

Expte.: 002.ST.2021

PLIEGO DE BASES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DE “SERVICIO DE SOPORTE DE NIVEL 2/3 DEL EQUIPAMIENTO DE RADIO Y NODOS MPLS DE LA RED DE TRANSPORTE DE ITELAZPI S.A.” MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD POR EXCLUSIVIDAD TÉCNICA TRAMITADO MEDIANTE MEDIOS EXCLUSIVAMENTE ELECTRÓNICOS



ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE	3
2. DIVISIÓN EN LOTES	3
3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	4
3.1. SOPORTE TÉCNICO REMOTO.....	5
3.2. CENTRO DE ATENCIÓN DE AVERÍAS.....	5
3.3. SOPORTE DE NIVEL 2.....	6
3.4. SOPORTE DE NIVEL 3.....	6
3.5. SOPORTE DE INGENIERO DE DISEÑO.....	6
3.6. NIVELES DE SERVICIO	7
4. RECURSOS MATERIALES DE LA EMPRESA CONTRATISTA.	8
4.1. ACCESO REMOTO A LA RED DE ITELAZPI.	8
4.2. repuestos.	8
5. RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONTRATISTA.	8
5.1. Recursos humanos adscritos al contrato	8
5.2. Compromiso de adscripción de medios humanos y materiales.	9
6. SUBCONTRATACIÓN.....	9
7. DIRECCIÓN DEL CONTRATO.....	10
8. PLAZO DE VIGENCIA.	10
9. PRECIO Y FORMA DE PAGO.....	10
9.1. Precio del contrato	10
9.2. Forma de pago	11
10. CONTENIDO DE LA OFERTA.....	11
10.1. Sobre 1: Documentación relativa a los requisitos previos:	11
10.2. Sobre 2: Oferta Técnica	11
10.3. Sobre 3: Oferta Económica:	12



1. OBJETO Y ALCANCE

Es objeto de este expediente la contratación del Mantenimiento 24x7 de Nivel 2/3 , esto es, el Soporte Técnico Remoto de todo el equipamiento de Transporte radio y nodos MPLS de ITELAZPI, con el objetivo de atender, diagnosticar, dar solución en remoto si es posible, y orientar a los servicios técnicos de ITELAZPI ante cualquier incidencia que, por su dificultad, se escape a los conocimientos de los Técnicos de atención de Primer Nivel, incluyendo servicios de desarrollo de parches de reparación de SW que se pudieran necesitar para dar solución a cualquier problema.

El alcance del expediente se refiere a la contratación del Soporte Técnico Remoto de Nivel 2/3 de todo el equipamiento de Transporte radio y nodos MPLS de ITELAZPI, que incluirá:

- Servicio de Recepción de incidencias 24x7 (Call Center).
- Servicio de Soporte Técnico Remoto de Nivel 2, 24x7 horas, según niveles de SLA definidos en este documento.
- Soporte Técnico de Nivel 3, incluyendo desarrollo de parches de SW de reparación.
- Servicio de ingeniería de Diseño, por administración de horas.

El alcance del expediente se refiere al equipamiento de transporte del fabricante NOKIA propiedad de ITELAZPI incluido en la siguiente tabla:

<i>Tipo de Equipo</i>	<i>Versión de SW</i>	<i>Nº de Nodos</i>
7750 SR-a8	19.10.R7	6
7705 SAR-18	9.0.R8	26
7705 SAR-8	9.0.R8	48
7705 SAR-H	9.0.R8	39
9500 MPR	7.1.0	306
NSP NFM-Packet 1+1 +CPAA	20.6	1

El equipamiento relacionado en el cuadro anterior contiene el número de unidades actuales y las estimadas a medio plazo. Dada la naturaleza del servicio pretendido y que las variaciones futuras no se estiman relevantes en número, se entiende que las mismas no deben afectar al precio del contrato. Otro tanto cabe decir de las posibles evoluciones de las versiones actuales vigente el contrato.

2. DIVISIÓN EN LOTES.

El objeto de la presente contratación NO se divide en Lotes.

