EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y TERMINALES SMARTPHONE PARA EL PARLAMENTO VASCO

PLIEGO CLÁUSULAS TÉCNICAS

EXP.

Becerro de Bengoa • 01005 Vitoria – Gasteiz
Tel.: 945 00 40 00
www.legebiltzarra.eus

EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS II
1. OBJETO 4
2. ESTADO ACTUAL 5
2.1 TELEFONÍA FIJA 5
2.2 TELEFONÍA MÓVIL 5
2.2.1 Servicios de voz 6
2.2.2 Servicios de datos 6
3. SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS REQUERIDOS 8
3.2 TELEFONÍA MÓVIL 8
3.2.1 Servicios generales de telefonía móvil 8
3.2.2 Portabilidad 10
3.2.3 Provisión de líneas 11
3.2.4 Servicios de datos en movilidad 11
3.2.5 Servicio de mensajes 12
3.2.6 Cobertura 12
3.2.7 Condiciones para la ampliación del servicio 13
3.3 EQUIPAMIENTO (SMARTPHONES) 13
3.3.1. Condiciones de los Smartphone adicionales 16
4. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ASISTENCIA TÉCNICA 17
4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO 18
4.1.2 Informes 20
4.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS 21
4.2.1 Mantenimiento correctivo 21
4.3 GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO 21
5. FASE DE IMPLANTACIÓN 23
6. FACTURACIÓN 24
6.1 EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INICIALES 24
6.2 TELEFONÍA OBJETO DEL CONTRATO 25

6.4 INFORMES MENSUALES DE FACTURACIÓN 26
6.5 FACTURACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO 27
7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO 28
7.1 PLAN DE PRUEBAS 28
7.2 SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA 28
7.3 SEGURIDAD 28
7.3.1 Seguridad Laboral 28
7.3.2 Secreto y confidencialidad 29
7.3.3 ENS 29
7.4 LUGAR DE ENTREGA 29
7.5 GARANTÍA DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS 29
7.6 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN 29
8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA 30
8.1 OFERTA ECONÓMICA 30
8.2 OFERTA TÉCNICA 31
8.3 PRESENTACIÓN DE OFERTAS 31
8.4 NOTA FINAL 31
9. CRITERIOS DE VALORACIÓN 32
9.1 CRITERIOS TÉCNICOS SUBJETIVOS 32
9.2 CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS 32
9.3 CRITERIOS ECONÓMICOS 33
10. CONDICIONES PARA LA PRÓRROGA 34
11. ANEXO 1 35

1. OBJETO

El objeto del presente pliego es describir las necesidades servicios de telefonía móvil del Parlamento Vasco, así como fijar las condiciones técnicas y económicas para la selección de proveedores para dichos servicios.

Los servicios de telefonía demandados en este documento permitirán al Parlamento Vasco cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas del Parlamento Vasco de una manera técnica y económicamente eficiente

- Acceder a la red pública de el/los operadores por donde se encaminará el tráfico de telefonía saliente y entrante en relación con todos los servicios requeridos

- Simplificar el uso de aplicaciones de datos y el acceso a los servicios corporativos de mensajería por parte de los usuarios del Parlamento Vasco

- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.

- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados de forma que faciliten la monitorización y gestión de los mismos por parte del personal asignado a ello por el Parlamento Vasco.

- Asegurar la comunicación entre todos los dispositivos de telefonía del Parlamento usando numeración corta.

2. ESTADO ACTUAL

A continuación se describe la situación actual de los servicios de telefonía fija y móvil que el Parlamento Vasco proporciona a sus usuarios.

2.1 TELEFONÍA FIJA

El Parlamento Vasco dispone de una centralita propia para dar servicios internos de comunicaciones de telefonía fija. Las características de este sistema son las siguientes:

- Centralita de VoIP de Shoretel
- 244 extensiones tienen acceso directo desde el exterior.
- El rango de numeración reservado por el operador es 945004000 - 945004499.
- Para el acceso a la red telefónica pública, la centralita utiliza:
    - Un acceso SIP Trunk

El domicilio en el que están instaladas la centralita y sus enlaces con la red telefónica pública es Parlamento Vasco (edificio parlamentario), calle Becerro Bengoa s/n, 01005 Vitoria – Gasteiz.

El plan de numeración corta para telefonía fija que utilizar el Parlamento Vasco mediante 4 dígitos es el siguiente:

- Rango 4000 – 4499 reservado para extensiones con número externo asignado en el rango 945004000 – 945004499
- 3000 – 3066 extensiones internas
- 1300 – 1430 extensiones internas
- 5000 – 5500 extensiones cortas telefonía móvil.

El Parlamento Vasco tiene además contratado un servicio denominado "grupo de salto" que permite la asignación de llamadas entrantes al número de teléfono de cabecera a otros números, en función de diferentes criterios de asignación.

2.2 TELEFONÍA MÓVIL

En este apartado se describe la situación actual de los servicios de voz y datos a través de redes de telefonía móvil proporcionados por el Parlamento Vasco a sus usuarios.

Actualmente el Parlamento Vasco tiene contratado un operador para dar servicio de comunicaciones móviles a 120 usuarios.

2.2.1 Servicios de voz

Los servicios de voz habituales en líneas privadas de telefonía móvil. A continuación se muestra la relación del tráfico de llamadas y mensajes salientes, así como el consumo de datos en itinerancia durante el año 2021, como referencia del tráfico que puede cursarse durante el período de ejecución del contrato. Para datos mas actualizados de consumos, deberán contactar con el departamento de informática del Parlamento Vasco y solicitarlos después de identificarse.

Tipología de llamadas de Voz	*Nº de llamadas*	*Duración (Minutos)*
BUZON DE VOZ	467	651,63
ATENCION AL CLIENTE/COMERCIAL	22	128,12
MOVILES ORANGE	7.726	29.175,22
MOVILES VODAFONE	17.416	70.343,77
MOVILES MOVISTAR	33.820	124.718,77
MOVILES YOIGO	5.612	22.600,55
MOVILES JAZZTEL	496	3.440,88
MOVILES RESTO	26.638	101.278,8
FIJOS NACIONALES	18.159	4.4645,38
INTERNACIONAL	295	2.070,25
SERVICIOS GRATUITOS 900	706	0:00:00
SERV. DE TARIF. ADICIONAL 901/902	195	683,29
SMS	106	----------
ROAMING – LLAMADAS SALIENTES	54	3.504,6
ROAMING – LLAMADAS ENTRANTES	51	6.523,77
ROAMING – VOLUMEN DE DATOS (MB)	------	259.714

2.2.2 Servicios de datos

El Parlamento Vasco dispone de 2 tipos de equipos con acceso a datos en movilidad:

- terminales telefónicos
- ordenadores portátiles con tarjetas de acceso a redes de datos móviles 3G/4G/5G.

