

<b>ANEXOS AL PLIEGO TIPO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARA CONTRATOS DE SUMINISTROS Y SERVICIOS TRAMITADOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO</b>	Clave: 000-ES-SI-0110 Páginas: 38
---	--------------------------------------

**000-CO-SI-2019-0006 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES GLOBALES DE ENRESA**

## ÍNDICE

### ANEXOS:

**ANEXO 1: CUADRO DE CARACTERÍSTICAS**

**ANEXO 2: COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS (No aplica)**

**ANEXO 3: DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL**

**ANEXO 4: MODELO DE OFERTA ECONÓMICA**

**ANEXO 5: MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS**

**ANEXO 6: MODELO DE AVAL**

**ANEXO 7: PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS DE LICITACIÓN PARA LOS LOTES 3, 4, 5 y 6**

**ANEXO 8: CONTENIDO DE LA OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR.**

**ANEXO 9: CRITERIOS DE VALORACIÓN**

**ANEXO 10: ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO. CALIDAD OPERATIVA Y DE GESTIÓN DEL SERVICIO**

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	2

## ANEXO 1

### CUADRO DE CARACTERÍSTICAS

#### 000-CO-SI-2019-0006 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES GLOBALES DE ENRESA

**Responsable del contrato en Enresa:** Un técnico del Departamento de Sistemas y Documentación.

#### A. DESCRIPCIÓN DE LA CONTRATACIÓN

##### 1. Objeto

El objeto del contrato proyectado es la prestación del servicio de telecomunicaciones globales de Enresa, que comprende:

- Las comunicaciones intercentros, que incluyen los servicios de comunicación entre las sedes de la compañía y el acceso a las redes públicas de voz y datos.
- Las comunicaciones satelitales, requeridas en salas de emergencia y puestos de seguridad física de los centros de trabajo de Enresa.
- Las comunicaciones móviles, que incluyen los servicios de comunicación de voz y datos móviles.

##### 2. División en lotes

Dado que el objeto del contrato comprende distintos servicios y alcances, se propone estructurarlo en seis lotes: dos de ellos definidos por la tecnología a emplear y los otros cuatro por sede, para las comunicaciones móviles que se precisan en cada una de ellas.

##### **LOTE 1: Comunicaciones intercentros.**

Este lote está compuesto por los siguientes servicios:

- Servicio de interconexión entre sedes (red privada virtual) y acceso a las redes públicas de voz y datos.

Se configura como una red privada virtual, que proporcionará las líneas de comunicaciones necesarias (tanto principales como de backup) para crear la interconexión entre las sedes de Enresa y el acceso a las plataformas de servicio de la compañía. Incluirá el acceso a las redes públicas de voz y datos (red fija, red móvil, Internet, red Sara, Proveedores, soluciones de NUBE), y la seguridad perimetral gestionada asociada a todos estos servicios.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	3

- Servicio de voz fija.

Engloba todos los servicios de voz fija vinculados a puestos de usuario, incluyendo equipamientos tales como centralitas, pasarelas y cualquier otra infraestructura de telefonía fija. Forman también parte de este alcance las líneas de salida hacia la red fija vinculadas a estos equipamientos.

Este lote tendrá una fase de asunción del servicio durante la que se desarrollarán tareas de ingeniería, instalación de equipos, análisis de seguridad y pruebas previas a la prestación de los servicios de voz fija.

### **LOTE 2: Comunicaciones satelitales**

Este lote comprende el servicio de comunicaciones satelitales que dotará de voz, acceso a internet y servicio de fax en la nube, tanto a las salas de emergencia como a puestos de seguridad física, a través de comunicaciones vía satélite, incluida la tramitación, gestión y mantenimiento de cualquier licencia necesaria.

Este lote tendrá una fase de asunción del servicio durante la que se desarrollarán tareas de ingeniería, dotación de terminales de usuario, instalación de la infraestructura de comunicaciones necesarias para garantizar que se cumplan los requerimientos técnicos, análisis de seguridad y pruebas previas a la prestación de los servicios de comunicaciones vía satélite.

### **LOTE 3: Comunicaciones móviles sede Madrid.**

Este lote comprende el servicio de comunicaciones móviles en la sede de Madrid, en el que se incluyen las líneas de usuario necesarias para la transmisión de voz y datos en movilidad por medio de tecnología GSM/GPRS, UMTS/HSDPA/HSDPA+, LTE/LTE+, incluyendo los terminales de usuario precisos para el personal de todas las sedes de la compañía.

### **LOTE 4: Comunicaciones móviles sede El Cabril.**

Este lote comprende el servicio de comunicaciones móviles en la sede de El Cabril, en el que se incluyen las líneas de usuario necesarias para la transmisión de voz y datos en movilidad por medio de tecnología GSM/GPRS, UMTS/HSDPA/HSDPA+, LTE/LTE+.

### **LOTE 5: Comunicaciones móviles sede José Cabrera, Zorita.**

Este lote comprende el servicio de comunicaciones móviles en la sede de Zorita, en el que se incluyen las líneas de usuario necesarias para la transmisión de voz y datos en movilidad por medio de tecnología GSM/GPRS, UMTS/HSDPA/HSDPA+, LTE/LTE+.

### **LOTE 6: Comunicaciones móviles sede Vandellós.**

Este lote comprende el servicio de comunicaciones móviles en la sede de Vandellós, en el que se incluyen las líneas de usuario necesarias para la transmisión de voz y datos en movilidad por medio de tecnología GSM/GPRS, UMTS/HSDPA/HSDPA+, LTE/LTE+.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	4

### 3. Nº del Pliego de Prescripciones técnicas

000-ES-SI-0108

### 4. CPV

64211000-1 Servicios de telecomunicaciones

64212000-5 Servicios de telefonía móvil

## B. PRECIO

### 1. Presupuesto base de licitación

El presupuesto base de licitación total asciende a 2.717.276 € IVA excluido al que corresponde por impuestos la cantidad de 570.627,96 €, haciendo un total IVA incluido de 3.287.903,96 €.

El presupuesto base de licitación de cada lote se desglosa de la siguiente manera:

	Presupuesto (sin IVA)	Importe IVA (21%)	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN
Lote 1	2.113.120	443.755,2	2.556.875,2
Lote 2	110.400	23.184	133.584
Lote 3	334.108	70.162,68	404.270,68
Lote 4	79.554	16.706,34	96.260,34
Lote 5	60.837	12.775,77	73.612,77
Lote 6	19.257	4.043,97	23.300,97
Total	2.717.276	570.627,96	3.287.903,96

El sistema de determinación del precio es a tanto alzado para los lotes 1 y 2 ya que los servicios contemplados requieren un diseño específico para Enresa, con una fuerte interrelación entre los elementos que los conforman, lo que hace que sea difícil valorarlos individualizadamente.