El servicio que se pretende contratar sólo puede ser efectuado por la empresa NOKIA SPAIN S.A., fabricante del equipamiento, por lo que no se requiere división en Lotes.



3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

ITELAZPI, Sociedad Pública del Gobierno Vasco, es una empresa que tienen entre sus objetivos la gestión, implantación, explotación y mantenimiento de sistemas e infraestructuras de telecomunicaciones con el objetivo de prestar servicios de transporte y difusión de señales de radio y televisión, radiocomunicación, video comunicación, transmisión y conmutación de señales y cualquier otro servicio de telecomunicación.

ITELAZPI inició en 2016 un proceso de actualización tecnológica de su red de transporte, implantando en este proceso una red de transporte radio IP nativo y gestionando el tráfico con equipamiento IP/MPLS a nivel de routing. Este proceso se llevó a cabo a través de dos expedientes de contratación:

- 008.HT.2017, “Evolución a IP de la red de Transmisión Radio de ITELAZPI S.A.”.
- 009.HT.2016, “Contratación de la evolución tecnológica de nodos de la red de transporte de ITELAZPI”.

El adjudicatario de ambos expedientes fue NOKIA SPAIN S.A., implantando por tanto una solución integral del fabricante NOKIA para toda la red IP de Transporte de ITELAZPI. Una vez finalizados estos dos expedientes, la red está completamente operativa y en producción.

Es muy importante para ITELAZPI disponer de un Soporte directo del fabricante, que asegure el perfecto funcionamiento de la Red de Transporte en su conjunto, y que cubra todas las necesidades que puedan surgir para garantizar la prestación de todos los servicios. En estos dos expedientes de suministro se incluyó este servicio de soporte de nivel 2/3. Habiendo finalizado ambos contratos, y por tanto este soporte, el pasado 31 de diciembre de 2020, es necesario para ITELAZPI volver a contratar dicho servicio.

Es objeto de este expediente la contratación del Mantenimiento de Nivel 2/3, esto es, el Soporte Técnico Remoto de todo el equipamiento suministrado, con el objetivo de atender, diagnosticar, dar solución en remoto si es posible, y orientar a los servicios técnicos de ITELAZPI ante cualquier incidencia que, por su dificultad, se escape a los conocimientos de los Técnicos de atención del Primer Nivel, además de contar con servicios de desarrollo de parches de reparación del SW, que se pudieran necesitar.

Para la correcta prestación de este servicio por parte de la licitadora, ITELAZPI se compromete a lo siguiente:

- Proporcionar acceso remoto a todo el equipamiento a dar soporte de forma segura en 24x7.
- Mantener el SW del equipamiento a dar soporte en versiones actualizadas recomendadas por el fabricante.
- Mantener el HW del equipamiento a dar soporte de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, acorde con el SW instalado.
- Disponer de un servicio de atención de llamadas 24x7 (CAU ITELAZPI).



- Disponer de un mantenimiento de Nivel 1 para ejecutar las instrucciones o recomendaciones del Soporte de Nivel 2/3 en campo.

3.1. SOPORTE TÉCNICO REMOTO.

ITELAZPI dispone de un servicio de mantenimiento de Nivel 1, que incluye mantenimiento preventivo como correctivo, y que garantiza la disponibilidad 24x7 de sus medios, tanto personales como materiales, para actuar en cada caso con carácter inmediato.

El contratista pondrá a disposición de los servicios técnicos de ITELAZPI, la estructura necesaria para dar soporte de Nivel 2, de manera que ayuden a solucionar cualquier incidencia sobre el equipamiento objeto de la presente licitación, que por su complejidad se escapase a los conocimientos del Nivel 1 de los servicios técnicos de ITELAZPI.

Este servicio consistirá en la asistencia remota desde las instalaciones del contratista, mediante conexión remota segura a la red de ITELAZPI, con dos objetivos:

- **Atención remota de averías** sobre el equipamiento objeto de este expediente, con instrucciones de mantenimiento para su ejecución sobre el Nivel 1.
- **Atención de consultas técnicas** sobre el equipamiento objeto de este expediente, realizadas por los servicios técnicos de ITELAZPI.