Estos equipos, además del propio acceso a la red de datos del operador, disponen de los siguientes servicios corporativos del Parlamento Vasco y tienen que acceder a través de la red 3G/4G del operador sin problemas.

- Los terminales se sincronizan con el servidor de correo electrónico corporativo utilizando Outlook Mobile Access con ActiveSync (Microsoft Exchange 2016).

- Los terminales podrán ver la emisión de los plenos y comisiones del Parlamento Vasco.

- Los ordenadores portátiles utilizan Outlook Web Access y RPC sobre https con Outlook 2013 (Microsoft Exchange 2016).

- Los ordenadores portátiles deberán ver la emisión de los plenos y comisiones del Parlamento Vasco.

Para poder probar estos apartados en la fase de estudio de las ofertas los licitadores ofrecerán una SIM de demostración al Parlamento Vasco cuando les sea requerida.

2.3 TERMINALES MOVILES

Actualmente el Parlamento Vasco tiene contratado un operador para dar servicio de comunicaciones móviles a 120 usuarios.

Actualmente el Parlamento Vasco tiene en su parque de dispositivos 35 IPhone 15 Pro, 56 IPhone 15 Pro MAX, 24 Samsung S24 Ultra, 5 Samsung S24.

Durante el periodo de legislatura actual (octubre 2020 – actualidad) las estadísticas de los motivos que han provocado petición de nuevos terminales son:
Perdida / hurto: 6 terminales
Tramitaciones de avería: 2 terminales
Altas y bajas de parlamentarios o asistentes: 5 terminales

3. SERVICIOS Y EQUIPAMIENTOS REQUERIDOS

El licitador deberá ofertar servicios o soluciones que permitan cubrir todas las necesidades en telefonía móvil (voz, datos y terminales), servicios de valor añadido y comunicaciones integradas del Parlamento Vasco. A continuación se especifican dichas necesidades.

3.2 TELEFONÍA MÓVIL

3.2.1 Servicios generales de telefonía móvil

El servicio de voz de telefonía móvil deberá proporcionar conexión entre todos los usuarios del Parlamento Vasco, así como proveer los recursos necesarios para canalizar el tráfico de voz hacia redes externas, independientemente del destino geográfico de la comunicación.

La conexión entre los diferentes tipos de terminales de telefonía de usuarios del Parlamento Vasco deberá poder hacerse utilizando marcación corta, como se describe en el plan de numeración interno del Parlamento Vasco (apartado 2.1).El Parlamento indicara el número de marcación corta de cada terminal. Esta numeración corta se utilizará tanto para llamadas a terminales de la red móvil como de la red fija del propio Parlamento Vasco. Además, podrá seguir utilizándose la marcación completa para establecer este tipo de llamadas, sin que ello afecte a su coste o prestaciones.

El licitador permitirá que los usuarios del Parlamento Vasco puedan asignar la misma extensión o lo más similar posible a su teléfono fijo y a su teléfono móvil, explicando los mecanismos utilizados para conseguir esta funcionalidad.

El Parlamento Vasco podrá contratar a lo largo de la ejecución del contrato líneas adicionales en las mismas condiciones técnicas que las que se oferten en base a este pliego. Las condiciones económicas de estas líneas vendrán especificadas en el sobre "Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas" del contrato.

Inicialmente los servicios de voz serán ofertados para 120 líneas de telefonía móvil. El Parlamento Vasco podrá contratar posteriormente, durante el período de ejecución del contrato otras líneas adicionales según lo previsto en el punto 3.2.7.

El licitador expondrá en la oferta la prestación o no de los siguientes servicios así como las observaciones que considere oportunas respecto a los mismos:

- Telefonía: transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles

- Capacidad de roaming, indicando las funcionalidades del servicio que se mantienen en este entorno. **El licitador acatará expresamente la norma 53/2012 de la UE, o a la que en cada momento la modifique o sustituya. Sin perjuicio de lo anterior, el Parlamento Vasco podrá indicar al adjudicatario los importes concretos de roaming de datos a partir de los cuales se enviarán mensajes informativos (SMS a la línea de voz del usuario con copia al buzón de correo electrónico o a un número de teléfono que indique el Parlamento Vasco) y se interrumpirá el servicio. El incumplimiento de esta norma será penalizado de la siguiente forma: el adjudicatario se hará cargo de las partes de cada factura correspondientes a roaming que superen el importe indicado por el Parlamento Vasco.**

- Envío y recepción de mensajes cortos alfanuméricos (SMS) de hasta 160 caracteres

- Servicios de transmisión de datos: (GPRS/UMTS/HSDPA/HSUPA/LTE….)

- Ocultación de identidad

- Transferencia de llamadas

- Identificación de número

    - Identificación de llamada recibida

    - Restricción en la presentación de la identificación

    - Identificación de llamadas maliciosas

- Desvío de llamadas, que podrá configurarse:

    - Incondicional

    - Condicional a que el móvil está ocupado

    - Cuando no hay respuesta

    - Móvil fuera de cobertura

    - Siempre que el abonado no esté registrado

- Buzón de voz: activación y desactivación

- Transferencia de llamadas



- Llamada en espera
- Retención de llamada
- Conferencia
    - Conferencia a tres
    - Multiconferencia
- Grupo cerrado de usuarios
    - Límite de consumo
    - Restricción de llamadas entrantes y salientes
    - Llamadas hacia el exterior
    - Llamadas de salida internacional
    - Salida internacional a excepción del país de residencia
    - Llamadas entrantes
    - Llamadas fuera del país del de residencia

3.2.2 Portabilidad

El Parlamento Vasco está utilizando en total ciento veinte terminales repartidos entre los siguientes modelos: iPhone15 Pro Max, IPhone 15 Pro, Samsung Galaxy S23+, Samsung Galaxy S23 Ultra, y 120 router MiFi Huawei E5577, todos ellos con la compañía Telefónica Orange como operador.