El sistema de determinación del precio para los lotes 3, 4, 5 y 6 es en términos de precios unitarios, por tratarse de servicios con un alto grado de estandarización y disponibilidad en el mercado. Los precios unitarios máximos de licitación para los lotes 3, 4, 5 y 6 se detallan en el anexo 7 del presente pliego. Las unidades máximas indicadas por cada tipo de servicio son estimadas. El número total de unidades de servicio dependerá de las necesidades reales de Enresa, representando el presupuesto máximo de licitación el límite de gasto para cada uno de estos lotes.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 5
--------------------------	----------------	----------------------	--------------

## 2. Distribución por anualidades

Los gastos derivados del contrato se financiarán con cargo a los siguientes conceptos presupuestarios:

- Lotes 1, 2 y 3: “SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS SEDE-A”
- Lote 4: “SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS CABRIL-A”
- Lote 5: “SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS JOSÉ CABRERA-A”
- Lote 6: “SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS VANDELLÓS 1-A”

La previsión de ejecución del contrato por anualidades y partidas presupuestarias es la siguiente:

### SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS SEDE-A

		2020	2021	2022	2023
<b>Lote 1</b>	Importe de la licitación (€)	739.592	633.936	633.936	105.656
<b>Lote 2</b>	Importe de la licitación (€)	62.560	22.080	22.080	3.680
<b>Lote 3</b>	Importe de la licitación (€)	92.808	111.369	111.369	18.562

### SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS CABRIL-A

		2020	2021	2022	2023
<b>Lote 4</b>	Importe de la licitación (€)	22.098	26.518	26.518	4.420

### SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS JOSÉ CABRERA-A

		2020	2021	2022	2023
<b>Lote 5</b>	Importe de la licitación (€)	16.899	20.279	20.279	3.380

### SI-SERVICIOS TECNOLÓGICOS VANDELLÓS 1-A

		2020	2021	2022	2023
<b>Lote 6</b>	Importe de la licitación (€)	5.349	6.419	6.419	1.070

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	6

### 3. Posibilidad de Modificación:

Se prevén las siguientes causas de modificación para los Lotes 1, 2 y 3:

#### LOTE 1: Comunicaciones intercentros:

1.- La apertura de nuevos centros de trabajo o la incorporación de nuevos servicios en centros de trabajo actuales, que podría conllevar necesidades adicionales de líneas principales de fibra óptica y de líneas de respaldo mediante radioenlace.

2.- La necesidad de disponer de nuevas sedes virtuales para comunicación con empresas prestatarias de servicios que requieran líneas específicas para garantizar la seguridad y la calidad de las comunicaciones, lo que podría conllevar necesidades adicionales de líneas principales de fibra óptica y de líneas de respaldo mediante radioenlace.

3.- La necesidad de implantar mejoras como consecuencia de los resultados de las auditorías periódicas internas o externas en materia de seguridad de la información.

#### LOTE 2: Comunicaciones Satelitales:

La apertura de nuevos centros de trabajo o la incorporación de nuevos servicios en centros de trabajo actuales, cuyas salas de emergencia y centros de vigilancia haya que dotar de comunicaciones vía satélite.

#### LOTE 3: Comunicaciones móviles (sede Madrid):

La apertura de nuevos centros de trabajo en cualquier Comunidad Autónoma peninsular, que conlleve la necesidad de ampliar el número de líneas móviles asignadas a empleados de Enresa.

El límite máximo que, aislada o conjuntamente, podrán alcanzar las modificaciones serán del 20% del importe de adjudicación del contrato de cada lote.

### 4. Valor estimado del contrato

El valor estimado del contrato asciende a 5.045.836,35€, con la siguiente distribución por lote:

Lote 1: 3.956.230,22€.

Lote 2: 186.453,33€.

Lote 3: 645.942,13€.

Lote 4: 128.170,33€.

Lote 5: 98.015,17€.

Lote 6: 31.025,17€.

### 5. Revisión de precios: NO

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	7

## C. LUGAR Y PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO Y POSIBLES PRÓRROGAS

### 1. Lugar

Los trabajos se realizarán en la sede del adjudicatario, salvo los que por su naturaleza sea preciso realizar en la sede de Enresa en Madrid o, en su caso, en cada una de las instalaciones incluidas en el contrato.

### 2. Plazo de ejecución

El plazo de duración de los contratos proyectados será de 38 meses, contados a partir del día siguiente a la fecha de inicio que se establezca en el contrato, prevista para el 5 de marzo de 2020.

Este plazo contempla un periodo inicial de dos meses de duración máxima, denominado de transición, para la realización por parte del adjudicatario de las actividades preparatorias necesarias para la prestación del servicio. A su finalización comenzará el periodo de prestación efectiva del servicio, que tendrá una duración de 36 meses.

### 3. Prórrogas

Los contratos a los que den lugar cada lote serán prorrogables por un plazo máximo de 22 meses, en prórrogas de una duración máxima de 12 meses.

### 4. Fecha estimada de inicio

Marzo 2020.

## D. PROCEDIMIENTO

### 1. Forma de tramitación: Ordinaria

### 2. Limitación en el número de lotes: *No se establece.*

**Número máximo de lotes a los que se podrá presentar oferta:** *No se establece.*

### 3. Número de sobres o archivos electrónicos requeridos:

Se presentarán dos (2) sobres o archivos electrónicos:

- **Sobre o archivo electrónico A (para todos los lotes):** Documentación acreditativa del cumplimiento de requisitos previos.
- **Sobre o archivo electrónico B (únicamente para los lotes 1 y 2):** Proposición de criterios evaluables mediante juicio de valor.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	8

- **Sobre o archivo electrónico C (para todos los lotes):** Proposición de criterios evaluables mediante fórmula.

En ningún caso será posible entregar toda la documentación en el mismo sobre o archivo electrónico, o mezclar sus distintos contenidos.

#### E. DOCUMENTACIÓN PREVIA

1. **Garantía provisional:** No procede.
2. **Habilitaciones empresariales o profesionales:** No se requieren.
3. **Certificado acreditativo de clasificación: Grupo /Subgrupo /Categoría**

Los licitadores podrán sustituir la presentación de la documentación acreditativa de su solvencia económica y financiera y técnica y profesional por la aportación de la documentación acreditativa de estar debidamente clasificados para la prestación de los servicios conforme se indica a continuación para cada Lote:

Lote 1: Grupo V, Subgrupo 4, Categoría 4.

Lotes 2, 3 4, 5 y 6: Grupo V, Subgrupo 4, Categoría 1.

#### **SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA**

4. **¿Se exige desglose del volumen de negocio en actividades correspondientes al objeto del contrato?** *NO.*
5. **Volumen mínimo de negocio para concurrir a la licitación**

Conforme al Pliego-Tipo aprobado, la solvencia económica se acreditará mediante los volúmenes anuales de negocios, referidos al mejor ejercicio dentro de los tres últimos disponibles en función de las fechas de constitución o de inicio de actividades del empresario y de presentación de las ofertas.