Para la prestación del servicio de Soporte Técnico Remoto, y para garantizar la resolución de cualquier problema, el contratista pondrá a disposición de ITELAZPI los siguientes recursos:

- **Centro de Atención de Averías**, para recepción telefónica de incidencias o consultas en configuración 24x7.
- **Soporte de Nivel 2**, formado por Ingenieros de soporte, con conocimientos específicos sobre el equipamiento a dar soporte.
- **Soporte de Nivel 3**, a activar por el Soporte de Nivel 2 si fuese necesario, y que pueda aportar una solución adecuada, en caso de que el problema requiriese modificación de producto o sistema específico.
- **Soporte de Ingeniero de Diseño de Servicios**. A contratar por horas por ITELAZPI, en caso de necesidad, dentro del presente expediente.

3.2. CENTRO DE ATENCIÓN DE AVERÍAS.

Se trata del punto de contacto para la apertura de incidencias por parte de ITELAZPI para el servicio de Soporte Técnico Remoto de Nivel 2/3, y para la resolución de consultas técnicas por parte de los servicios técnicos de ITELAZPI.

El contratista dispondrá de un teléfono de contacto para éste propósito, en el que la atención hacia ITELAZPI para la recepción de incidencias deberá ser en Castellano.



El personal del Centro de Atención de Averías, deberá tener los conocimientos adecuados para saber encauzar la resolución de cada incidencia dentro de su organización de la forma más rápida y eficiente, en función del producto afectado.

El contratista, así mismo, dispondrá de un sistema de registro de incidencias, en la que apuntará el detalle de cada incidencia, desde su apertura hasta su resolución, facilitando a los servicios técnicos de ITELAZPI acceso a la misma para poder realizar cualquier consulta que fuese de su interés.

3.3. SOPORTE DE NIVEL 2.

El contratista, deberá disponer de un equipo de ingenieros de soporte, con conocimientos técnicos específicos sobre el equipamiento objeto del presente Pliego técnico.

Una vez registrada la incidencia por el Centro de Atención Telefónica, el equipo de Soporte de Nivel 2 se pondrá en contacto con los servicios técnicos de ITELAZPI, para resolver cualquier incidencia, apoyándose en el servicio de Mantenimiento de Nivel 1 de ITELAZPI, si fuese necesario.

Las tareas a realizar por el Soporte de Nivel 2 serán las siguientes:

- Proporcionar a ITELAZPI Soporte Técnico Remoto 24x7.
- Gestionar la resolución de cualquier incidencia abierta por ITELAZPI, realizando acciones o proporcionando las instrucciones necesarias al Nivel 1 de ITELAZPI hasta su resolución, cumpliendo con los SLAs definidos más adelante en el presente documento.
- Escalar las incidencias hacia nivel superior o Nivel 3, en caso de ser necesario para su perfecta resolución.
- Proporcionar a ITELAZPI Soporte Técnico para consultas técnicas en horario Laboral, 8x5.

3.4. SOPORTE DE NIVEL 3.

En caso de que la resolución de un problema reportado por ITELAZPI, requiriese la modificación de un producto o sistema específico, el equipo de Soporte de Nivel 2 deberá tener acceso a los departamentos de desarrollo del fabricante, en este caso NOKIA, para generar la solución adecuada.

En caso de que el problema afectase a la continuidad de un servicio, el contratista aportará una solución provisional, que garantice la prestación de ese servicio de manera provisional, hasta la resolución definitiva del problema.

3.5. SOPORTE DE INGENIERO DE DISEÑO.

A lo largo de la vigencia del contrato, es posible que surja la necesidad de “diseño” de nuevos servicios, ya sea por nuevas peticiones de cliente o incluso por nuevas funcionalidades que puedan aparecer en versiones de SW o de HW posteriores.