El licitante presentará su plan de portabilidad para los números de telefonía móvil utilizados actualmente por los usuarios del Parlamento Vasco. A los usuarios del Parlamento Vasco se les ofrecerá la opción de mantener sus números actuales o de utilizar nuevos números, en caso de que así lo prefieran. Es requisito indispensable para que se acepte la oferta que el adjudicatario se hará responsable de las operaciones (técnicas y administrativas) de portabilidad que fueran necesarias.

Para los casos de cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso por parte de los usuarios del Parlamento Vasco, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

El adjudicatario deberá pertenecer a la Entidad de Referencia de Portabilidad y garantizar que la numeración propuesta será portable. Dicha pertenencia debe estar vigente durante toda la duración del presente contrato. En todo caso, una vez que venza el contrato, se compromete a facilitar la portabilidad al siguiente adjudicatario en un plazo no superior al plazo legal vigente.

En este plan de portabilidad se especificará la ayuda técnica necesaria para proceder al traslado de datos del viejo terminal al nuevo. En su caso, un plan de formación del nuevo terminal telefónico.

3.2.3 Provisión de líneas

A la firma del contrato el adjudicatario suministrará 120 sims para voz y datos y 120 duplicados para ser usados en ordenadores portatiles. Además, al iniciar una nueva legislatura también se hará entrega de los mismos elementos. En este último caso, el Parlamento Vasco avisará al adjudicatario por lo menos con un mes de antelación. Posteriormente, el Parlamento Vasco comunicará al adjudicatario la fecha concreta de entrega. Todos los dispositivos serán por cuenta del adjudicatario. Los dispositivos que se suministren al comienzo de la nueva legislatura tendrán características iguales o superiores a los dispositivos que se entreguen a la firma del contrato. Serán una evolución tecnológica actualizada del modelo que se presente en la oferta de este contrato.

Todos los dispositivos serán propiedad del Parlamento Vasco.

El licitador depositará en el Parlamento Vasco un mínimo de 30 tarjetas SIM, (Nano y Micro) adicionales a las 120 correspondientes a las 120 líneas objeto de este contrato, para ser activadas en cualquier momento.

Se podrán asignar varias tarjetas a un mismo número de abonado, siendo una de ellas la principal y las otras secundarias. Se podrán pedir hasta 4 SIM's adicionales por cada usuario.

Además de la configuración estándar que el adjudicatario realice sobre los terminales, el Parlamento Vasco podrá añadir otras configuraciones adicionales de software, de certificados digitales y de cliente de sincronización.

3.2.4 Servicios de datos en movilidad

El Parlamento Vasco proporciona a sus usuarios acceso a redes de datos en movilidad, incluyendo acceso a Internet, desde 2 escenarios:

- 120 líneas de voz y datos en teléfonos móviles. Cada línea dispondrá de al menos 100GB mensuales.

- 120 ordenadores portátiles conectados a través de enlaces 4G o similares. Cada línea dispondrá de al menos 100GB mensuales.

Para proporcionar a los 120 ordenadores portátiles acceso a Internet en movilidad, se entregará una tarjeta SIM O eSIM con acceso a la red de datos del proveedor. Esta SIM o eSIM se integrará tanto en la ranura existente al efecto en dichos equipos. Los modelos de ordenadores portátiles utilizados actualmente en el Parlamento Vasco son HP ELiteBook 830 G10.

El proveedor debe ofrecer al Parlamento Vasco un inventario permanentemente actualizado de las tarjetas SIM asociadas a cada usuario.

- La conexión a Internet se realizará directamente a través de redes de última generación. No se interrumpirá la conexión a Internet aunque se llegue al límite de datos establecido para esas modalidades, manteniéndose la comunicación con una menor tasa de transferencia de datos, que será indicada por el licitador. Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica y serán accesibles desde redes de comunicación de última generación. **El licitador acatará expresamente la norma 53/2012 de la UE, o a la que en cada momento la modifique o sustituya. Sin perjuicio de lo anterior, el Parlamento Vasco podrá indicar al adjudicatario los importes concretos de roaming de datos a partir de los cuales se enviarán mensajes informativos (SMS a la línea de voz del usuario con copia al buzón de correo electrónico o a un numero de telefono que indique el Parlamento Vasco) y se interrumpirá el servicio. El incumplimiento de esta norma será penalizado de la siguiente forma: el adjudicatario se hará cargo de las partes de cada factura correspondientes a roaming que superen el importe indicado por el Parlamento Vasco.**

3.2.5 Servicio de mensajes

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir enviar mensajes cortos de texto tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones informáticas a través de un enlace de datos.

3.2.6 Cobertura

El licitador aportará información acerca de la cobertura que ofrece, indicando si ésta se presta con infraestructura propia o ajena. En el segundo caso, se aportará la documentación contractual en la que se soporte esta cobertura.

La información presentada informará, al menos, de:

- Cobertura radioeléctrica actual GSM en las bandas 900 / 1800 Mhz.

- Cobertura 4G y 5G de los códigos postales del anexo 1.

- Cobertura y dimensionamiento actual de servicio GPRS/UMTS/3G/4G/5G

La información estará adecuada a las características de los terminales ofertados y a los ordenadores portátiles que utiliza el Parlamento Vasco.

No habrá ninguna zona de sombra en los edificios del Parlamento Vasco. La cobertura de la red que vayan a utilizar en los servicios ofertados debe alcanzar unos niveles de calidad óptima.

Así mismo tendrá que haber cobertura de datos junto a las estaciones de recarga eléctricas en el interior de los garajes de Portal de Castilla N. 5 y San Antonio N. 2

El Parlamento Vasco junto con el licitador verificará los niveles de cobertura antes de presentar su oferta.

Si estos niveles de cobertura no son los óptimos, el licitador deberá incluir una solución técnica para proporcionar los servicios requeridos, detallando sus características técnicas y los servicios que permite, así como los requerimientos físicos (infraestructura y obra civil) y plazo de tiempo que esta solución implicaría para el Parlamento Vasco.

3.2.7 Condiciones para la ampliación del servicio

Para el supuesto de que el Parlamento Vasco precise incrementar el número de líneas contratadas de voz y/o datos, el licitador deberá detallar en su oferta (sobre "Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas") las condiciones económicas y de facturación para las nuevas líneas de voz y de datos, así como de los terminales asociados. Las condiciones técnicas serán las mismas que las especificadas en la oferta económica del adjudicatario.

3.3 EQUIPAMIENTO (SMARTPHONES)

Durante la duración del contrato se suministraran al menos 240 dispositivos smartphones. El Parlamento Vasco podrá contratar posteriormente smartphones adicionales.