Los importes a acreditar son los indicados a continuación:

Lote 1: 700.000 €

Lote 2: 35.000 €

Lote 3: 130.000 €

Lote 4: 25.000 €

Lote 5: 20.000 €

Lote 6: 6.000 €

El volumen de negocio se acreditará con la presentación de las cuentas anuales aprobadas y depositadas en el Registro Mercantil, si el empresario estuviera inscrito en dicho registro, y en caso contrario por las depositadas en el registro oficial en que deba estar inscrito. Los empresarios individuales no inscritos en el Registro Mercantil acreditarán su volumen anual de negocio mediante sus libros de inventarios y cuentas anuales legalizados por el Registro Mercantil.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	9

**Justificación superación límite volumen mínimo de negocio:** No procede.

**6. Declaración responsable solvencia económica y financiera:** No procede.

**7. Seguro civil por riesgos profesionales:** No se exige.

**8. Otros requisitos de solvencia económica y financiera:** No procede.

### **SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL**

#### **9. Solvencia técnica y profesional**

Se acreditará mediante una relación de los principales servicios o trabajos realizados de igual o similar naturaleza que los que constituyen el objeto de los contratos propuestos para cada uno de los lotes, en el curso de como máximo los 3 últimos años, en los que se indique el importe, la fecha y el destinatario público o privado de los mismos.

Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente. Cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañada de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación. Deberán presentar al menos 3 servicios de igual naturaleza que los que constituyen el objeto del contrato, de los cuales al menos 1 debe ser superior a los importes indicados a continuación para cada uno de los lotes:

Lote 1: 650.000 € (Sin IVA)

Lote 2: 30.000 € (Sin IVA)

Lote 3: 100.000 € (Sin IVA)

Lote 4: 20.000 € (Sin IVA)

Lote 5: 20.000 € (Sin IVA)

Lote 6: 5.000 € (Sin IVA)

**10. Nivel de Garantía de Calidad exigido:** No aplica.

F. DOCUMENTACIÓN RELATIVA A CRITERIOS DE PONDERACIÓN QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

Se indica en el anexo 8 del presente pliego.

G. PROPOSICIÓN DE CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE FÓRMULA

**1. Documentos distintos a la oferta económica cuyo contenido se valore mediante fórmula**

No se exige.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	10

2. **¿Se admiten mejoras?** No.

#### H. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y EVALUACIÓN DE OFERTAS

##### 1. Criterio de adjudicación

Se indican en el anexo 9 del presente pliego.

##### 2. Puntuación máxima primera fase (*criterios que dependen de un juicio de valor*)

Lote 1: 30 puntos.

Lote 2: 20 puntos.

Lotes 3, 4, 5 y 6 no se han fijado criterios de valoración evaluables mediante juicio de valor.

##### **Criterios y subcriterios primera fase**

Se indican en el anexo 9 del presente pliego.

##### 3. Puntuación máxima segunda fase (**Criterios valorables de forma automática**)

**Puntuación máxima criterios distintos al precio:** No aplica.

##### **Puntuación máxima oferta económica:**

Lote 1: 70 puntos.

Lote 2: 80 puntos.

Lotes 3, 4, 5 y 6: 100 puntos.

El método de valoración se indica en el anexo 9 del presente pliego.

#### I. GARANTÍA DEFINITIVA

1. **Garantía definitiva:** *Sí. El licitador mejor clasificado en cada lote deberá presentar una garantía definitiva correspondiente al 5% del importe de adjudicación para los lotes 1 y 2 y correspondiente al 5% del presupuesto base de licitación para los lotes 3, 4, 5 y 6.*

2. **Garantía complementaria:** NO

3. **Periodo de garantía:** 2 meses.

#### J. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN

Se establecen las siguientes **condiciones especiales de ejecución:**

a) Se establece como condición especial de ejecución que la empresa adjudicataria se responsabilice de la recogida de los elementos y equipos sustituidos, la retirada de los embalajes y de los envases vacíos de los nuevos equipos, para depositarlos en el punto limpio o en otro sistema de gestión de residuos autorizado, aportando a Enresa el certificado correspondiente.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	11

- b) Los adjudicatarios de los contratos correspondientes a los lotes 3, 4, 5 y 6 deberán presentar, en un plazo de 30 días hábiles a contar desde el siguiente al de la formalización del contrato, una memoria que describa el alcance del servicio, los aspectos técnicos del mismo, incluidos los mapas de cobertura, y el modelo de gestión aplicable al contrato, especialmente en lo relativo al tratamiento de solicitudes, resolución de incidencias y cumplimiento de acuerdos de nivel de servicio.

K. SUBCONTRATACIÓN: *SE ADMITE*

**Tareas críticas que deben ser ejecutadas directamente por el contratista principal**

No se ha detectado ninguna tarea crítica.

L. PENALIDADES

Las establecidas en el pliego tipo con carácter general.

El incumplimiento de la condición especial de ejecución establecida para los lotes 3, 4, 5 y 6 relativa a la presentación de una memoria conllevará una penalidad de un 10% del importe mensual facturable, aplicable a la primera factura del servicio. Esta misma penalidad se aplicará en los meses consecutivos que transcurran sin que el contratista haya presentado la citada memoria.

La aplicación de minoraciones en la facturación debidas a incumplimientos de los acuerdos de nivel de servicio fijados en el anexo 10 del presente pliego, por un valor igual o superior al 2% del importe mensual de la facturación, durante tres meses consecutivos o en cinco ocasiones en el plazo de un año, podrá ser causa de resolución del contrato, al no alcanzarse la calidad mínima del servicio exigible de acuerdo con los pliegos.

M. FORMA DE PAGO

Las facturas serán mensuales y recogerán los servicios efectivamente prestados en el periodo de referencia.

Para el lote 1, las facturas mensuales reflejarán el coste de la tarifa plana mensual ofertada. La primera de las facturas recogerá también el coste de implantación del servicio, que no podrá ser superior al 10% del importe total del contrato.

Para el lote 2, las facturas mensuales reflejarán el coste de la tarifa plana mensual ofertada. El coste de implantación del servicio, que no podrá ser superior al 40% del importe total del contrato, se facturará en 6 partes iguales en los seis primeros meses de prestación efectiva del servicio.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	12

Para los lotes 3, 4, 5 y 6, las facturas mensuales reflejarán los servicios prestados en el periodo de referencia, con indicación del tipo de servicio, su cantidad y su precio unitario. El coste de los dispositivos puestos a disposición de Enresa se facturará en el mes posterior a su entrega.