Para poder cubrir estas necesidades, la licitadora aportará en su oferta económica **Precio Unitario de hora de Ingeniero Arquitecto de Servicios**, con los conocimientos necesarios para el diseño de cualquier servicio susceptible de prestarse con el equipamiento objeto de la presente licitación, ya sea



con las funcionalidades existentes a la firma del presente contrato, o de funcionalidades nuevas que pudiesen aparecer.

ITELAZPI podrá contratar un **máximo de 800 horas** de Ingeniero Arquitecto de Servicios, a lo largo de la vigencia del contrato, que se irán solicitando en función de las necesidades que surjan en el tiempo, independientemente del momento del contrato en que éstas puedan surgir.

ITELAZPI no estará obligada a contratar la totalidad de las horas estimadas, sino que se contratarán solo en caso de necesidad.

3.6. NIVELES DE SERVICIO

La relación entre las partes, en cuanto a sus aspectos técnicos, se sujeta a los niveles de servicio que se recogen a continuación.

Se entiende por **incidencia crítica**, aquella que lleva aparejado el corte o degradación de uno o todos los servicios de transporte en un centro o lo sitúa en trance claro de corte del servicio.

Se entiende por **incidencia leve**, aquella que no lleva aparejada, corte de servicios, ni sitúa a estos en probabilidad de corte.

Se entiende como **tiempo de respuesta**, al tiempo transcurrido desde la apertura de una incidencia por parte de ITELAZPI en el Centro de Atención de Incidencias de la licitadora, hasta el momento en que el personal técnico asignado por la licitadora se pone en contacto con los técnicos de ITELAZPI para recabar información y detallar acciones a realizar.

Según esto, los niveles de servicio (expresados en tiempo de respuesta) requeridos en el mantenimiento de los sistemas de transporte son, **como máximo**, los que se expresan en el cuadro siguiente, teniendo presente que la respuesta de atención ante una incidencia habrá de ser, en todo caso, automática.

Severidad	Incidencias Críticas	Incidencias leves
Tiempo de Respuesta	1 hora	Día siguiente laborable

El incumplimiento de los niveles de servicio indicados, podrá llevar aparejada la resolución del contrato o la aplicación de penalidades, si aquél no fuese reiterado o no causará perjuicios a ITELAZPI. Las penalidades económicas podrán alcanzar hasta el 20% de la facturación mensual, en función del alcance del incumplimiento.



4. RECURSOS MATERIALES DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

La licitadora deberá detallar en su Oferta Técnica los recursos materiales puestos a disposición del contrato.

ITELAZPI valorará la idoneidad y prestaciones de los recursos materiales destinados al contrato, orientados a la mejor ejecución de los trabajos de prestación del servicio objeto de la presente licitación.

A este respecto, se establecen los siguientes requisitos y condiciones:

4.1. ACCESO REMOTO A LA RED DE ITELAZPI.

Será responsabilidad de la empresa licitadora contar con los medios técnicos necesarios para conectarse a la red de ITELAZPI, esto es, acceso a internet, HW y SW adecuado para la completa gestión de todos los sistemas objeto del presente expediente.

4.2. REPUESTOS.

De cara a una rápida intervención ante cualquier situación que pudiese surgir, ITELAZPI dispone de un parque de repuestos adecuado y completo, a disposición de los servicios de Mantenimiento de Nivel 1.

Será responsabilidad del adjudicatario, dentro de los seis primeros meses de contrato, revisar el parque de repuestos propiedad de ITELAZPI, tanto a nivel de HW como de SW, y realizar las recomendaciones que sean necesarias a ITELAZPI, para asegurar el correcto dimensionamiento del mismo. Para ello, ITELAZPI proporcionará al adjudicatario toda la información relativa al equipamiento de repuesto que éste requiera.

5. RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

5.1. RECURSOS HUMANOS ADSCRITOS AL CONTRATO

El grado de éxito del presente contrato está vinculado, en gran medida, a los medios personales que soportan el mismo. Por ello, adquiere especial valor que las personas que asuman dichas tareas, tengan la formación y experiencia idóneas para la prestación del servicio de mantenimiento de Nivel 2/3, pero sobre todo es muy importante para el éxito del contrato el funcionamiento de toda la estructura de soporte, y cómo esté organizada.

A tales efectos, en la oferta se debe indicar de manera clara y detallada la estructura técnica y humana de que dispone para prestar el servicio, explicando su dimensionamiento, funcionamiento desde la apertura de una incidencia hasta el cierre de la misma, niveles de escalado, etc..., para su valoración por parte de ITELAZPI.

A efectos de una adecuada coordinación, ITELAZPI requiere la interlocución directa con una persona **responsable** de la contratista, que tenga capacidad de decisión suficiente en el seno de su organización para garantizar la correcta ejecución del contrato.



En la oferta técnica se detallará la idoneidad de los medios humanos propuestos en atención a los siguientes aspectos:

- Formación y experiencia del personal técnico que presta el servicio.
- Estructura organizativa presentada por la licitadora para el perfecto funcionamiento del servicio.

El personal Técnico asignado a este contrato deberá disponer de un alto grado de conocimientos y experiencia debidamente acreditada y demostrable sobre los equipos y sistemas a mantener:

<i>Tipo de Equipo</i>	<i>Versión de SW</i>
7750 SR-a8	19.10.R7
7705 SAR-18	9.0.R8
7705 SAR-8	9.0.R8
7705 SAR-H	9.0.R8
9500 MPR	7.1.0
NSP NFM-Packet 1+1 +CPAA	20.6

5.2. COMPROMISO DE ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

La adscripción de los referidos medios y su efectiva disponibilidad en el momento de ejecutar las tareas, tiene la consideración de obligación esencial del contrato. Su incumplimiento llevará aparejada la imposición de penalidades y podrá ser causa de resolución.

La sustitución de las personas adscritas a la prestación de este contrato deberá contar con la previa autorización de ITELAZPI.

6. SUBCONTRATACIÓN.

En el presente contrato queda prohibida la subcontratación, debiendo ejecutarse los mismos con los medios personales propios de la empresa licitadora, dado el alto grado de especialización y conocimiento requerido.

El incumplimiento de esta obligación llevará aparejada la resolución del contrato.

Al objeto de asegurar el cumplimiento de esta cláusula, ITELAZPI solicitará a la contratista, cuantas veces lo estime preciso, los RNT (relación nominal de trabajadores) y RLC (Recibo de Liquidación de Cotizaciones) correspondientes al personal adscrito.



7. DIRECCIÓN DEL CONTRATO.

La ejecución del contrato estará dirigida por los servicios técnicos de ITELAZPI, bajo la dirección del responsable del proceso correspondiente, que notificarán a la empresa contratista los procedimientos a aplicar en cada caso y resolverán las dudas o controversias que pudieran surgir durante la prestación. Las indicaciones o instrucciones emanadas de los servicios técnicos de ITELAZPI vinculados al contrato serán de carácter obligatorio para la contratista y su incumplimiento llevará aparejada la resolución del contrato en los términos ya señalados en el presente Pliego.

8. PLAZO DE VIGENCIA.

El contrato extenderá su vigencia desde su formalización (en ningún caso antes del 1 de julio de 2021), hasta el **31 de diciembre de 2025**.

9. PRECIO Y FORMA DE PAGO.

9.1. PRECIO DEL CONTRATO

El precio del contrato vendrá conformado por la suma de las siguientes cantidades:

- **Precio global de Oferta mensual de Soporte Remoto de Nivel 2/3**, aplicado a 54 mensualidades (en caso de su entrada en vigor el 1 de julio de 2021, en caso contrario, desde su formalización). Tope máximo de precio de licitación 8.200 €/mes x 54 mensualidades.
- **Precio Hora Servicios de Asistencia Ingeniero de Diseño de Servicios, aplicado a 800 h durante la totalidad del contrato.** Tope máximo precio hora de licitación en 100 € x 800 h.

