Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala
www.vitoria-gasteiz.org

Número de Expediente: 2025/CO_ASER/0009

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CONEXIÓN CORPORATIVA A INTERNET

Administrazioa Modernizatzeko saila

Departamento de Modernización de la Adminitración

Informazioaren Teknologiak Ustiapen eta Komunikazioen zerbitzua

Tecnologías de la Información Servicio de Explotación y Comunicaciones

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00

direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

1 OBJETO DEL CONTRATO ____ *3*
1.1 Servicios del contrato ____ **3**
1.2 Particularidades del contrato ____ **3**
2 SITUACIÓN ACTUAL ____ *4*
2.1 Enlace corporativo 1 ____ **4**
2.2 Enlace corporativo 2 ____ **4**
2.3 Enlaces corporativos 3 y 4 ____ **4**
3 SERVICIO REQUERIDO ____ *5*
3.1 LOTE 1: Conexión corporativa a Internet (Enlace 1A y 1B). ____ **6**
3.1.1 Enlace 1A. ____ 6
3.1.2 Enlace 1B ____ 7
3.2 LOTE 2: Conexión corporativa a Internet. (Enlace 2A y 2B) ____ **7**
3.2.1 Enlace 2A. ____ 7
3.2.2 Enlace 2B ____ 8
4 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO ____ *9*
5 CALIDAD DE SERVICIO ____ *10*
5.1 Niveles mínimos de disponibilidad exigidos en el servicio de conexión a Internet ____ **10**
5.2 Calidad en la gestión de incidencias ____ **10**
6 ENTREGABLES ____ *12*

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es disponer de un servicio de conexión a Internet corporativo de calidad, con diferentes proveedores para disponer de redundancia, que permita prestar los servicios municipales con garantías.

En este pliego de prescripciones técnicas se establecen las características mínimas requeridas para la contratación del servicio.

Los servicios demandados en el presente pliego deberán mantenerse en las condiciones aquí indicadas durante todo el periodo de vigencia del contrato.

1.1 Servicios del contrato

La implementación de los servicios del presente contrato comprenderá:

- Provisión del equipamiento necesario para la prestación del servicio y puesta en marcha del mismo.
- Servicio de conexión a Internet, listo para funcionar, en las líneas corporativas en las condiciones especificadas en el presente pliego.
- Servicio de monitorización del enlace.
- Servicio de mantenimiento del servicio 24x7.
- Monitorización SNMP para el Ayuntamiento.
- Aseguramiento del direccionamiento IP público estático actual o plan de transición para la migración en caso de variar.

1.2 Particularidades del contrato

Para cada uno de los dos lotes del contrato, se establece el objetivo de contratar un operador diferente, a fin de disponer de redundancia en el acceso corporativo a Internet.

Las líneas proporcionadas por diferentes operadores garantizan que, en caso de caída global o local de un operador, el Ayuntamiento dispondría de un enlace proporcionado por otro operador (dependientes de otras infraestructuras y otras centrales de comunicaciones diferentes), para poder mantener el servicio por líneas de otro operador. Esto resulta de especial importancia para poder dar todos los servicios críticos con garantías desde el punto de vista de la disponibilidad.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

2 SITUACIÓN ACTUAL

En la actualidad se dispone de tres lotes con cuatro líneas corporativas suministrados por tres proveedores distintos, siendo tres lotes diferentes de la anterior licitación.

Todos los enlaces actuales se entregan en las sedes municipales de San Martín (Calle Pintor Teodoro Dublang 25) o Policía Local (Calle Aguirrelanda 8)

2.1 Enlace corporativo 1

Enlace físico exclusivo con ancho de banda garantizado y caudal simétrico de 30Mb.

Dotación de un rango /26 o 64 direcciones IP públicas fijas.

2.2 Enlace corporativo 2

Enlace físico exclusivo con ancho de banda garantizado y caudal simétrico de 100Mb.

Dotación de un rango /26 o 64 direcciones IP públicas fijas.

2.3 Enlaces corporativos 3 y 4

Dos enlaces físicos FTTH en diferentes ubicaciones con caudal simétrico de 600Mb.

Dotación de un rango de 16 direcciones IP públicas fijas en cada uno de los enlaces.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

3 SERVICIO REQUERIDO

La presentación de ofertas para el presente concurso compromete a las empresas licitadoras a ofrecer el servicio en las condiciones aquí detalladas. Por tanto, ante ambigüedad interpretativa o contradicción siempre prevalecerá el pliego técnico a la oferta del licitador.