La ejecución del contrato queda sujeta a los acuerdos de nivel de servicio (ANS) fijados para cada lote recogidos en el anexo 10 del presente pliego. El nivel de cumplimiento de los ANS fijados para cada lote se reflejará en la factura del mes siguiente a la medición. Las minoraciones consecuencia de la aplicación de los ANS se calcularán conforme a las fórmulas establecidas en este pliego.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	13

## ANEXO 2

### DECLARACIÓN DE COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

# NO APLICA A LA PRESENTE LICITACIÓN

D/Dª..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., CIF..... con domicilio en.....

SE COMPROMETE, en caso de resultar adjudicatario del expediente nº....., cuyo objeto es..... a poner a disposición de ENRESA los medios personales y materiales necesarios para su ejecución, conforme a las especificaciones recogidas en los correspondientes Pliegos de cláusulas administrativas y de prescripciones técnicas.

Y para que conste, firma la presente declaración en ..... a..... de..... 201....

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 14
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

### ANEXO 3

#### DECLARACIÓN RESPONSABLE DE PERTENENCIA A GRUPO EMPRESARIAL

D/D<sup>a</sup>..... D.N.I. nº..... en nombre y representación de la persona física/jurídica....., CIF..... con domicilio en.....

En relación al expediente de contratación nº....., cuyo objeto es.....

DECLARO RESPONSABLEMENTE:

(\*) Marcar lo que proceda

- Que no presenta oferta ninguna otra empresa perteneciente al mismo grupo empresarial (entendiéndose por sociedades del mismo grupo empresarial aquellas que se encuentran en alguno de los supuestos contemplados en el artículo 42.1. del Código de Comercio)
- Que también presentan oferta las empresas..... (indicar nombres) pertenecientes al mismo grupo empresarial.

Y para que conste, firmo la presente declaración en ..... a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	15

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 1**

D/D<sup>a</sup>..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente nº..... **LOTE 1**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por un importe máximo de ..... euros, IVA excluido. A esta cantidad le corresponde un IVA, o impuesto indirecto equivalente de ..... euros, lo que hace un total de .....euros, con el siguiente desglose de precios.

	Importe máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Coste total de la implantación del servicio (máximo 10% del presupuesto base de licitación)	211.312€	
Coste del servicio por los 36 meses (máximo 90% del presupuesto base de licitación)	1.901.808 €	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	16

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 2**

D/D<sup>a</sup>..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente n<sup>o</sup>..... **LOTE 2**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se comprometo en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por un importe máximo de ..... euros, IVA excluido. A esta cantidad le corresponde un IVA, o impuesto indirecto equivalente de ..... euros, lo que hace un total de .....euros con el siguiente desglose de precios.

	Importe máximo sin IVA	Precio ofertado sin IVA
Coste total de la implantación del servicio (máximo 40% del presupuesto base de licitación)	44.160 €	
Coste del servicio por los 36 meses (máximo 60% del presupuesto base de licitación)	66.240 €	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	17

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 3**

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente nº..... **LOTE 3**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por los siguientes precios unitarios:

Concepto	Volumen máximo (unidades)	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Precio unitario ofertado SIN IVA (€)
<b>Telefonía Móvil Madrid</b>				
Líneas datos / voz	135	Precio mensual del servicio	45	
Líneas de solo datos	94	Precio mensual del servicio	12	
Líneas de voz	7	Precio mensual del servicio	30	
Bonos de roaming Z2	82	Precio del bono	95	
Bonos de roaming Z3	10	Precio del bono	230	
Router Wifi/4G	4	Precio del dispositivo	300	
Dispositivo para líneas de voz y datos	195	Precio del dispositivo	250	
Dispositivos para líneas de voz	72	Precio del dispositivo	100	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	18

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 4**

D/D<sup>a</sup>..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente nº..... **LOTE 4**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por los siguientes precios unitarios:

Concepto	Volumen máximo (unidades)	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Precio unitario ofertado SIN IVA (€)
<b>Telefonía Móvil El Cabril</b>				
Líneas datos / voz	22	Precio mensual del servicio	45	
Líneas de solo datos	17	Precio mensual del servicio	12	
Líneas de voz	31	Precio mensual del servicio	30	
Bonos de roaming Z2	18	Precio del bono	95	
Bonos de roaming Z3	6	Precio del bono	230	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	19

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 5**

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente nº..... **LOTE 5**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se comprometo en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por los siguientes precios unitarios:

Concepto	Volumen máximo (unidades)	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Precio unitario ofertado SIN IVA (€)
<b>Telefonía Móvil Zorita</b>				
Líneas datos / voz	13	Precio mensual del servicio	45	
Líneas de solo datos	11	Precio mensual del servicio	12	
Líneas de voz	31	Precio mensual del servicio	30	
Bonos de roaming Z2	9	Precio del bono	95	
Bonos de roaming Z3	3	Precio del bono	230	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	20

**ANEXO 4**  
**MODELO DE OFERTA ECONÓMICA LOTE 6**

D/Dª..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente nº..... **LOTE 6**, y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, se compromete en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) a la ejecución del contrato con sujeción a las condiciones y requisitos exigidos, por los siguientes precios unitarios:

Concepto	Volumen máximo (unidades)	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Precio unitario ofertado SIN IVA (€)
<b>Telefonía Móvil Vandellós</b>				
Líneas datos / voz	6	Precio mensual del servicio	45	
Líneas de solo datos	6	Precio mensual del servicio	12	
Líneas de voz	5	Precio mensual del servicio	30	
Bonos de roaming Z2	9	Precio del bono	95	
Bonos de roaming Z3	3	Precio del bono	230	

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	21

## ANEXO 5

### MODELO DE CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

# NO APLICA A LA PRESENTE LICITACIÓN

D/D<sup>a</sup>..... con domicilio en....., enterado de la convocatoria de procedimiento de licitación para la contratación del suministro/servicio de ....., expediente n.º....., y de las condiciones que regirán en el mismo y conforme con su contenido, declara de forma responsable en nombre ..... (propio o de la empresa)....., según poder..... (se hará constar apoderamiento) que la información que figura a continuación se corresponde con la documentación que adjunta para acreditarla.

Y para que conste, firmo la presente declaración en .....a..... de..... 201....

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 22
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

## ANEXO 6

### MODELO DE AVAL

LA ENTIDAD .....

#### AVALA

Solidariamente a la empresa ..... con domicilio social en ..... NIF ..... ante la Empresa Nacional de Residuos Radioactivos Sociedad Anónima, con renuncia a cualquier Beneficio y en especial al de orden, previa excusión y división de bienes, por la cantidad de (EN LETRA Y EN NÚMERO) euros, para responder de todas y cada una de las obligaciones y eventuales responsabilidades de toda índole que se deriven del cumplimiento del contrato de.....

Número de expediente.....