Concepto	Tope Licitación (IVA NO incluido)
1.-Soporte Remoto Nivel 2/3	442.800 €
2.-Servicios Ingeniero de Diseño	80.000 €
TOTAL	522.800 €

En consecuencia, el precio del contrato quedará determinado con base a los **importes unitarios** que resulten de la adjudicación, estando el gasto efectivo condicionado a las necesidades reales de ITELAZPI, en cuanto lo que a “Servicios de Ingeniero de Diseño” se refiere, concepto éste por el que no queda obligada a gastar la totalidad de las horas previstas (800 h).

L una estimación, que sirve para determinar el procedimiento de contratación aplicable, la cuantía de la garantía y otros aspectos similares condicionados legalmente al precio global de contrato.



Los precios unitarios adjudicados se mantendrán inalterados durante la vigencia del contrato.

9.2. FORMA DE PAGO

La empresa contratista facturará el Servicio de Soporte Remoto de Nivel 2/3 a mes vencido, siguiendo las instrucciones que al efecto dicte ITELAZPI.

La empresa contratista facturará las horas de “Servicios de Ingeniero de Diseño”, una vez finalizado el encargo de cada solicitud, en base al P.U. por hora ofertado, multiplicado por el N° de horas requeridas para cada encargo. ITELAZPI lanzará por cada encargo un pedido específico dentro del ámbito del presente expediente de contratación.

El pago se realizará por parte de ITELAZPI en el plazo de treinta (30) días (los días 1-15 de cada mes) desde la fecha de recepción de la factura en conformidad y se realizará mediante transferencia bancaria a la cuenta que la contratista indique.

10. CONTENIDO DE LA OFERTA.

La empresa licitadora presentará su oferta electrónicamente a través de la plataforma de licitación electrónica del Gobierno Vasco, “Sistema de Licitación Electrónica” (SLE), ubicada en:

<https://apps.euskadi.eus/w32-home/es>

<https://www6.euskadi.net/lizitazioa>

La licitadora estructurará su oferta de conformidad a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas (PCA), en cuanto al contenido de los diferentes sobres.

La licitadora deberá presentar su oferta en tres sobres diferenciados:

- Sobre 1: Documentación relativa a los requisitos previos.
- Sobre 2: Oferta Técnica.
- Sobre 3: Oferta Económica.

10.1. SOBRE 1: DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS REQUISITOS PREVIOS:

Deberá contener la documentación relacionada en el PCA y la Carátula (documentación administrativa de la licitadora y acreditación de la solvencia exigida en la presente contratación).

10.2. SOBRE 2: OFERTA TÉCNICA

Ha de contener, al menos, la siguiente información:

- Propuesta de prestación del servicio: Propuesta de prestación del servicio de Soporte Remoto de Nivel 2/3.

Metodología y organización de recursos internos, procedimientos, informes y documentación, estructura y organización.



- Idoneidad y capacitación de los recursos humanos a disposición del contrato, copia de la titulación y Curriculum Vitae de cada uno de ellos, en atención a su experiencia y formación, orientada a la prestación de los servicios según se describe en el apartado 5 del presente PBT.
- Idoneidad y prestaciones de los medios materiales destinados al contrato; orientados a la mejor ejecución de prestación del servicio según se describe en el apartado 4 del presente PBT.
- Niveles de Servicio Propuestos.

En cuanto al resto de la documentación a aportar en relación a los diferentes criterios de adjudicación, la misma deberá organizarse en el orden en el que se citan estos en la Carátula del Pliego de Cláusulas Administrativas. La información aportada debe ser clara y se completará con la acreditación de los diferentes aspectos tratados.

ITELAZPI, durante el proceso de análisis de la oferta, podrá pedir a la empresa licitadora las aclaraciones que estime necesarias, así como la aportación de documentación acreditativa sobre las afirmaciones contenidas en aquellas.

10.3. SOBRE 3: OFERTA ECONÓMICA:

Deberá completarse el modelo de proposición económica incluido en el Pliego de Cláusulas Administrativas (Véase **Anexo VIII** al **PCA**).

* * * * *