Las propuestas deben incluir todo lo necesario para el correcto funcionamiento de las líneas de conexión (equipamiento, ópticas, enlaces, latiguillos, etc.), incluida la configuración del enlace y el equipamiento.

El Ayuntamiento, únicamente proporcionará corriente eléctrica y espacio de rack para la colocación de los equipos que sean necesarios.

Para la correcta prestación de servicios en alta disponibilidad, el presente expediente se divide en dos lotes diferenciados.

- **LOTE 1 (Conexión corporativa a Internet. Enlace 1A y 1B):** Este lote 1 incluye lo siguiente:
    - 1 línea de conexión a Internet con fibra dedicada que se utilizará principalmente para la conexión a Internet de servicios corporativos.
    - 1 línea de conexión a Internet que será utilizado principalmente para navegación y otros servicios de conexión a Internet.
- **LOTE 2 (Conexión corporativa a Internet. Enlace 2A y 2B):** Este lote 2 incluye lo siguiente:
    - 1 línea de conexión a Internet con fibra dedicada que se utilizará principalmente para la conexión a Internet de servicios corporativos.
    - 1 línea de conexión a Internet que será utilizado principalmente para navegación y otros servicios de conexión a Internet.

No obstante, el Ayuntamiento podrá variar todos los servicios que requieren conexión a Internet entre los distintos enlaces de Internet en cualquier momento y sin previo aviso.

Los enlaces se entregarán exclusivamente las sedes municipales de Pintor Teodoro Dublang 25 o Aguirrelanda 8.

En este servicio resulta especialmente crítica la alta disponibilidad del servicio en caso de incidencias de red. Por ello, en el caso de que entre varias ofertas haya dudas respecto a la independencia de las infraestructuras troncales de comunicaciones, el Ayuntamiento podrá solicitar documentación adicional para acreditar la independencia de infraestructura de las empresas licitantes para garantizar la disponibilidad del servicio.

Las características técnicas de cada lote son las siguientes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

3.1 LOTE 1: Conexión corporativa a Internet (Enlace 1A y 1B).

La conexión de los dos enlaces se llevará hasta el edificio municipal donde se instalará el equipamiento necesario para dar el servicio.

3.1.1 Enlace 1A.

El enlace 1 incluye una línea de conexión de las siguientes características y servicios:

- Enlace físico exclusivo en la sede municipal de Pintor Teodoro Dublang 25
- Conexión mínima de 1Gb simétricos.
- Ancho de banda 100% garantizado.
- Servicio de monitorización de enlace con envío de alertas en caso de incidencias o saturación del enlace.
- Servicio de consulta del uso del enlace del tiempo real.
- Servicio de mantenimiento 24x7
- Acceso SNMP para el ayuntamiento para poder realizar tareas de monitorización.
- Direccionamiento IP público con un rango /26 o 64 direcciones IP públicas fijas.
- Aseguramiento del direccionamiento público actual o plan de migración de direccionamiento IP en caso de variar.
- A requerimiento del Ayuntamiento, el proveedor proporcionará un usuario que tenga los permisos requeridos para acceder al equipamiento de operador para la resolución de incidencias u otras necesidades que se pudieran dar.

Como opcional, se podrá dotar de una línea auxiliar de backup valorable en los términos establecidos en el pliego administrativo, que permita mantener el servicio en caso de incidencia con la línea base.

En caso de ofrecerse, deberá tener los siguientes requisitos:

- Deberá poder asumir el mismo direccionamiento IP que la línea base para poder migrar los servicios de manera efectiva a la línea de backup.
- Conexión mínima de 600Mb simétricos.
- No se requiere de enlace físico exclusivo
- El ancho de banda garantizado debe ser, como mínimo, del 70%.

Cualquier oferta que tenga una propuesta de enlace de backup cuyas características no cumplan con los puntos anteriores obtendrá la misma valoración que si no tuviera propuesta de enlace de backup.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

3.1.2 Enlace 1B

El enlace 1B incluye una línea de conexión de las siguientes características y servicios:

- Conexión mínima de 1Gb simétrico en la sede municipal de Aguirrelanda 8.
- Caudal garantizado de mínimo 70%, siendo válida la tecnología FTTH/FTTO.
- Servicio de monitorización de enlace con envío de alertas en caso de incidencias o saturación del enlace.
- Servicio de consulta del uso del enlace.
- Acceso SNMP para el ayuntamiento para poder realizar tareas de monitorización.
- Direccionamiento IP público con direccionamiento estático (mínimo 8 direcciones IP públicas en cada enlace).
- Aseguramiento del direccionamiento público actual o plan de migración de direccionamiento IP en caso de variar.
- A requerimiento del Ayuntamiento, el proveedor proporcionara un usuario que tenga los permisos requeridos para acceder al equipamiento de operador para la resolución de incidencias u otras necesidades que se pudieran dar.

3.2 LOTE 2: Conexión corporativa a Internet. (Enlace 2A y 2B)

La conexión de los dos enlaces se llevará hasta el edificio municipal donde se instalará el equipamiento necesario para dar el servicio.

3.2.1 Enlace 2A.

El enlace 2A incluye una línea de conexión de las siguientes características y servicios:

- Enlace físico exclusivo en la sede municipal de Aguirrelanda 8.
- Conexión mínima de 1Gb simétricos.
- Ancho de banda 100% garantizado.
- Servicio de monitorización de enlace con envío de alertas en caso de incidencias o saturación del enlace.
- Servicio de consulta del uso del enlace del tiempo real.
- Servicio de mantenimiento 24x7
- Acceso SNMP para el ayuntamiento para poder realizar tareas de monitorización.
- Direccionamiento IP público con un rango /26 o 64 direcciones IP públicas fijas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

- Aseguramiento del direccionamiento público actual o plan de migración de direccionamiento IP en caso de variar.

- A requerimiento del Ayuntamiento, el proveedor proporcionará un usuario que tenga los permisos requeridos para acceder al equipamiento de operador para la resolución de incidencias u otras necesidades que se pudieran dar.

Como opcional, se podrá dotar de una línea auxiliar de backup valorable en los términos establecidos en el pliego administrativo, que permita mantener el servicio en caso de incidencia con la línea base.

En caso de ofrecerse, deberá tener los siguientes requisitos:

- Deberá poder asumir el mismo direccionamiento IP que la línea base para poder migrar los servicios de manera efectiva a la línea de backup.

- Conexión mínima de 600Mb simétricos.

- No se requiere de enlace físico exclusivo

- El ancho de banda garantizado debe ser, como mínimo, del 70%.

Cualquier oferta que tenga una propuesta de enlace de backup cuyas características no cumplan con los puntos anteriores obtendrá la misma valoración que si no tuviera propuesta de enlace de backup.

3.2.2 Enlace 2B

El enlace 2B incluye una línea de conexión de las siguientes características y servicios:

- Conexión mínima de 1Gb simétrico en la sede municipal de Pintor Teodoro Dublang 25.

- Caudal garantizado de mínimo 70%, siendo válida la tecnología FTTH/FTTO.

- Servicio de monitorización de enlace con envío de alertas en caso de incidencias o saturación del enlace.

- Servicio de consulta del uso del enlace.

- Acceso SNMP para el ayuntamiento para poder realizar tareas de monitorización.

- Direccionamiento IP público con direccionamiento estático (mínimo 8 direcciones IP públicas en cada enlace).

- Aseguramiento del direccionamiento público actual o plan de migración de direccionamiento IP en caso de variar.

- A requerimiento del Ayuntamiento, el proveedor proporcionara un usuario que tenga los permisos requeridos para acceder al equipamiento de operador para la resolución de incidencias u otras necesidades que se pudieran dar.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

4 PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

Este apartado es aplicable para los dos lotes.

La puesta en marcha operativa de los enlaces debe realizarse en el plazo máximo de 1 mes desde el inicio del contrato.

Se entiende por **puesta en marcha operativa** realizada que las conexiones a Internet están operativas y los servicios del Ayuntamiento está migrados al direccionamiento de las nuevas líneas, posibilitando así al Ayuntamiento dar de baja todas las conexiones previas.

Sin embargo, para la **puesta en marcha del resto de servicios asociados al contrato** se darán **2 meses** desde el inicio del contrato, como son los enlaces de backup (si procede), los servicios de monitorización y cualquier otra tarea adicional que no sea imprescindible para la puesta en marcha operativa.

El incumplimiento de los plazos aquí especificados dará lugar a penalizaciones.

En caso de ser necesario el cambio de direccionamiento IP, la puesta en marcha se realizará llevando a cabo el plan de migración del direccionamiento IP incluido dentro de las propuestas. No obstante, el Ayuntamiento se reserva la posibilidad de cambiar alguna de las partes de plan de migración si así lo considera oportuno.

Este plan conllevará una serie de trabajos coordinados entre el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y cada empresa adjudicataria para la completa migración de los servicios, de los cuales:

- será responsabilidad de las empresas adjudicatarias cualquier cambio o modificación temporal o permanente sobre la línea o el equipamiento proporcionado por la empresa (configuración de los enlaces, caudales, enrutamiento público, router, etc).

- será responsabilidad del Ayuntamiento los cambios que sean necesarios sobre los equipos municipales (firewalls, balanceadores, etc).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

5 CALIDAD DE SERVICIO

La empresa licitadora deberá de indicar en su oferta sus compromisos de calidad con relación a la prestación de los servicios. En este apartado se recogen, además, los niveles de calidad (mínimos exigibles) que deberá respetar el prestador del servicio.

En el caso de las penalizaciones, salvo que se indique otra cosa, los porcentajes se calculan sobre el importe total de facturación mensual del contrato para el periodo en curso sin IVA incluido.

Será obligación de la empresa adjudicataria proporcionar toda la información necesaria de la que disponga para que, en caso de que el Ayuntamiento lo solicite, poder valorar la calidad de servicio y poder calcular las penalizaciones.

5.1 Niveles mínimos de disponibilidad exigidos en el servicio de conexión a Internet

Con carácter general, los servicios de conexión a Internet estarán operativos las 24 horas del día todos los días del año, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por este Ayuntamiento.

La empresa licitadora deberá indicar los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio que se compromete a cumplir y los niveles para cada uno, siendo el indicado en el presente pliego el mínimo exigible.

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y podrán ser solicitados por el Ayuntamiento. La empresa licitadora especificará la metodología de medición de cada uno de los que planea aplicar.

La **disponibilidad mensual** de la conexión a Internet debe ser mayor que el 99,95%. Se entiende para esta disponibilidad el tiempo que está disponible y en funcionamiento el equipamiento necesario que permitan la comunicación de los equipos municipales con equipos o servicios ubicados en Internet.

No se tendrán en consideración para el cómputo de indisponibilidad las interrupciones de servicio derivadas de tareas de mantenimiento siempre que hayan sido previamente notificadas al Ayuntamiento y para las que los técnicos municipales hayan dado el visto bueno. Estas interrupciones de servicio deberán ser mínimas y salvo fuerza mayor en horas de menor uso de las líneas.

5.2 Calidad en la gestión de incidencias

En lo que hace referencia a las incidencias tanto técnicas como administrativas o de facturación se deberán indicar los tiempos de respuesta medios y máximos comprometidos para su resolución así como el número máximo de incidencias por tipo de servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

Se establecen los siguientes valores mínimos para las incidencias técnicas:

- Disponibilidad del servicio de atención a incidencias técnicas: deberá ser 24 horas los 365 días del año.

- Tiempo máximo para la resolución de una incidencia técnica con afección al servicio:
  - En horario punta (lunes a viernes laborables de 7:30 a 18:00 horas): Inferior a 4 horas para el 95 % de los casos.
  - Resto horarios: inferior a 8 horas.

- Tiempo máximo para la resolución de una incidencia técnica sin afección al servicio:
  - Día siguiente laborable (24 horas desde la apertura de la incidencia).

- Tiempo máximo para la resolución de incidencia de cualquier otra naturaleza (administrativa, facturación, etc.):
  - Una semana.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U

6 ENTREGABLES

En la oferta técnica se detallará lo siguiente:

- Características de la solución ofrecida para los dos enlaces de cada lote, detallando la propuesta con datos entre los cuales se incluirán, al menos:
    - equipamiento
    - datos de las conexiones ofertadas.
    - infraestructuras que sustentan el servicio
    - características técnicas que dan solución al enlace
- Además se detallarán datos de la solución de backup opcional ofrecida. En caso de ofrecerse estará dentro del importe de licitación.
- Plan de migración del direccionamiento IP para cada uno de los dos enlaces.

Cada uno de los puntos anteriores se valorará en base a lo indicado en el pliego administrativo.

Todos los ítems objeto de valoración deberán venir explicados clara y explícitamente, con las referencias a otros documentos que sean necesarias, de manera que su lectura y valoración no dejen lugar a dudas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ASIER MADRID CONDE (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	03/02/2025 12:29:16
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/12

QBETHFZYQIWOOVC5QDZVFN3E4U