El presente aval será ejecutable por ENRESA a primera demanda o petición, bastando para ello el simple requerimiento notarial a la entidad avalista dándole cuenta del incumplimiento contractual en que haya incurrido la empresa avalada.

El suscriptor del aval se encuentra especialmente facultado para su formalización según poderes otorgados ante el notario de ..... D..... el día..... al número de su protocolo y que no le han sido revocados ni restringidos ni modificados de forma alguna.

Este aval, que ha sido inscrito en esta misma fecha en el Registro Especial de Avals con el número..... estará en vigor hasta tanto no se hayan extinguido y liquidado todas y cada una de las obligaciones contraídas por la empresa avalada, y ENRESA autorice su cancelación.

Lugar, fecha y firma por la ENTIDAD AVALISTA

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	23

## ANEXO 7

### PRECIOS UNITARIOS MÁXIMOS DE LICITACIÓN

LOTE 3: Telefonía Móvil Madrid					
Concepto	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Volumen máximo (unidades)	Presupuesto total según precio unitario	Presupuesto base de licitación IVA excluido
Líneas datos / voz	Precio mensual del servicio	45	135	6.075,00	218.700,00
Líneas de solo datos	Precio mensual del servicio	12	94	1.128,00	40.608,00
Líneas de voz	Precio mensual del servicio	30	7	210,00	7.560,00
Bonos de roaming Z2	Precio del bono	95	82	7.790,00	7.790,00
Bonos de roaming Z3	Precio del bono	230	10	2.300,00	2.300,00
Router Wifi/4G	Precio del dispositivo	300	4	1.200,00	1.200,00
Dispositivo para líneas de voz y datos	Precio del dispositivo	250	195	48.750,00	48.750,00
Dispositivos para líneas de voz	Precio del dispositivo	100	72	7.200,00	7.200,00
					334.108,00 €

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	24

<b>Lote 4: Telefonía Móvil El Cabril</b>					
Concepto	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Volumen máximo (unidades)	Presupuesto total según precio unitario	Presupuesto base de licitación IVA excluido
Líneas datos / voz	Precio mensual del servicio	45	22	990,00	35.640,00
Líneas de solo datos	Precio mensual del servicio	12	17	204,00	7.344,00
Líneas de voz	Precio mensual del servicio	30	31	930,00	33.480,00
Bonos de roaming Z2	Precio del bono	95	18	1.710,00	1.710,00
Bonos de roaming Z3	Precio del bono	230	6	1.380,00	1.380,00
					<b>79.554,00 €</b>

<b>Lote 5: Telefonía Móvil Zorita</b>					
Concepto	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Volumen máximo (unidades)	Presupuesto total según precio unitario	Presupuesto base de licitación IVA excluido
Líneas datos / voz	Precio mensual del servicio	45	13	585,00	21.060,00
Líneas de solo datos	Precio mensual del servicio	12	11	132,00	4.752,00
Líneas de voz	Precio mensual del servicio	30	31	930,00	33.480,00
Bonos de roaming Z2	Precio del bono	95	9	855,00	855,00
Bonos de roaming Z3	Precio del bono	230	3	690,00	690,00
					<b>60.837,00 €</b>

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	25

<b>Lote 6: Telefonía Móvil Vandellós</b>					
Concepto	Definición del precio unitario	Precio unitario máximo SIN IVA (€)	Volumen máximo (unidades)	Presupuesto total según precio unitario	Presupuesto base de licitación IVA excluido
Líneas datos / voz	Precio mensual del servicio	45	6	270,00	9.720,00
Líneas de solo datos	Precio mensual del servicio	12	6	72,00	2.592,00
Líneas de voz	Precio mensual del servicio	30	5	150,00	5.400,00
Bonos de roaming Z2	Precio del bono	95	9	855,00	855,00
Bonos de roaming Z3	Precio del bono	230	3	690,00	690,00
					19.257,00 €

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	26

## ANEXO 8

### CONTENIDO DE LA OFERTA RELATIVA A LOS CRITERIOS DEPENDIENTES DE UN JUICIO DE VALOR

Los licitadores de los lotes 1 y 2 deberán presentar una memoria técnica que incluya un resumen ejecutivo de su propuesta y una descripción detallada de los aspectos evaluables mediante criterios sometidos a juicio de valor.

Las memorias se presentarán en castellano y se ajustarán a la siguiente estructura:

#### **Lote 1: Comunicaciones corporativas**

1. Resumen Ejecutivo
2. Solución técnica para el servicio de interconexión entre sedes (red privada virtual) y acceso a las redes públicas de voz y datos
  - 2.1. Mecanismos de redundancia, agregación de ancho de banda y monitorización
  - 2.2. Solución de seguridad
3. Solución técnica para el servicio de voz fija, escalabilidad y herramientas de seguimiento y consulta
4. Gestión de la migración

La memoria no superará, en ningún caso, las **15 páginas en formato A-4**, en doble cara, en tipo de letra Arial 11 puntos o similar. El resumen ejecutivo ocupará un máximo de 2 páginas.

#### **Lote 2: Comunicaciones satelitales**

1. Resumen Ejecutivo
2. Planes para garantizar el correcto funcionamiento de las comunicaciones de emergencia
  - 2.1. Plan de diagnóstico remoto
  - 2.2. Modelo de provisión del equipamiento
3. Gestión de la Migración

La memoria no superará, en ningún caso, las **8 páginas en formato A-4**, en doble cara, en tipo de letra Arial 11 puntos o similar. El resumen ejecutivo ocupará un máximo de 2 páginas.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 27
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

## ANEXO 9

### CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO Y PONDERACIÓN DE LOS MISMOS

Para los lotes 1 y 2, la adjudicación de los contratos se realizará utilizando una pluralidad de criterios en base a la mejor relación calidad-precio, y la evaluación de las proposiciones se llevará a cabo en dos fases.

Para los lotes 3 a 6, la adjudicación de los contratos se realizará utilizando como criterio de valoración solamente el precio.

#### Criterios de valoración dependientes de un juicio de valor

##### Lote 1: COMUNICACIONES INTERCENTROS

Se asignarán un máximo de **30 puntos**, distribuidos conforme a la estructura de criterios y subcriterios indicados en la siguiente tabla y descritos a continuación.

Criterio	Puntuación máxima
<b>a) Solución técnica para el servicio de interconexión entre sedes (red privada virtual) y acceso a las redes públicas de voz y datos</b>	<b>20 puntos</b>
▪ <i>Mecanismos de redundancia, agregación de ancho de banda y monitorización</i>	<i>10 puntos</i>
▪ <i>Características de la solución de seguridad</i>	<i>10 puntos</i>
<b>b) Solución técnica para el servicio de voz fija, escalabilidad y herramientas de seguimiento y consulta</b>	<b>4 puntos</b>
<b>c) Gestión de la Migración</b>	<b>6 puntos</b>
<b>TOTAL</b>	<b>30 puntos</b>

#### a) Solución técnica para el servicio de interconexión entre sedes (red privada virtual) y acceso a las redes públicas de voz y datos.