La entrega de los terminales se realizara de la siguiente manera:

- Durante esta legislatura: Los terminales solicitados serán los modelos ofertados en este concurso (el adjudicatario podrá optar por entregar evoluciones de los modelos por causas de fuerza mayor). Se solicitarán un mínimo de 120 terminales. La entrega se producirá durante los meses de primavera de 2026.

La garantía de estos terminales abarcará hasta la siguiente entrega de terminales.

- Tras esta entrega de terminales inicial (al comienzo de la siguiente legislatura): Se solicitarán un mínimo de 120 terminales. Estos deberán ser las **últimas evoluciones tecnológicas del mercado** (a día del inicio de la legislatura), con características iguales o superiores de los modelos ofertados en este concurso. No podrán tener una memoria inferior a 256GB. La garantía de estos terminales abarcará hasta la finalización del contrato. El coste de los terminales de la nueva generación no podrá ser superior a los de la generación anterior.

Una vez realizada la petición formal de un terminal por parte del Parlamento Vasco, el adjudicatario dispone de un plazo de 25 días naturales para su entrega. En el caso de que en la petición del Parlamento Vasco se indique que se trata de un terminal adicional, la entrega debe producirse junto con la factura de dicho terminal.

Si transcurrieran 25 días naturales sin haber entregado los smartphones (contados a partir de la fecha de envió de la petición mediante un correo electrónico al responsable del contrato por parte del adjudicatario), se procederá a una penalización de 10 euros por día y terminal.

Todos los smartphones serán propiedad del Parlamento Vasco. El perfil técnico del modelo de terminal móvil a ofertar será el siguiente:

- Terminal inteligente de voz y datos: gestionará voz y servicios avanzados de datos y tendrá características de gama alta.

El licitador presentará en su oferta dos modelos de este terminal que se acaba de describir.

Ambos modelos (modelo A y B) de Smartphone tendrán, al menos, estas características:

- El sistema operativo de ambos modelos será diferente y como mínimo uno de ellos admitirá el interfaz en euskera.(Actualmente disponemos de 98 terminales con interfaz en castellano y 22 en euskera)

- Sistemas operativos IOS o Android Enterprise.

- Un sistema de comunicación y de volcado de información con el ordenador. El adjudicatario será responsable de suministrar estos smartphones con los mecanismos necesarios para su comunicación (cables, dispositivos USB, bluetooth, infrarrojos, software, etc.).



- GPS asistido, GLONASS, Galileo
- Pantalla Super Retina XDR o Dynamic Amoled.
- Batería mínima 3000 mAh
- USB-C compatible con USB 2 o superior
- 256 GB de almacenamiento interno.
- Pantalla de 6,1 pulgadas o superior (límite superior 6,9 pulgadas)
- Bluetooth 5.3 o superior.
- Zoom óptico 2x o superior.
- Sensor de identidad por huella dactilar o reconocimiento facial
- NFC
- Carga inalámbrica
- calificación IP68 según la norma IEC 60529.
- Seguro de rotura de pantalla (con entrega del terminal roto).
- *Cargador con cable*

También se valorarán dentro del precio del contrato:

- Seguro de rotura otros elementos (con entrega del terminal roto).
- Seguro de robo/hurto (acompañado de la correspondiente denuncia).
- Tiempo de respuesta post-venta
- Precio de las averías comunes fuera de garantía: sustitución de pantalla, sustitución del terminal por caída fortuita al agua.
- Copia de seguridad del dispositivo en la nube.
- Opcionalmente los usuarios podrán escoger un dispositivo más barato que el ofertado y de la misma familia. (por ejemplo, cuando hay varios tamaños de pantalla). En la oferta técnica deberán especificarse los modelos alternativos permitidos (modelo C y D).

El licitador presentará su elección de los smartphones que considere más apropiados. Además de definir las características técnicas en detalle, razonará y aportará las razones de su decisión.

3.3.1. Condiciones de los Smartphone adicionales

Para el supuesto de que el Parlamento Vasco precise incrementar el número de smartphones contratadas, el licitador deberá detallar en su oferta (sobre "Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas") las condiciones económicas para los nuevos smartphones. Las condiciones técnicas serán las mismas que las especificadas en este pliego.

Los smartphones nuevos deberán ser entregados en el Parlamento en un plazo máximo de 25 días naturales acompañados siempre de su factura. Si no se dispone de los smartphones ofertados se podrán enviar sus evoluciones tecnológicas, con las mismas características

Si transcurrieran 25 días naturales sin haber entregado los smartphones telefónicos, se procederá a una penalización de 10 euros por día y terminal.



4. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ASISTENCIA TÉCNICA

El Parlamento Vasco centralizará a través de un punto único de contacto con el adjudicatario la tramitación de cada una de las siguientes gestiones:

- Peticiones de altas, bajas, consultas o modificaciones del servicio (gestión administrativa).

- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios (gestión de incidencias)

- Tramitación de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios. Bloqueo de terminal y/o tarjetas por robo y borrado de información (atención al usuario). Este servicio se deberá proporcionar a los usuarios del parlamento Vasco en el idioma solicitado por el usuario (euskera o castellano.)

  El licitador ofrecerá un servicio de gestión técnica y de incidencias bilingüe consistente mínimamente, en la provisión de un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizados (es decir, atendidos siempre por un mismo grupo de personas específicamente asignadas para dar servicio al Parlamento Vasco) Este servicio tendrá un horario mínimo de 9:00h hasta las 18:00h en días laborables según el calendario del Parlamento Vasco. Tal como se ha dicho antes, se valorará la extensión de este servicio

Se proporcionara asistencia para los usuarios de aquellos servicios que no impliquen facturación:

- Registro y tramitación de garantía de los terminales, averías y problemas detectados por los usuarios (gestión de incidencias).

- Tramitación de las consultas técnicas sobre el manejo de terminal (traspaso de datos, realización de copias de seguridad, borrado en caso de robo...)

- Este servicio se deberá proporcionar a los usuarios del parlamento Vasco en el idioma solicitado por el usuario (euskera o castellano). Se enviara mensualmente al Parlamento Vasco un Informe con las incidencias surgidas y el plazo de su resolución.

Los servicios que impliquen facturación siempre se realizaran a través de un punto único de contacto por parte del Parlamento con el adjudicatario.

