución propuesta.

De forma adicional a los requisitos ya descritos y que se consideran de obligado cumplimiento, el códec debe cumplir igualmente con las siguientes prestaciones:

- Resolución de videoconferencia: FullHD 1080p60 o superior.
- Resolución entrada de vídeo principal y DualStream: hasta 1080p60 o superior.
- Protocolos de videoconferencia H.323 y SIP.
- Protocolos Firewall Traversal: H.460.18, H.460.19, NAT estático.
- Protocolos de vídeo: H.261, H.263, H.263v2, H.264-BP, H.264-HP, H.264-SVC.
- Protocolos de audio: G.711, G.722, G.722.1, G.722.1C, G.728, G.729, AAC-LD.
- Dual Stream: H.239 y BFCP.
- Encriptación en flujos H323 y SIP. Encriptación de vídeo principal y DualStream. Protocolos encriptación: H.235, AES, TLS, SRTP.
- Cancelación de eco y supresión de ruido en cada canal de entrada.
- Control automático de ganancia.
- Sincronización de labios.
- Integración con equipo GateKeeper, Firewall Traversal y MCU, sin merma de sus funcionalidades.
- Formato de instalación en rack estándar de 19" o adaptación mecánica.

El códec se debe suministrar con el firmware y licencias necesarias para el correcto desempeño de sus funciones, cumplir con los puntos anteriormente descritos, y permitir su plena integración con el resto de equipos de infraestructura de videoconferencia.

Se valorará como mejoras las siguientes prestaciones:

- Gestión del códec desde equipo móvil tipo tableta propietaria o aplicación instalable.

- Que el dispositivo disponga de sistemas de corrección de errores logrando visualización HD aunque la pérdida de paquetes sea superior al 10%.
- Que el dispositivo disponga de sistema de reducción de ancho de banda en conexiones HD.

III.2.4 Requerimientos SALA III.

Se trata de una sala de reuniones de tamaño medio, con disposición de mesa redonda. Se precisa el suministro de un equipo de videoconferencia corporativo para sala mediana/grande adecuado a este tipo de espacio. Se demanda también su perfecta integración a nivel de conectividad con el resto de equipamiento existente en sala, así como su integración a nivel funcional con la infraestructura de videoconferencia.

Este equipo debe disponer de su propia cámara FullHD HDMI, aunque esta deberá conectarse directamente a la matriz HDMI existente en sala en lugar de al códec de videoconferencia. De esta forma, la señal de la cámara podrá proporcionar señal de vídeo de forma simultánea al códec y al resto de equipamiento de la sala a través de la matriz HDMI.

Se enviará al códec una segunda señal HDMI, también procedente de la matriz, y que se utilizará como fuente de señal de video Dual Stream.

El equipo de videoconferencia recibirá un mínimo de 2 señales de vídeo, ambas procedentes de una matriz HDMI. Una de la señales tendrá como origen el sistema de producción de video y que contendrá la imagen de los ponentes en FullHD 1080p60. La segunda señal, también FullHD 1080p60, proporcionará la fuente de video DualStream para enviar imagen de PC u otras fuentes alternativas. Ambas señales provendrán de una matriz HDMI y portarán el audio embebido.

Es responsabilidad de la empresa licitante adecuar estas dos señales HDMI de audio+video a las interfaces de entrada del códec seleccionado. Esta adecuación podrá ser realizada de forma nativa por el códec o mediante equipamiento adicional, en cuyo caso se debe describir de forma detallada la solución propuesta. Se requiere también micrófono ambiente para videoconferencia.

La cámara de videoconferencia debe disponer de control Pan-Tilt-Zoom, ya sea desde el equipo de videoconferencia o desde su propio interfaz de control.

Esta cámara no dispondrá de un lugar fijo de instalación, en su lugar se debe suministrar un trípode portátil con accesorio adaptador para soportar la cámara, y que se colocará a discreción cuando sea requerido.

De forma adicional a los requisitos ya descritos y que se consideran de obligado cumplimiento, el códec debe cumplir igualmente con las siguientes prestaciones:

- Resolución de videoconferencia: FullHD 1080p60 o superior.
- Resolución entrada de vídeo principal y DualStream: hasta 1080p60 o superior.
- Cámara HDMI Full HD 1080p60. Control Pan-Tilt-Zoom. Zoom óptico 12x.
- Protocolos de videoconferencia H.323 y SIP.
- Protocolos Firewall Traversal: H.460
- Protocolos de video: H.261, H.263, H.263v2, H.264-BP, H.264-HP, H.264-SVC .
- Protocolos de audio: G.711, G.722, G.722.1, G.722.1C, G.728, G.729, AAC-LD.
- Dual Stream: H.239 y BFCP.
- Encriptación en flujos H323 y SIP. Encriptación de video principal y DualStream. Protocolos encriptación: H.235 y AES.
- Cancelación de eco y supresión de ruido en cada canal de entrada.
- Control automático de ganancia.
- Sincronización de labios.
- Integración con equipo GateKeeper, Firewall Traversal y MCU, sin merma de sus funcionalidades.
- Formato de instalación en rack estándar de 19" o adaptación mecánica.

El códec se debe suministrar con el firmware y licencias necesarias para el correcto desempeño de sus funciones, cumplir con los puntos anteriormente descritos, y permitir su plena integración con el resto de equipos de infraestructura de videoconferencia.

Se valorará como mejoras las siguientes prestaciones:

- Gestión del códec desde equipo móvil tipo tableta propietaria o aplicación instalable.
- Que el dispositivo disponga de sistemas de corrección de errores logrando visualización HD aunque la pérdida de paquetes sea superior al 10%..
- Que el dispositivo disponga de sistema de reducción de ancho de banda en conexiones HD.

III.2.5 Mejoras

Las empresas licitantes pueden proponer las mejoras descritas en secciones anteriores y que se resumen a continuación:

- Equipos de infraestructura de videoconferencia con sistemas redundados como: fuentes de alimentación, interfaces de red, chipset....

- MCU y códecs de videoconferencia:
 - Que el dispositivo disponga de sistemas de corrección de errores logrando visualización HD aunque la pérdida de paquetes sea superior al 10%..
 - Que el dispositivo disponga de sistema de reducción de ancho de banda en conexiones HD.
- Códecs de videoconferencia: Suministro de sistema de gestión de los códecs desde equipo móvil tipo tableta propietaria o app instalable en sistemas IOS o Android.

También se considerará como mejora la inclusión de una solución de videoconferencia en movilidad que abarque: PC, iPhone/Ipad y Android. La solución propuesta deberá integrarse con la infraestructura de videoconferencia y ser del mismo fabricante.

IV SERVICIOS ASOCIADOS

De forma adicional a los requisitos técnicos demandados, las ofertas deben presentar soluciones a los siguientes servicios asociados:

IV.1 INGENIERÍA E INSTALACIÓN

IV.1.1 Ingeniería

La empresa adjudicataria garantizará la integración del proyecto con la participación de su departamento de ingeniería, que participará en el diseño, desarrollo, ejecución y puesta en marcha del mismo. Además propondrá soluciones alternativas en caso de imprevistos técnicos o funcionales.

Una vez adjudicado el proyecto, la empresa seleccionada realizará las visitas de replanteo necesarias para determinar el diseño final del mismo.

También es su responsabilidad presentar un cronograma final detallado de los trabajos a realizar, incluidas las pruebas de funcionamiento y formación del personal del Defensor del Pueblo.

IV.1.2 Instalación

La empresa seleccionada realizará la instalación de los equipos ofertados, así como el cableado de vídeo, audio y control. Básicamente, los trabajos incluidos serán los siguientes:

- Instalación de los equipos. La conexión a la red eléctrica se hará en aquellas líneas de fuerza habilitadas para tal fin por el Defensor del Pueblo en base a las necesidades trasladadas por el jefe de proyecto.
- Instalación, fijación y cableado de los diferentes equipos y sus correspondientes estructuras y soportes ofertados.
- Instalación y cableado de todo el equipamiento suministrado. En el caso de instalación en rack se incluirá la adaptación mecánica de los elementos que no dispongan de accesorios estándar de rack 19".
- Trabajos de cableado y conexionado de video, audio, control, señalización, y demás señales necesarias para el correcto funcionamiento de todos los sistemas incluidos en el expediente.
- Comprobación del cableado de la instalación para su correcto funcionamiento en transmisión y recepción de todas las líneas instaladas, atendiendo a las características requeridas en la normativa interna, especificaciones de estándares y recomendaciones de organismos de normalización competentes en materia de telecomunicaciones y radiodifusión que afecten a las señales en uso.
- Puesta punto por parte de la empresa adjudicataria de los elementos que componen su oferta.
- Pruebas de instalación. Comprobación de líneas de audio, video, datos, y control....

IV.2 EQUIPO DE TRABAJO

Para el desarrollo del proyecto, la empresa adjudicataria destinará un equipo compuesto por:

- Un Jefe de Proyecto. Será la persona encargada de la coordinación del proyecto con el Defensor del Pueblo, de los trabajos diarios de instalación efectuando su coordinación y seguimiento junto con las personas designadas por el Defensor del Pueblo. También será el encargado de la fase de pruebas y puesta en marcha del sistema además de ser el representante de la empresa durante los procesos de aceptación.
- Un equipo de instalación que trabajará en las labores de cableado e instalación de equipos.

Se proporcionará un organigrama específico con las personas dedicadas al desarrollo de este proyecto. En dicho organigrama quedará reflejado el personal técnico, comercial y de dirección involucrado en el mismo.

Será responsabilidad de la empresa seleccionada: .

- Nombrar a un interlocutor responsable del proyecto que actúe como interfaz único de la empresa adjudicataria.

- Dirigir, organizar y gestionar el proyecto.
- Participar en las reuniones de trabajo acordadas.
- Mantener informado al personal de DEFENSOR DEL PUEBLO sobre las acciones y los resultados de las diferentes actividades.
- Asegurar la confidencialidad de los datos aportados por DEFENSOR DEL PUEBLO para el desarrollo de la actividad.
- El personal de la empresa adjudicataria que tenga acceso a las oficinas de DEFENSOR DEL PUEBLO quedará sometido a las normas de seguridad que el DEFENSOR DEL PUEBLO tenga establecidas para acceso y permanencia en sus instalaciones.
- Garantizar la calidad de los servicios, suministrar las instalaciones y el equipo humano para la realización de las actividades indicadas

IV.3 PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

Una vez adjudicado el proyecto, la empresa seleccionada acometerá a lo largo de la implantación los siguientes hitos:

- Planificación del proyecto.
- Replanteo y planimetría.
- Recepción de material.
- Instalación de Equipamiento.
- Configuración y puesta en servicio.
- Pruebas, aceptación del sistema y formación

IV.4 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria realizará las jornadas de formación necesaria para asegurar el buen uso del servicio en la institución del Defensor del Pueblo, así mismo prestará asesoramiento con respecto a los bienes y cuestiones relativas al buen uso y al mantenimiento de los mismos, informándole con carácter general de cualquier aspecto relacionado directamente o indirectamente con ellos.

IV.5 GARANTÍA Y MANTENIMIENTO Y SOPORTE

El adjudicatario deberá garantizar como mínimo por 1 año IN SITU los bienes objeto del presente contrato, así como el montaje y la instalación efectuada, obligándose a realizar durante dicho período el soporte técnico necesario y los cambios precisos para solventar las deficiencias detectadas imputables a la empresa adjudicataria si así lo solicita el Defensor del Pueblo, a través del responsable del contrato. En caso de ofertar una ampliación del plazo de garantía el mantenimiento cubrirá así mismo dicha ampliación.

IV.5.1 Garantía

La garantía comprenderá:

La reparación ó sustitución in situ, componentes o piezas averiadas.

Las reparaciones necesarias comprendiendo éstas los materiales, mano de obra y desplazamiento del personal técnico al lugar donde estuviera instalado el material.

En caso de que Defensor del Pueblo detectase anomalías en los equipos, La empresa adjudicataria se compromete a dar un diagnostico al problema en las siguientes 24 horas naturales (horario laborable de lunes a viernes de 9,00 a 18,00 horas). Así mismo las reparaciones IN SITU se realizarán en un plazo máximo de 48 horas naturales a partir del aviso de la incidencia. Tan solo en los casos de que la reparación no pueda realizarse IN SITU y deban ser retirados para su reparación deberá proporcionarse el material de sustitución sin coste adicional para la institución.

La empresa adjudicataria llevará el control de todos los materiales y piezas de repuestos utilizados en la reparación y mantenimiento de los suministros.

IV.5.2 Mantenimiento

El mantenimiento por el periodo obligatorio de un año consistirá en la puesta a punto, limpieza, regulación, sintonización, etc. Con objeto de que el funcionamiento de los equipos e instalaciones audiovisuales sea el óptimo. Comprenderá también la sustitución del material fungible (lámparas, baterías y similares), el cual podrá ser facilitado por la Institución, o bien será facturado por la empresa adjudicataria del presente contrato. La elección de uno u otro procedimiento será realizada por el Defensor del Pueblo.

Se efectuarán 3 revisiones preventivas al año de las tres salas de reuniones y de los equipos suministrados pasando un informe del estado de los elementos, las posibles anomalías y reparaciones efectuadas.

Existen dos tipos de mantenimiento:

- **Mantenimiento preventivo.** Comprende todas las operaciones especializadas de carácter, periódico, destinadas por un lado a establecer los parámetros correctos de funcionamiento, para los diferentes equipos de las instalaciones, así como evitar la aparición de averías y el envejecimiento de las mismas.

Hay que diferenciar entre el mantenimiento de los equipos y sistemas y el de las instalaciones.

- **Mantenimiento correctivo**

Existen dos tipos:

Mantenimiento correctivo planificado. Este mantenimiento supone la rectificación o subsanación de los defectos observados en las instalaciones que impidan su normal funcionamiento y la reparación de las averías, actividades que se llevarán a cabo cuando se realicen las revisiones de mantenimiento preventivo o atendiendo a los requerimientos de los responsables de la Institución que al efecto, se produzcan.

Los días de revisión las marcará el Defensor del Pueblo teniendo en cuenta el grado de ocupación de las Salas. En caso de que algún elemento de la instalación (que fuera imprescindible para el correcto funcionamiento de la sala) se tuviera que retirar para su reparación en el servicio técnico correspondiente.

Mantenimiento correctivo no planificado. Es de atención inmediata cuyas vías de solución son diversas de acuerdo a la gravedad de incidencia y atendido por un técnico competente en la materia.

Aunque no está en el ámbito particular de este contrato, se solicita una valoración económica del segundo año de mantenimiento en las siguientes condiciones:

IV.5.3 Soporte

El soporte técnico necesario se prestará de forma gratuita durante el plazo de garantía estimado para el contrato, y que se cifra como mínimo en 1 año.

Soporte técnico procedimientos

Este apartado describe los recursos, los procedimientos y todos los detalles del servicio de mantenimiento que debe aportar la empresa adjudicataria (productos afectados, normas con las que se facilitará el servicio, tiempos de respuesta comprometidos y procedimientos) para poder ofrecer estos servicios de soporte dentro de los altos niveles de calidad, con el objetivo principal de preservar la continuidad del Sistema de Producción del Defensor del Pueblo.

Primer nivel de soporte

Debe incluir:

Suministro de nuevas versiones, revisiones, parches y documentación general del producto.

Gestión de todas las llamadas relacionadas con cualquier problema de hardware/software consulta por parte del cliente en el Helpdesk, durante las horas de trabajo locales.

- Toma de datos requeridos en cada caso de incidente.

- Administración y mantenimiento de un sistema de seguimiento de incidencias.
- Esfuerzo por resolver este problema a través del Sistema de Gestión de Incidencias y conocimiento anterior acumulado.
- Escalado del problema al segundo nivel si no se puede resolver el problema o dar una respuesta a las consultas después de un esfuerzo razonable.

Segundo nivel de soporte

Cuando un incidente o pregunta que afecte al hardware/software del equipo suministrado no se puede resolver a través del soporte de Primer Nivel, o en el caso de que el proceso de resolución esté causando retrasos afectando así al entorno de producción del cliente, la empresa adjudicataria iniciará el soporte de Segundo Nivel, el cual incluye:

- Reproducción y documentación del problema del cliente en su propia empresa. Para ello, el equipo de soporte de la empresa adjudicataria tiene instalado un laboratorio donde se intentan reproducir al máximo los entornos de sus clientes.
- Intento de resolución del incidente a través de las pruebas realizadas en el laboratorio de soporte involucrando, si fuera necesario, al grupo de ingeniería.
- Escalado del problema al fabricante si no es posible resolver el incidente o responder a la pregunta después de un esfuerzo razonable, enviando al vendedor un informe completo por escrito con todos los pasos de realizados.
- Entrega periódica al cliente sobre los seguimientos de la incidencias.

Servicio de mantenimiento horario

La empresa adjudicataria se compromete a dar un diagnostico del problema en las siguientes 24 horas naturales (horario laborable de lunes a Viernes de 9,00 a 18,00 horas)

Actualización de firmware para equipos

La empresa adjudicataria se encargara de proporcionar al cliente las actualizaciones de las versiones de FW de los equipos que sean necesarias a mantener durante la vigencia del contrato. Se requerirá procedimientos testados de actualización y marcha atrás. Diagnóstico, localización y resolución de fallos.

Control de nuevas versiones

La empresa adjudicataria informará al cliente sobre nuevas versiones software que aparezcan durante el período del servicio, informando de nuevas funcionalidades y compatibilidades.

Soporte técnico del fabricante

La empresa adjudicataria debe establecer los acuerdos necesarios con los fabricantes y suministradores a fin de garantizar la actualización de software,

reparación de equipos, etc., que sean necesarios para el buen funcionamiento de los sistemas.

Stock de repuestos

La empresa adjudicataria debe garantizar la provisión y disponibilidad de cualquier clase de repuesto necesario para el mantenimiento del equipamiento objeto del presente concurso durante la vigencia del contrato.

Los elementos que sea necesario sustituir (a excepción de materiales consumibles o fungibles), para lograr un normal y correcto funcionamiento de los equipos, se suministrarán sin cargo alguno.

Equipos de sustitución temporal

Si la avería no se pudiera resolver en los plazos indicados, la empresa adjudicataria dispondrá de los componentes necesarios para realizar las sustituciones temporales que permitan mantener el servicio activo hasta la recepción de los componentes definitivos. Se suministrarán sin cargo alguno.

Método de contacto con el soporte

La empresa licitante proporcionará los medios por los que se podrá solicitar soporte, en concreto número de teléfono y correo electrónico.

Seguimiento del incidente

Una vez establecido el contacto con la persona de soporte técnico adecuada, se comenzará a abordar la solución del problema, para lo cual se seguirán las siguientes pautas:

- El objetivo de la intervención será la resolución definitiva del problema o conseguir paliarlo lo suficiente como para que la gravedad del mismo disminuya y varíe su grado de severidad asignado.
- Se revisarán los síntomas del problema así como los resultados de las primeras pruebas realizadas por el cliente, intentando comprender el origen del mismo.
- Se buscará una primera solución o, al menos, una solución alternativa que permita salir del paso con el problema, impidiendo, en lo posible, que afecte al funcionamiento global del sistema y al trabajo normal de los usuarios del mismo.
- Se analizará el estado del incidente determinando, por ambas partes, si es necesario que la persona de soporte se desplace a las oficinas del cliente a realizar el seguimiento del mismo e intentar su solución definitiva o la reducción de su severidad.
- La persona de contacto del cliente será informada, regularmente, sobre la evolución del problema, las pruebas llevadas a cabo, los resultados

obtenidos, las siguientes acciones a realizar y las posibilidades que vayan surgiendo para solucionar o paliar el problema.

- Si el técnico de soporte no tuviera posibilidad de resolver o paliar el problema, deberá contactar con el soporte técnico del propio proveedor, para que sean ellos los encargados de dar las pautas a seguir para resolver el problema.

V. DOCUMENTACIÓN

La documentación a entregar una vez finalizado el proyecto se entregará tanto en papel como en formato electrónico y constará de:

- Planimetría y diagrama detallado de todo el conexionado de los equipos; video, audio, control, datos y señalización. Dicho plano debe reflejar de forma exhaustiva el etiquetado realizado durante el proceso de instalación.
- Manual de operación para personal no técnico.
- Datasheet y manual de todos los equipos instalados.
- Procedimiento de Mantenimiento básico.
- Documento de descripción de los sistemas o equipos instalados y de la configuración llevada a cabo.
- Códigos fuente de la programación realizada en todos los equipos, incluidas contraseñas.

VI ANEXOS

Los anexos al presente pliego técnico se pueden descargar en el siguiente: https://www.defensordelpueblo.es/wp-content/uploads/2015/10/Anexos_Videoconferencia.pdf.

Equipamiento de videoconferencia instalado en Sala I

Sala I	Item	Cantidad
	Cisco SX80 Codec	1
	Cisco Precision HD 4xS2 w/Power supply	1
	Cisco Touch 10 w/PoE injector	1
	VGA presentation cable with audio	1
	Cisco Table Microphone 60	1
	Premium Resolution Option	1
	Multisite	1