Se otorgarán hasta un máximo de **20 puntos**, conforme a los siguientes subcriterios:

- Mecanismos de redundancia, agregación de ancho de banda y monitorización: se valorarán con un **máximo de 10 puntos** los siguientes aspectos:
  - Los elementos de redundancia y agregación de ancho de banda que se propongan, adicionales a los solicitados en el PPT, que vayan orientados a la mejora de la disponibilidad y el mejor uso de las diferentes tecnologías de acceso para las diferentes aplicaciones. Se valorará concretamente la solución que se proponga para trabajar con las líneas de comunicaciones principales y secundarias en modelo activo-activo y su capacidad para permitir, como mínimo,
    - seleccionar el tipo de tráfico que debe ir por cada línea en función de la información de origen y destino, así como del tipo de aplicación,
    - priorizar el tipo de tráfico a cursar por cada línea de comunicación,
    - encaminar automáticamente el tráfico ante caídas de líneas, según las reglas establecidas.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	28

En las proposiciones se indicará para cada sede la configuración propuesta en relación con estos aspectos.

- Las capacidades de integración de los sistemas de monitorización propuestos con los sistemas de monitorización de Enresa, concretamente con la plataforma System Center Operations Manager de Microsoft, con el objeto de conocer en tiempo real desde Enresa el estado de las líneas de comunicación objeto del contrato. Esta integración se podrá realizar con un desarrollo a medida sobre la plataforma de Enresa o integrando los sistemas de monitorización de Enresa en la solución del licitador.
- **Características de la solución de seguridad:** se valorarán con un **máximo de 10 puntos** los siguientes aspectos:
  - Las propuestas que complementen el esquema de seguridad diseñado en el PPT en relación a la seguridad perimetral de cada una de las sedes y a la incorporación de barreras de seguridad. Se tendrán en cuenta las comunicaciones de cada sede tanto con el resto de sedes de Enresa como con la sede del licitador. Del mismo modo, se tendrá en consideración que la sede principal cuenta ya con una solución firewall con medios propios.
  - Las propuestas que complementen los requerimientos del PPT en materia de defensa perimetral y ciberseguridad, indicando los controles del Esquema Nacional de Seguridad a los que dan respuesta.
  - Propuesta de un modelo de comunicación y seguimiento del servicio de seguridad gestionada, adicional al previsto en los informes solicitados en el PPT, que contemple como mínimo los siguientes aspectos:
    - Mecanismos de Comunicación con Enresa e interlocución con nuestros servicios de operación.
    - Gestión de alertas de eventos de seguridad, identificación de criticidad y urgencia.
    - Propuestas de actuación y remediación en nuestros sistemas ante brechas de seguridad.

#### **b) Solución técnica para el servicio de voz fija, escalabilidad y herramientas de seguimiento y consulta.**

Se valorarán con un máximo de **4 puntos** los siguientes aspectos:

- La propuesta de una solución que posibilite el uso en modo activo-activo de los canales de comunicación de voz que permitan hacer una agregación del número de canales disponible, utilizando indistintamente las líneas principales y la secundaria y que permita encaminar el tráfico por los troncales principal y secundario del proveedor, garantizando de esta manera la no existencia de puntos únicos de fallo en la solución de voz.
- La capacidad de consultar por vía telemática la información que posea el proveedor sobre las líneas telefónicas de Enresa, en particular la relativa a:
  - Consumos mensuales por línea
  - Llamadas realizadas desde cada línea (Origen-Destino, tiempo de llamada)
  - Llamadas recibidas a cada línea (Origen- destino, tiempo de llamada)

#### **c) Gestión de la Migración.**

Se valorará con un máximo de **6 puntos** la presentación de un plan y de un programa de migración al nuevo servicio, que contemple la implantación de todos los elementos requeridos en el PPT. Se tomará en consideración la consistencia del plan en términos de calendario y equipo humano propuesto para la consecución de la migración en los plazos establecidos. Así mismo se valorará la concreción de los planes por sede y el detalle de las etapas de instalación, configuración, integración, recepción y validación de las instalaciones.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 29
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

**Lote 2: COMUNICACIONES SATELITALES**

Se otorgarán hasta un máximo de **20 puntos**, conforme a los siguientes criterios:

Criterio	Puntuación máxima
<b>a) Planes que garanticen el correcto funcionamiento de las comunicaciones de contingencia.</b>	<b>10 puntos</b>
▪ <i>Plan de diagnóstico remoto</i>	<i>6 puntos</i>
▪ <i>El modelo de provisión del equipamiento</i>	<i>4 puntos</i>
<b>b) Gestión de la Migración</b>	<b>10 puntos</b>
<b>TOTAL</b>	<b>20 puntos</b>

**a) Planes que garanticen el correcto funcionamiento de las comunicaciones de contingencia.**

Se otorgarán hasta un máximo de **10 puntos**, conforme a los siguientes subcriterios

- Plan de diagnóstico remoto: se valorarán con un máximo de **6 puntos** el diseño y los contenidos de un plan de diagnóstico remoto que permita chequear la disponibilidad de las comunicaciones de contingencia. Se evaluarán específicamente la periodicidad de los diagnósticos, los planes de remediación en caso de mal funcionamiento y la realización de informes específicos con el análisis de incidencias y propuestas de mejora.
- El modelo de provisión del equipamiento: Tomando en consideración la ubicación de las sedes de Enresa, su distancia a los grandes centros de logística y transportes y el papel que juegan estas comunicaciones en una situación de emergencia, se valorarán con un máximo de **4 puntos** los mecanismos que garanticen la más rápida sustitución de los distintos elementos que forman parte de la solución, en caso de averías. Específicamente se valorará la existencia en todas las sedes de Enresa de los elementos hardware preconfigurados y testeados, así como de las guías, instrucciones y servicios soporte que permitan realizar el intercambio directo de componentes a personal no especializado, con el objeto de garantizar la continuidad del servicio en caso de incidencias.

**b) Gestión de la Migración**

Se valorará con un máximo de **10 puntos** la presentación de un plan y de un programa de migración al nuevo servicio, que contemple la implantación de todos los elementos requeridos en el PPT. Se tomará en consideración la consistencia del plan en términos de calendario y equipo humano propuesto para la consecución de la migración en los plazos establecidos. Así mismo se valorará la concreción de los planes por sede y el detalle de las etapas de instalación, configuración, integración, recepción y validación de las instalaciones.

**Criterios de valoración económica (precio)**

**Lote 1:** se otorgarán un máximo de 70 puntos a la oferta económica más baja, calculada como suma de los costes de implantación más el coste mensual ofertado multiplicado por 36.