- Petición de nuevos terminales:

- Tramitación de incidencias fuera de garantía (Rotura de pantallas, problemas ocasionados por golpes o caídas de agua)

- Garantía extendida: se considera a la garantía standard más el seguro de rotura de pantalla más otras garantías adicionales que considere el licitador puedan ser de interés para el Parlamento vasco.
- El licitador ofrecerá un servicio de garantía extendida y mantenimiento de todos los termínales ofertados y sus accesorios durante la vigencia del contrato.
- Desde la firma del contrato el licitador deberá dar así mismo un servicio de mantenimiento de los dispositivos actuales desde la firma del contrato hasta la primera entrega de nuevos terminales. Los plazos de entrega serán en las mismas condiciones que para la reparación de terminales.
- Este servicio garantizará que el Parlamento Vasco cuente en todo momento con un parque de 120 smartphones plenamente operativo y capacitados para la utilización de los servicios de telefonía móvil, tanto de voz como de datos, de forma permanente.
- La reparación de smartphones y accesorios suministrados podrá ser in-situ o mediante la entrega de un terminal de sustitución en perfecto estado y sin daños estéticos. La reparación o recogida y entrega en su caso será en la sede parlamentaria en un plazo no superior a 2 días laborables (según el calendario del Parlamento Vasco). El incumplimiento de este plazo tendrá una penalización de 10 euros por día y terminal o accesorio. La mano de obra, desplazamientos, transporte de los smartphones o accesorios y gastos asociados a las reparaciones se entenderán incluidos en la garantía o en el precio cerrado por avería acordado en este concurso

4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

Dentro de la gestión propia del servicio se encuentran todas aquellas tramitaciones administrativas básicas, activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

Entre las posibles gestiones administrativas básicas a solicitar se encuentran:

- Alta administrativa de línea

- Asignación/anulación número de pedido de terminales

- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM

- Bajas de línea.



Asimismo, podrán efectuarse solicitudes para consulta, modificación, activación o desactivación de servicios:

- Gestión de perfiles de líneas: tráfico, grupos de usuarios
- Activación/desactivación de restricciones
- Activación/desactivación de acceso internacional o roaming
- Restricción de llamadas
- Establecer límite de consumo
- Cambio de límite de consumo
- Aviso al alcanzar el límite de consumo
- Aviso de bajada de tasa de transferencia de datos
- Activación/desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido

Los usuarios podrán realizar directamente las siguientes gestiones:

- Cambio de titularidad.
- Consulta sobre funcionamiento de terminales.
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK)
- Consulta de estado y modificación de la línea.
- Bloqueo de terminal, borrado de información
- Bloqueo terminal y/o tarjetas por robo

Desde el punto de vista de la gestión administrativa, el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con el Parlamento Vasco, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por el Parlamento.

El adjudicatario pondrá a disposición del Parlamento Vasco un servicio de atención personalizada durante el en horario laboral de la Comunidad Autónoma de Euskadi (9:00h a 18:00h).*Este servicio se proporcionara en los idiomas oficiales en la comunidad autónoma del País Vasco.* Fuera de este horario, la atención se realizará



desde el servicio global de atención a empresas. No obstante, se valorará el servicio de atención personalizada entre las 18:00h y las 22:00h.

El licitador presentará asimismo las herramientas (hardware, software) que pone a disposición de los servicios técnicos del Parlamento Vasco para realizar la gestión del servicio. En el caso de aplicaciones, éstas serán preferentemente servicios Web, con presencia en Internet, accesibles previa autenticación segura desde cualquier punto y tendrán un registro de actividad por cada usuario autenticado en los sistemas. Se plantea esta gestión para líneas móviles y terminales móviles que son objeto del contrato:

Líneas de telefonía móvil

Las herramientas posibilitarán como mínimo como mínimo, la consulta de estado y modificación de cada línea y servicios asociados en lo referente a:

- Asignación de límites de consumo y generación de acciones (aviso, corte servicio, bajada de velocidad,…)
- Enrutamientos y desvíos
- Buzón
- Roaming internacional
- Bloqueo

4.1.2 Informes

El adjudicatario proporcionará mensualmente al Parlamento Vasco los siguientes informes:

- Listado de incidencias actualizado al último día del mes con detalle de: fecha y hora de apertura, fecha y hora de solución, actuaciones, línea/terminal/accesorio afectado.
- Inventario de líneas actualizado al último día del mes con detalle de: usuario, número de teléfono, ICC de la SIM teléfono, ICC de la SIM teléfono, IMEI etc.

Estos informes serán de carácter obligatorio y su no presentación, dentro de los primeros 20 días del mes siguiente, se considerará como incumplimiento de contrato y se penalizará con un 5% (por cada informe) de la factura mensual correspondiente.

4.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar los averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican lo sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación correrán o cargo del adjudicatario.

El licitador ofrecerá un servicio de gestión técnica y de incidencias preferente consistente en la provisión de un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizados (es decir, atendidos siempre por un mismo grupo de personas específicamente asignadas para dar servicio al Parlamento Vasco) para atender a las llamadas que puedan hacerse en horario laboral habitual (desde las 9:00h hasta las 18:00h en días laborables en la Comunidad Autónoma de Euskadi). Tal como se ha dicho antes, se valorará la extensión de este servicio en las horas posteriores desde las 18:00h hasta las 22:00h.

El licitador ofrecerá un servicio de atención común con el resto de usuarios de telefonía para las horas no cubiertas por el anterior servicio personalizado.

4.2.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en la resolución de cualquier incidencia que afecte al correcto funcionamiento del servicio ofertado. El tiempo de resolución máximo será de 4 horas laborables, salvo casos de fuerza mayor.

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo que tarda el servicio técnico en cerrar la incidencia. Se entenderá que la incidencia está completamente resuelta cuando el servicio funcione correctamente, bien sea mediante reparación, bien sea mediante sustitución total o parcial de los elementos que lo sustentan, consiguiendo la misma funcionalidad.

4.3 GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

A lo largo de la duración del contrato el Parlamento Vasco podrá solicitar variaciones como por ejemplo cuando los modelos de smartphone ofertados dejen de fabricarse. Para ello, el adjudicatario propondrá, bien a petición del Parlamento Vasco o bien por iniciativa propia, las nuevas condiciones técnicas, de gestión del servicio o de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informado periódicamente al Parlamento Vasco de las novedades de servicios introducidas en su catálogo.



En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del Parlamento Vasco y el adjudicatario definidos para la gestión administrativa y de incidencias, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación
- Acuse de recibo
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la petición de soporte técnico
- Observaciones y reclamaciones
- Información de cumplimiento y aceptación
- Registro e histórico de consultas
- Análisis y control estadístico de gestión de consultas y de peticiones

El adjudicatario propondrá las mecánicas de formación y adaptación a nuevas tecnologías susceptibles de incorporarse en la red.

Asimismo, servirá de soporte a los servicios técnicos del Parlamento Vasco en los aspectos que éste considere relacionados con los servicios contratados.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN

El licitador detallará en su oferta el plan de actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Se incluirá un calendario detallado de provisión, configuración y puesta en funcionamiento de los servicios.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

El diseño del plan contemplará al menos las siguientes actuaciones inmediatas:

- Puesta en funcionamiento de los servicios de telefonía fija, (necesaria para la numeración corta) solicitados con la mínima alteración posible en el funcionamiento de dichos servicios, tanto dentro del Parlamento Vasco como hacia y desde el exterior.

- Provisión de servicio básico de telefonía móvil, para aquellos usuarios que no precisen portabilidad o sean de nueva incorporación.

- Portabilidad de los números que tienen actualmente los miembros del Parlamento Vasco, si procediera. Esta gestión se realizará en el plazo legal desde la formalización del contrato.

- Puesta en funcionamiento del grupo cerrado de usuarios del Parlamento Vasco que incorpore tanto a los terminales fijos como a los móviles, según plan de numeración indicado en apartado 2.1.

- Instalación y puesta en marcha de todo el equipamiento necesario, así como de todos los elementos accesorios requeridos para la prestación de los servicios solicitados. A estos efectos, se entiende por equipamiento cualquier hardware, software, firmware, sistema operativo servidores, software de mensajería, licencias, software de control, etc. necesarios para el funcionamiento de las soluciones que aporte el adjudicatario.

- Formación: mínimo de 4 sesiones presenciales en el Parlamento vasco, 2 en euskera y 2 en castellano. Se realizaran una vez entregados los terminales. Los usuarios que por agenda no puedan asistir se les proporcionara formación de forma remota (teléfono o video conferencia)

- Días de asistencia opcional en transferencia de datos del viejo al nuevo terminal.

6. FACTURACIÓN

La empresa operadora adjudicataria deberá designar un gestor que será el interlocutor responsable de los aspectos relacionados con la facturación del Parlamento Vasco

Habrá una factura inicial en concepto de equipamiento y servicios iniciales. Se abonara una vez levantada el acta de recepción definitiva y descontando, si procede, las penalizaciones generadas al día de pago.

Habrá una factura en concepto de nuevos terminales del cambio de legislatura. Se abonara este pago una entregados los terminales, y descontado si proceden las penalizaciones generadas.

Los Smartphone adicional y las averías (no incluidas en la garantía) se facturaran aparte, en el momento de la entrega o reparación descontado si proceden las penalizaciones generadas.

Posteriormente, habrá dos o tres facturas mensuales:

- Una con los servicios de telefonía móvil (voz y datos) contemplados en este contrato.

- Otra con los servicios adicionales excluidos del contrato, que van detallados en el punto 6.3 y las penalizaciones aplicables por incumplimientos, en caso de haberse producido.

- Los Smartphone adicional y las averías (no incluidas en la garantía) se facturaran aparte, en el momento de la entrega o reparación descontado si procede las penalizaciones generadas.

Las penalizaciones relativas a los terminales o dispositivos serán restadas de las facturas de dichos dispositivos. Las penalizaciones relativas a la entrega de informes se restaran de las facturas de los servicios adicionales excluidos del contrato.

6.1 EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INICIALES

La cantidad ofertada correspondiente al equipamiento y cada uno de los servicios que lo precisen se abonará de una sola vez, en cuanto el Parlamento Vasco levante el acta de recepción definitiva.

6.2 TELEFONÍA OBJETO DEL CONTRATO

La suma de los servicios de telefonía móvil (voz y datos) se dividirán en 48 facturas idénticas que se abonarán mensualmente durante la duración del contrato e incluirán todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación integrados en la solución. La suma de estas 48 facturas corresponderá al importe ofertado por el adjudicatario.

Quedan excluidos de la cantidad total ofertada en el contrato de servicio de telefonía móvil los servicios de tarificación adicional que se describen a continuación en el punto 6.3 y que deberán ser facturados de manera independiente con periodicidad mensual.

6.3 SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA FUERA DEL OBJETO DEL CONTRATO

La suma de los servicios adicionales de telefonía móvil (voz y datos) que quedan fuera del contrato y que se describen en la tabla siguiente, se facturarán mensualmente de forma conjunta. Además (tal como se expone más adelante en el punto 6.4) el adjudicatario entregará al Parlamento Vasco, junto con la factura mensual, un fichero Excel con el detalle explicativo que se solicita. El formato del fichero será el indicado por el Parlamento Vasco

Quedan excluidos de la cantidad total ofertada en el contrato de servicio de voz y datos de telefonía móvil, y se consideran servicios adicionales, el tráfico internacional de voz y datos y los servicios de tarificación especial. Estos servicios excluidos de la oferta se detallan a continuación:

Servicio excluido	Descripción
En itinerancia	Llamadas realizadas en el extranjero
Internacional	Llamadas internacionales realizadas desde España
Mensajes Internacionales	Mensajes a números extranjeros
Mensajes especiales	Mensajes a números especiales de tarificación adicional (concursos TV, información, etc.)
Acceso a contenidos de pago	Accesos a canales y contenidos de pago
Resto de tráfico nacional	Llamadas a números de red fija de tarificación adicional 901, 902, 905
Datos en itinerancia	Datos cursados desde el extranjero (correo electrónico, navegación Internet...)

Servicios de tarificación adicional	Llamadas a números de tarificación adicional (806, 803, etc.)
Recibidas en itinerancia	Llamadas recibidas en el extranjero. Tramo internacional de la llamada
Mensajes especiales en itinerancia	Mensajes a números especiales (contratos TV, información, etc.) realizados en el extranjero
Mensajes correo en itinerancia	Mensajes a números en el extranjero
Mensajes operadores nacionales en itinerancia	Mensajes a operadores distintos al adjudicatario en el extranjero
Mensajes internacionales en itinerancia	Mensajes a números extranjeros estando en el extranjero

En el caso de que, en el período de un mismo mes de facturación, un usuario identificado individualmente, a efectos de facturación, alcance una cifra de consumo de datos próxima al 80% del límite de gasto de roaming de datos que señale el Parlamento Vasco al adjudicatario, éste estará obligado a avisarle de este hecho (mediante SMS a su terminal telefónico y con copia mediante correo electrónico a la dirección que indique el Parlamento Vasco). En el momento en el que este usuario se aproxime al límite del 100% de ese gasto de roaming, se repetirán ambos avisos y se interrumpirá el servicio. Excepcionalmente, el Parlamento Vasco podrá solicitar en determinados casos la continuación del servicio una vez superado el límite antes descrito y se hará cargo de los importes adicionales. Esta autorización tendrá validez solamente para el período mensual de facturación en curso. En estos casos excepcionales, no será de aplicación lo requerido en los puntos 3.2.1 y 3.2.4 en lo referente a roaming.

6.4 INFORMES MENSUALES DE FACTURACIÓN

Junto con la emisión de la factura, el adjudicatario entregará al Parlamento Vasco un informe mensual con el detalle de los servicios facturados.

6.4.1 Servicios incluidos y excluidos en el contrato. Se entregará mensualmente un archivo Excel que deberá constar de los siguientes datos:

- Número total de líneas de alta, número total de llamadas (nacional / extranjero / otros), duración total de las llamadas por cada apartado requerido, total de tráfico de datos en Mb (nacional / extranjero) tanto en subida como en bajada, número total de SMS's.((nacional / extranjero / otros).

6.4.2 Servicios excluidos en el contrato. Se entregará mensualmente un archivo Excel que deberá constar de los siguientes datos:



- Número de abonado contratado, y coste por abonado de los servicios excluidos.

- Por cada número: fecha, hora de inicio y final, concepto e importe facturados en el mes correspondiente y que hacen referencia a cada uno de los servicios no incluidos en el contrato. No obstante se enviará un ejemplo de fichero para la elaboración del mismo

Estos dos informes serán de carácter obligatorio y su no presentación, dentro de los primeros veinte días del mes siguiente, se considerará como incumplimiento de contrato y se penalizará con un 5% de la factura mensual correspondiente por cada uno de los informes.

6.5 FACTURACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del contrato, si fuera necesario proceder a la portabilidad de las líneas a otro operador, el adjudicatario seguiría facturando transitoriamente las líneas que estuvieran activas, de forma proporcional a los días transcurridos en el mes objeto de la factura, hasta la concluir con la portabilidad de todas las líneas.

7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos técnicos y humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Parlamento Vasco y a sus usuarios con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación. El licitador deberá aportar la relación del personal para llevar a cabo este proyecto.

El adjudicatario deberá comunicar el final de su trabajo de implantacion al Parlamento Vasco, para que sus servicios técnicos den su aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los trabajos y suministros por el adjudicatario.

El contratista deberá facilitar al Parlamento Vasco la documentación exigida en el presente pliego, como requisito previo a la firma del acta de aceptación correspondiente.

7.1 PLAN DE PRUEBAS

Con posterioridad a la firma del contrato, el adjudicatario propondrá unos procedimientos de pruebas al Parlamento Vasco, que podrá aceptar o proponer modificaciones, hasta alcanzar el pleno acuerdo de ambas partes.

El objetivo de estas pruebas será la verificación de que los equipos objeto del contrato cumplen los requisitos técnicos del presente pliego.

Estas pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado por los representantes del Parlamento Vasco en presencia de un representante del suministrador y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes.

7.2 SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA

La actuación del contratista será supervisada por el técnico del Parlamento Vasco responsable del contrato. A su vez, el contratista designará un responsable de la empresa.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el Parlamento Vasco.

7.3 SEGURIDAD

7.3.1 Seguridad Laboral

De acuerdo con lo establecido en la carátula del pliego de cláusulas administrativas.

7.3.2 Secreto y confidencialidad

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y especialmente a la de carácter personal de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Parlamento Vasco y a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta Administración. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado. Todo ello, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

7.3.3 ENS

El licitador debe incorporar la información de cumplimiento de ENS del servicio de telefonía móvil, para poder ser valorada.

7.4 LUGAR DE ENTREGA

De acuerdo a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.

7.5 GARANTÍA DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS

El periodo mínimo de garantía de los suministros se establece en el pliego de condiciones administrativas de este expediente.

La empresa adjudicataria contraerá el compromiso formal, que deberá asumir de un modo expreso, de garantizar todos y cada uno de los suministros realizados contra toda clase de defectos de funcionamiento o de material empleado.

Durante el período de garantía el contratista se comprometerá, sin coste alguno para el Parlamento Vasco, a incorporar en el software de los equipos o terminales las nuevas funcionalidades o actualizaciones de las existentes que el contratista vaya incorporando en su catálogo comercial.

7.6 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación entregada en el ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por el Parlamento Vasco y estar redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

8.1 OFERTA ECONÓMICA

La oferta especificará el importe total de la misma, que tendrá que estar detallada (subdividida de forma valorada) en estos apartados:

- Equipamiento inicial necesario (si fuera necesario) para cumplir el objeto de este contrato: hardware, software, sistemas operativos, software de mensajería, software de control, licencias, elementos accesorios, servicios, etc. Equipamiento necesario para la cobertura total (sin zonas de sombra) de los edificios del Parlamento Vasco.

- Servicio de voz y datos de telefonía móvil para 48 meses, 120 líneas voz + datos y 120 de datos (estas últimas SIM de datos podrán ir en ordenadores portátiles).

- Precios por terminales según el modelo con garantía extendida incluida.

- Precio por averías habituales fuera de garantía: reemplazo de cable o cargador, remplazo por daño accidental por caída o líquidos.

- Especificación del coste de cualquier tarificación adicional.

DATOS OBJETIVOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA

- Modelos Pro (ecosistema IOS) , Ultra y Plus (ecosistema Android) ofertados sin coste adicional.

Se facilitará también una lista complementaria con los precios de venta de todos los elementos principales y secundarios, componentes, terminales, accesorios, SIM; líneas, etc., que se suministren en el contrato. Estos precios podrán ser utilizados más adelante por el Parlamento Vasco en caso de reposiciones, recambios, terminales y líneas adicionales, etc.

El licitador podrá también incluir otra lista de precios con elementos que no entren dentro de su oferta pero que considere que pueden ser de interés para el Parlamento Vasco.



8.2 OFERTA TÉCNICA

Independientemente de que el licitador pueda aportar cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas técnicas deberán estar obligatoriamente estructuradas de la siguiente manera:

- Características técnicas de los servicios ofertados:
  - Telefonía móvil (voz y datos)
  - Sistema cobertura total (sin zonas de sombra) de todos los edificios del Parlamento Vasco
- Características de los dispositivos ofertados, EXCEPTO LAS REFERIDAS A DATOS OBJETIVOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA que se incluyen solamente en el sobre "A".
- Plan de formación
- Plan de mantenimiento
- Plan de implantación
- Plan de facturación
- Equipamiento necesario (si fuera el caso), incluyendo instalación y licencias: hardware, software, firmware.
- En un apartado específico (**Servicios con coste**) deberán indicarse todos los servicios de telefonía que tengan un coste adicional, no incluidos en la tarifa plana de la oferta.

8.3 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Registro de presentación de ofertas: Registro Telemático de Contratación Electrónica. La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos a través de la aplicación denominada SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA ubicada en KONTRATAZIO PUBLIKOA EUSKADIN PLATAFORMA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EUSKADI SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

8.4 NOTA FINAL

El Parlamento Vasco, una vez abiertas las ofertas, se reserva el derecho a solicitar cualquier demostración o prueba a las empresas cuyas ofertas hayan sido admitidas con el objeto de poder verificar lo expuesto en sus respectivas propuestas, incluyendo en este apartado el posible suministro temporal de los terminales ofertados.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se adjudicará la oferta más beneficiosa para el Parlamento Vasco, atendiendo a una valoración técnica (subjetiva + objetiva) y económica. Se realizará una valoración sobre 100 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

- 49% criterios técnicos subjetivos (punto 9.1)
- 51% criterios sometidos a fórmula objetiva:
    - 20% criterios de valoración automática (punto 9.2)
    - 31% criterios económicos (punto 9.3)

9.1 CRITERIOS TÉCNICOS SUBJETIVOS

Calidad técnica de los servicios ofertados (19)	
Telefonía Móvil (pruebas de cobertura ver anexo 1)	7
Plan de numeración corta: diseño, simplicidad, funcionalidades	3
Telefonía Móvil: Cumplimiento de ENS	2
Herramientas gestión líneas y terminales, consulta de consumo on-line de GB de tráfico, etc.	2
Tarifa ilimitada de voz y datos en Unión Europea (EU)	5
Dispositivos móviles ofertados (13)	
Características de los smartphones: prestaciones superiores a las pedidas	5
Seguro de robo, hurto, accidente, stock adicional	8
Plan de mantenimiento (8)	
Garantía de la rapidez del servicio: oficina de atención, personal asignado, disminución en los plazos requeridos de reparación	3
Plan de asistencia personalizada	4
Extensión del horario de atención al usuario	1
Plan de implantación (9)	
Jornadas adicionales para oficina de asistencia in situ para ayuda en transferencia de datos (máximo 10 jornadas repartidas en 2 entregas)	3
Número y duración de las sesiones previstas en cada entrega de smartphones.	3
Memoria del plan: procedimientos de trabajo, tareas, recursos asignados, plazos, repercusión de los trabajos en la actividad de la institución	3
TOTAL	49

9.2 CRITERIOS TÉCNICOS OBJETIVOS

Las puntuaciones se realizarán tomando como referencia las características más importantes para el Parlamento Vasco.

Criterios de valoración automática.	

Por cada modelo de teléfono ofertado de gama Pro en ecosistemas IOS o Plus y Ultra en ecosistemas Android, sin coste adicional, 5 puntos (máximo 4 modelos)	20
TOTAL	20

9.3 CRITERIOS ECONÓMICOS

La puntuación se realizará tomando como referencia la oferta con el precio más bajo. Tomando este precio mínimo de referencia, la puntuación se establece dividiendo el precio de la oferta más baja entre el precio de la oferta que se está valorando y multiplicando el coeficiente obtenido por los 31 puntos máximos de adjudicación.

Costes de los servicios ofertados (30)	
Fórmula para asignación de puntuación = ((POE / POV) ×31 POE = precio ponderado de la oferta más económica POV = precio ponderado de la oferta que es objeto de valoración	31
TOTAL	31

Para obtener el precio ponderado usaremos la siguiente formula:

2 *[(Precio terminal A) * 35 + (Precio terminal B) * 56 + (Precio terminal C) * 24 + (Precio terminal D) * 5] + servicio voz y datos para 48 meses para todas las líneas + equipamiento inicial si lo hubiera.

Este precio ponderado será una estimación aproximada de lo que podrá ser facturado.

Para determinar las letras de los modelos de cada una de las ofertas nos basaremos en el reparto del parque actual de dispositivos móviles del Parlamento Vasco.

10. CONDICIONES PARA LA PRÓRROGA

En el supuesto de que el Parlamento Vasco acuerde prorrogar el contrato de acuerdo con lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas, el adjudicatario deberá continuar prestando todos los servicios relacionados en el apartado 3 de este pliego de bases técnicas durante el tiempo de la prórroga, en las mismas condiciones que se hayan expuesto en la oferta.

Quedará fuera de esta obligación, si fuera el caso, la adquisición de equipamiento (hardware, software, firmware, licencias, otros componentes) que hubieran sido necesarios para la puesta en marcha inicial de los servicios requeridos, limitándose su obligación al mantenimiento de esos elementos durante el tiempo de prórroga acordado.

11. ANEXO 1.

Códigos postales en cuyo núcleo urbano se podrán realizar mediciones de señal de telefonía 4G/LTE. Se usarán 6 de estas ubicaciones y se calculará una media aritmética de las mediciones.

01001, 01005, 01120, 01322, 01170, 01300

20286, 20110, 20140, 20600, 20500, 20012

48112, 48141, 48006, 48289, 48010, 48390

Para la puntuación se usarán estas tablas:

Condiciones RF de señal 4G/LTE	Puntos
Excelente (Excellent)	7
Bueno (Good)	4
Pobre (Mid Cell)	2
Muy Pobre (Cell Edge) o sin señal	0

Los valores de la señal deberán estar dentro de los rangos señalados en las 3 columnas de una fila. Si solo uno de los valores no estuviese dentro de su rango, se considerará la calidad inmediatamente inferior.

Para las mediciones se usará la información proporcionada por un smartphone usando el modo prueba de campo.

		RSRP (dBm)	RSRQ (dB)	SINR (dB)
RF Conditions	Excellent	>=-80	>=-10	>=20
	Good	-80 to -90	-10 to -15	13 to 20
	Mid Cell	-90 to -100	-15 to -20	0 to 13
	Cell Edge	<=-100	<-20	<=0