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	30

**Lote 2:** se otorgarán un máximo de 80 puntos a la oferta económica más baja, calculada como suma de los costes de implantación más el coste mensual ofertado multiplicado por 36.

**Lote 3, 4, 5 y 6:** se otorgarán un máximo de 100 puntos a la oferta económica más baja, calculada del siguiente modo:

$$OE = \sum_{i=1}^{i=n} (PU_i * CU_i * num.meses * NU_i)$$

Donde:

OE = importe de la oferta económica

PU<sub>i</sub> = precio unitario ofertado para el elemento i

CU<sub>i</sub> = Coste unitario del elemento i, tal y como aparece definido en la proposición económica.

Num.meses: Tendrá valor 36 para los servicios en los que el coste unitario sea un coste mensual y valor 1 para los servicios o productos que no tengan carácter recurrente (dispositivos, bonos, etc.).

NU<sub>i</sub> = número de unidades máximo estimado en el ppt para el elemento i

La puntuación del resto de licitadores se obtendrá por aplicación de la fórmula establecida en el apartado 6.2 del pliego tipo de cláusulas administrativas para contratos de suministros y servicios tramitados mediante procedimiento abierto.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 31
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

## ANEXO 10

### ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO CALIDAD OPERATIVA Y DE GESTIÓN DEL SERVICIO

#### 3.1 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

##### LOTE 1: COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Estos acuerdos son de dos tipos:

- ANS para la gestión de los contratos de servicios prestados, que permiten a través de métricas objetivas la evaluación de cada indicador.
- ANS de la gestión del despliegue y calidad operativa de los servicios prestados, que permiten a través de métricas objetivas y subjetivas valorar la calidad operativa del servicio realizado, su evolución y la calidad ofrecida y percibida por los usuarios finales sobre el servicio prestado.

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos. Forman parte de este grupo de informes los definidos en el PPT.

Para cada tipo de ANS se definen un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- Código:** Nombre del indicador.
- Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

#### ANS Gestión de Contrato

El nivel de gestión del contrato define un conjunto de indicadores que permiten medir el grado de consecución de los acuerdos administrativos y de la gestión global del contrato.

Estos indicadores son medibles a través de métricas objetivas basadas en relaciones numéricas temporales o de volumen.

La siguiente tabla define los ANS de gestión de contrato:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GC_01	Puntualidad en la entrega de los informes mensuales	Ratio de informes entregados dentro de los 15 primeros días de mes.	Mensual	95 % informes entregados puntualmente

Tabla 1 – ANS Gestión de Contrato

#### ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 32
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L1_01	Tiempo de recuperación de incidencias	Tiempo transcurrido desde la detección de una incidencia hasta la recuperación del servicio.	Mensual	4 horas
GO_L1_02	Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo transcurrido desde la detección de una incidencia hasta la recuperación del servicio.	Mensual	12 horas
GO_L1_03	Tiempo para la gestión de peticiones / modificaciones	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición (o solicitud de modificación del servicio) dentro de los parámetros establecidos por contrato hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	1 semana
GO_L1_04	Disponibilidad del servicio	Se medirá la disponibilidad del servicio contabilizando el tiempo de interrupción del mismo (sin incluir las ventanas de mantenimiento pactadas de forma previa con Enresa).	Mensual	99,97 %

Tabla 2 – ANS Gestión Operativa (Servicios del Lote 1)

## LOTE 2: COMUNICACIONES SATELITALES

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Estos acuerdos son de dos tipos:

- ANS para la gestión de los contratos de servicios prestados, que permiten a través de métricas objetivas la evaluación de cada indicador.
- ANS de la gestión del despliegue y calidad operativa de los servicios prestados, que permiten a través de métricas objetivas y subjetivas valorar la calidad operativa del servicio realizado, su evolución y la calidad ofrecida y percibida por los usuarios finales sobre el servicio prestado.

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos.

Para cada tipo de ANS se definen un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio.

Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- Código:** Nombre del indicador.
- Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 33
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

## ANS Gestión de Contrato

El nivel de gestión del contrato define un conjunto de indicadores que permiten medir el grado de consecución de los acuerdos administrativos y de la gestión global del contrato.

Estos indicadores son medibles a través de métricas objetivas basadas en relaciones numéricas temporales o de volumen.

La siguiente tabla define los ANS de gestión de contrato:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GC_01	Puntualidad en la entrega de los informes mensuales	Ratio de informes entregados dentro de los 15 primeros días de mes.	Mensual	95 % informes entregados puntualmente

Tabla 3 – ANS Gestión de Contrato

## ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L2_01	Tiempo de recuperación de incidencias	Tiempo transcurrido desde la detección de una incidencia hasta la recuperación del servicio.	Mensual	4 horas
GO_L2_02	Tiempo de resolución de incidencias	Tiempo transcurrido desde la detección de una incidencia hasta la resolución del servicio.	Mensual	12 horas
GO_L2_03	Tiempo para la gestión de peticiones / modificaciones	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición (o solicitud de modificación del servicio) dentro de los parámetros establecidos por contrato hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	1 semana
GO_L2_04	Disponibilidad del servicio	Número de pruebas mensuales del servicio no superadas	Anual	0 pruebas

Tabla 4 – ANS Gestión Operativa (Servicios del Lote 2)

### LOTE 3: COMUNICACIONES MÓVILES SEDE MADRID (CENTRAL)

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, Enresa define unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos.

Se definen para los ANS un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- **Código:** Nombre del indicador.
- **Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- **Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- **Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 34
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

## ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L3_01	Disponibilidad del servicio	Se medirá la disponibilidad del servicio contabilizando el tiempo de interrupción del mismo (sin incluir las ventanas de mantenimiento pactadas de forma previa con Enresa).	Mensual	99,97 %
GO_L3_02	Tiempo para la gestión de peticiones de altas, bajas y portabilidades	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición de alta, baja o portabilidad hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	10 días

Tabla 5 – ANS Gestión Operativa (Servicio del Lote 3)

### LOTE 4: COMUNICACIONES MÓVILES SEDE EL CABRIL

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos.

Se definen para los ANS un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- Código: Nombre del indicador.
- Descripción: Definición del indicador y del objetivo de medida.
- Métrica: Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- Periodicidad: Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- Valor límite: Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

## ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L4_01	Disponibilidad del servicio	Se medirá la disponibilidad del servicio contabilizando el tiempo de interrupción del mismo (sin incluir las ventanas de mantenimiento pactadas de forma previa con Enresa).	Mensual	99,97 %

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 35
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L4_02	Tiempo para la gestión de peticiones de altas, bajas y portabilidades	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición de alta, baja o portabilidad hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	10 días

Tabla 6 – ANS Gestión Operativa (Servicio del Lote 4)

#### LOTE 5: COMUNICACIONES MÓVILES SEDE ZORITA.

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos.

Se definen para los ANS un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- **Código:** Nombre del indicador.
- **Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- **Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- **Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

#### ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L5_01	Disponibilidad del servicio	Se medirá la disponibilidad del servicio contabilizando el tiempo de interrupción del mismo (sin incluir las ventanas de mantenimiento pactadas de forma previa con Enresa).	Mensual	99,97 %
GO_L5_02	Tiempo para la gestión de peticiones de altas, bajas y portabilidades	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición de alta, baja o portabilidad hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	10 días

Tabla 7 – ANS Gestión Operativa (Servicio del Lote 5)

#### LOTE 6: COMUNICACIONES MÓVILES SEDE VANDELLÓS

Con objeto de monitorizar y evaluar la gestión del contrato y la calidad de los servicios prestados por el adjudicatario, se definen unos Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).

Para esta gestión el adjudicatario deberá proporcionar a Enresa informes periódicos que detallen los parámetros de medida y la evolución de estos.

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 36
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Se definen para los ANS un conjunto de indicadores que permitirán, a partir de métricas de datos operativos o subjetivos, medir los niveles de rendimiento y consecución de cada servicio según el nivel acordado.

En los siguientes subapartados se describen los diferentes ANS que se utilizarán para medir el nivel de prestación del servicio. Los indicadores tendrán la siguiente estructura:

- **Código:** Nombre del indicador.
- **Descripción:** Definición del indicador y del objetivo de medida.
- **Métrica:** Fórmula para el cálculo del indicador o parametrización del nivel según una escala de valorización.
- **Periodicidad:** Intervalo de tiempo de medición y presentación del resultado del indicador.
- **Valor límite:** Valor mínimo/máximo a partir del cual el indicador cumple con el acuerdo de nivel de servicio acordado.

Los valores límite (VL) indicados en las siguientes tablas definen el requerimiento mínimo establecido por Enresa.

## ANS Gestión Operativa

El nivel de calidad operativa se define como el grado de consecución de las diferentes actividades realizadas por el adjudicatario en el marco del contrato.

La siguiente tabla define los indicadores de servicio para los servicios incluidos en este lote:

Código	Descripción	Métrica	Periodicidad	Valor límite
GO_L6_01	Disponibilidad del servicio	Se medirá la disponibilidad del servicio contabilizando el tiempo de interrupción del mismo (sin incluir las ventanas de mantenimiento pactadas de forma previa con Enresa).	Mensual	99,97 %
GO_L6_02	Tiempo para la gestión de peticiones de altas, bajas y portabilidades	Tiempo transcurrido desde que Enresa realiza una petición de alta, baja o portabilidad hasta que el proveedor ejecuta la petición.	Mensual	10 días

Tabla 8 – ANS Gestión Operativa (Servicio del Lote 6)

### 3.2 MINORACIONES DE LA FACTURACIÓN POR PRESTACIÓN DEFECTUOSA

El nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) fijados para cada lote se reflejará en la factura del mes siguiente a la medición.

Las minoraciones consecuencia de la aplicación de los ANS se calcularán conforme a las fórmulas establecidas en las siguientes tablas, donde:

VL = Valor límite establecido en la definición de cada ANS  
IF = Valor del importe de la facturación mensual del servicio

#### LOTE 1: COMUNICACIONES CORPORATIVAS

Minoraciones asociadas a ANS de Gestión de Contrato

Código	Descripción	Valor	Penalización
GC_01	Puntualidad en la entrega de los informes mensuales	$\% \geq VL$	0
		$VL > \% > VL - 5 \%$	$0,25 \% \times IF$
		$\% \leq VL - 5 \%$	$0,5 \% \times IF$

Minoraciones asociadas a ANS de Gestión Operativa

Clave:	Revisión:	Fecha:	Página:
000-ES-SI-0110	0	junio 2019	37

Código	Descripción	Valor	Penalización
GO_L1_01	Tiempo de recuperación de incidencias	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 4 \text{ horas}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 4 \text{ horas}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L1_02	Tiempo de resolución de incidencias	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 12 \text{ horas}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 12 \text{ horas}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L1_03	Tiempo para la gestión de peticiones / modificaciones	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 1 \text{ semana}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 1 \text{ semana}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L1_04	Disponibilidad del servicio	$\% \geq 99,97$	0
		$99,97 > \% > 99,95$	$0,25 \% \times IF$
		$\% \leq 99,95$	$0,5 \% \times IF$

## **LOTE 2: COMUNICACIONES DE CONTINGENCIA PARA CASOS DE EMERGENCIA**

Minoraciones asociadas a ANS de Gestión de Contrato

Código	Descripción	Valor	Penalización
GC_01	Puntualidad en la entrega de los informes mensuales	$\% \geq VL$	0
		$VL > \% > VL - 5 \%$	$0,25 \% \times IF$
		$\% \leq VL - 5 \%$	$0,5 \% \times IF$

Minoraciones asociadas a ANS de Gestión Operativa

Código	Descripción	Valor	Penalización
GO_L2_01	Tiempo de recuperación de incidencias	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 4 \text{ horas}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 4 \text{ horas}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L2_02	Tiempo de resolución de incidencias	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 12 \text{ horas}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 12 \text{ horas}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L2_03	Tiempo para la gestión de peticiones / modificaciones	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 1 \text{ semana}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 1 \text{ semana}$	$0,5 \% \times IF$
GO_L2_04	Disponibilidad del servicio	$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 2 \text{ pruebas}$	$0,25 \% \times IF$
		$t \geq VL + 2 \text{ pruebas}$	$0,5 \% \times IF$

## **LOTES DE 3 A 6: COMUNICACIONES MÓVILES**

Minoraciones asociadas a ANS de Gestión Operativa

Código	Descripción	Valor	Penalización
GO_LX_01	Disponibilidad del servicio	$\% \geq 99,97$	0
		$99,97 > \% > 99,95$	$0,25 \% \times IF$
		$\% \leq 99,95$	$0,5 \% \times IF$

Código	Descripción	Valor	Penalización
GO_LX_02		$t \leq VL$	0
		$VL < t < VL + 10 \text{ días}$	$0,25 \% \times IF$

Clave: 000-ES-SI-0110	Revisión: 0	Fecha: junio 2019	Página: 38
--------------------------	----------------	----------------------	---------------

Código	Descripción	Valor	Penalización
	Tiempo para la gestión de peticiones de altas, bajas y portabilidades	$t \geq VL + 10$ días	0,5 % x IF

#### Aplicación de las minoraciones

Como norma general, los ANS y las minoraciones asociadas se aplicarán desde el momento mismo en que los servicios se encuentren en fase de ejecución (prestación efectiva, en régimen permanente), de acuerdo con lo que se describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas.