PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS Y DE CIRCUIROS DE DATOS EN EL ÁMBITO DE GIPUZKOAKO UR KONTSORTZIOA-GIPUZKOAKO URAK

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el servicio de comunicaciones telefónicas fijas (voz y datos) en el ámbito de Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkaoko Urak. Los puntos de conexión a la red y los servicios a prestar en cada punto será los relacionados en el Anexo 1 de este pliego.

Los puntos en amarillo corresponden a ubicaciones donde no existe actualmente ninguna conexión de fibra de ningún operador. La empresa adjudicataria realizará un proyecto específico para cada puntos, en un plazo máximo de 3 meses desde la adjudicación, para dar un servicio de calidad suficiente. En el caso de que Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkaoko Urak, considere apropiada alguna de las propuestas, estás serán contratadas mediante un procedimiento negociado.

Durante la duración del contrato, podrá haber modificaciones para atender nuevas necesidades de líneas y servicios o dar de baja algunos de los existentes.

2.- SERVICIOS A CONTRATAR

Se plantean una serie de servicios que se detallan en el fichero **Telefonía-Datos Anexo1.xlsx**

a) TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA (VOZ Y DATOS)

Esta opción incluye:

- El acceso a la red pública de telefonía fija y las llamadas salientes realizadas con los detalles y limitaciones indicadas en el apartado correspondiente.
- Servicios de red inteligente.
- Servicio de acceso a Internet con calidad de servicio (QoS) cuando sea requerido.

• Circuitos de datos (red MPLS o VPN permanente)

b) MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL EQUIPAMIENTO ACTUAL, Y SUMINISTRO DE TERMINALES FIJOS

Centralita Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 100.0 (n1.291.14)

Mantenimiento de la centralita

Gestión de Modificaciones

Actualización de versión (release 101.1)

Teléfonos	Nº terminales
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 4018	42
Mantenimiento teléfonos Alcatel 4010	36
Mantenimiento teléfonos Alcatel 4020	7
Mantenimientos teléfonos Alcatel 4035	1
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 4008	3
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 8008 CE	8
Mantenimiento teléfonos IP Gigaset 550 IP	3

c) FIREWALL EN LA NUBE

Firewall en la nube Fortigarte 7.2.11 (o equivalente)

Instalación de actualizaciones y parches

Gestión de incidenacias

d) Servicio Móvil (línias M2M y líneas móviles asociadas)

Servicio móvil M2M (APN público), móvil M2M (APN privado) y líneas voz/datos

Aunque el objeto principal de este contrato se centra en la prestación del servicio de telefonía fija y de circuitos de datos, Gipuzkoako Urak dispone actualmente de un conjunto de líneas móviles M2M, tanto con APN público

como con APN privado, así como determinadas líneas móviles con voz y datos asociadas a proyectos críticos operativos.

Estos servicios móviles no forman parte inicialmente del objeto de este contrato, debido a que actualmente se encuentran contratados con un proveedor diferente, motivado por la falta de cobertura del adjudicatario del contrato de telefonía móvil.

No obstante, y con el fin de garantizar la continuidad operativa:

1. Gipuzkoako Urak podrá incorporar en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, la provisión y gestión de estas líneas M2M y/o líneas móviles con voz y datos al adjudicatario del presente contrato, siempre que se verifique previamente que dicho adjudicatario ofrece cobertura suficiente en las ubicaciones requeridas.
2. En el caso de las líneas M2M:
   - Cada línea M2M dispone de 1 GB de datos mensuales.
   - El consumo de datos se gestiona mediante un sistema de “bolsa” conjunta (data pooling), de manera que el total de datos disponibles para todas las líneas M2M es el resultado de la suma de los GB asignados a cada una de ellas, pudiendo consumirse de forma agregada.
   - El adjudicatario deberá garantizar un sistema de control de consumo y alertas que permita a Gipuzkoako Urak supervisar el uso de la bolsa de datos.
   - Nos tendrán que avisar cuando lleguemos al 80% del consumo y en ningún caso se podrán cortar el servicio cuando se llegue al total de la bolsa, en este caso se deberá de avisar para poder ampliar los datos.
3. La incorporación de estas líneas será facultativa para Gipuzkoako Urak y se ejecutará únicamente si se garantiza la viabilidad técnica, la continuidad del servicio y el cumplimiento de los requisitos de APN público/privado actualmente existentes.
4. En caso de incorporación:
   - El adjudicatario deberá igualar o mejorar la configuración actual (APN, seguridad, priorización, disponibilidad, etc.).
   - Se aplicarán los precios unitarios ofertados.
   - Se garantizará la migración o portabilidad sin interrupción del servicio.

Estas son las líneas de móvil que tenemos a día de hoy con el proveedor de Voz y datos:

Descripción	Cantidad
movil y datos(llamadas ilimitadas y 7GB)	15
movil y datos(llamadas ilimitadas y 20GB)	1

M2M apn publico(1GB por cada linea/mes)	12
M2M apn privado(1GB por cada linea/mes)	10
Bonos 1GB exceso M2M	1

3.- TRAFICO DE TELEFONÍA FIJA (VOZ Y DATOS)

3.1.- SERVICIOS A PRESTAR

- Acceso a la red pública de la empresa operadora a la que se encaminará el tráfico entrante y saliente.
- Las llamadas a números fijos y móviles, estatales e internacionales.
- Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, desvío, buzón de voz, etc.
- Mantenimiento de los sistemas de comunicación y gestión de las líneas.
- Servicios de red inteligente.
- Servicio de acceso a Internet y circuitos de datos. En cada caso se indica la velocidad solicitada. Excepcionalmente un licitador podrá aportar una velocidad inferior a la indicada encuyo caso deberá indicarlo en su oferta. En ausencia de esta indicación el operador quedará obligado a proporcionar la velocidad requerida.

  Igualmente, el licitador podrá mejorar la velocidad indicada, en cuyo caso lo indicará en su oferta.
  La mayor o menor velocidad propuesta será objeto de valoración.

3.2.- CONDICIONES

- Las tarifas ofertadas podrán ser diferentes de unas entidades a otras, si bien la comparación económica de las ofertas se hará sobre la totalidad.

- La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios de telefonía solicitados por las entidades en todos los puntos geográficos requeridos, salvo que no exista infraestructura de ninguna operadora en el lugar solicitado.

- En el caso de que en el punto solicitado exista infraestructura de otra operadora, será por cuenta de la empresa adjudicataria las gestiones y costes de subcontratación con aquella sin que ello tenga repercusión en el precio.

- En aquellas ubicaciones nuevas donde no haya infraestructura de ninguna operadora, la empresa adjudicataria realizará un proyecto específico en un plazo máximo de 3 meses desde la solicitud para dar un servicio de calidad suficiente. En el caso de que Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkoako Urak, considere apropiada alguna de las propuestas, estás serán contratadas mediante un procedimiento negociado.

- La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración actual. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

- La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición de Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkoako Urak el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otra operadora en las condiciones recogidas en la ley.

4.- MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL EQUIPAMIENTO ACTUAL, Y SUMINISTRO DE TERMINALES FIJOS

Se detalla el equipamiento mantener y las nuevas necesidades son las siguientes:

Centralita Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 100.0 (n1.291.14)

Mantenimiento de la centralita **Centralita Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise 100.0 (n1.291.14)**

Gestión de modificaciones

Teléfonos	Nº terminales
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 4018	42
Mantenimiento teléfonos Alcatel 4010	36
Mantenimiento teléfonos Alcatel 4020	7
Mantenimientos teléfonos Alcatel 4035	1
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 4008	3

Teléfonos	Nº terminales
Mantenimiento teléfonos IP Alcatel 8008 CE	8
Mantenimiento teléfonos IP Gigaset 550 IP	3

El servicio de mantenimiento del equipamiento se valorará dentro del criterio de servicio de atención de incidencias y podrá ser subcontratado a empresas especializadas o realizado por el operador.

Los terminales a presupuestar son:

Terminal modelo Alcatel Lucent ALE-20h Hybrid Digital-IP DeskPhone	10
Terminal modelo Alcatel Lucent ALE-20 Dual GE IP DeskPhone	10
Terminal modelo Alcatel Lucent ALE-300 IP DeskPhone with Corded Handset	5
Terminal modelo Alcatel Lucent ALE-3 DeskPhone	1
Terminal modelo Alcatel Lucent ALE-2 Dual GE Basic SIP Phone	1

5.-FIREWALL EN LA NUBE

Las funcionalidades a prestar son:

- Establecimiento de políticas de Firewall basadas en IPs y protocolos definidos
- Establecimiento de accesos VPNs basadas en el protocolo HTTPS
- Filtrado URLs: El filtrado de URL bloquea los accesos a contenidos web no deseados de Internet, contenido inapropiado o potencialmente ofensivo que puede afectar a la productividad o al ancho de banda
- Gestión de ancho de banda: Permite establecer un límite de ancho de banda, por protocolo, en el tráfico total gestionado por el firewall
- Protección frente a Intrusiones (IPS/IDS): Sistema de protección ante intrusos que protege la red contra ataques y abusos, y genera alertas para que se puedan tomar las acciones necesarias.
- Antivirus: Detecta y elimina los virus, programas espía, troyanos, gusanos, bots, …etc, asociados a la navegación.
- Control de Aplicaciones: Permite establecer políticas de acceso basadas en aplicaciones). El control de las aplicaciones, detecta e impide que el malware se ponga en contacto con sus autores o convierta el PC en un “bot”.

- Políticas de acceso remoto con VPN-SSL para acceso de los clientes remotos con autenticación de dos factores. Max 100 usuarios. Max 10 perfiles
- Hasta 10 IP públicas fijas.

6.- CONCEPTOS INCLUIDOS EN CADA SERVICIO

En cada servicio se incluirán además de la propia línea los siguientes conceptos:

- Línea Voz tráfico de llamadas salientes:
  - A fijo nacional hasta 450 min/mes-linea
  - A móvil nacional hasta 150 min/mes-linea
  - El computo de consumo de llamadas se hará global y con carácter anual.

- Banda ancha: la velocidad indicada en cada caso, así como QoS en los casos en los que se requiera según lo indicado en el archivo **Telefonía-Datos Anexo1.xlsx**

7.- PRECIOS UNITARIOS DE OTRAS LLAMADAS Y SERVICIOS ADICIONALES

Las llamadas y servicios no incluidos en el apartado anterior y el exceso sobre ellos se facturarán a los precios unitarios propuestos y que se detallarán en la oferta. El precio de establecimiento de la llamada será 0, por lo que sólo se facturará por minutos de acuerdo a las siguientes categorías:

- Llamada de fijo a fijo provincial.
- Llamada de fijo a fijo interprovincial.
- Llamada de fijo a fijo internacional Zona 1 (Europa). o Llamada de fijo a fijo internacional Zona 2.
- Llamada de fijo a fijo internacional Zona 3. o Llamada de fijo a red inteligente 901.
- Llamada de fijo a red inteligente 902.
- Llamada de fijo a móvil de cualquier operador
- Llamada recibida en red inteligente 900 desde fijo nacional.
- Llamada recibida en red inteligente 900 desde móvil nacional.

8.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria dispondrá de servicio de atención de incidencias para el mantenimiento de la red de transporte, el firewall, de la centralitas y equipamiento sobre el que se prescribe mantenimiento.

El servicio de atención de incidencias estará compuesto por un centro de atención 24 horas, un equipo humano de atención, un equipo humano de intervención, medios materiales y procedimientos. El mantenimiento exige un soporte post-venta de atención permanente 7x24 horas.

Los requerimientos de los servicios de soporte y atención al cliente, serán como mínimo los siguientes:

SERVICIO	VALOR
Horario de Atención	24x7
Tiempo de Atención	Inmediato
Cortes Programados	2 cortes/año
Tiempo de Preaviso de Corte Programado	10 días
Tiempo de Resolución de Incidencias de Facturación	10 días
% Disponibilidad del Servicio	99%
Tiempo de Respuesta – CRÍTICA	30 minutos
Tiempo de Respuesta – GRAVE	1 hora
Tiempo de Respuesta – NORMAL	2 horas
Tiempo de Respuesta – LEVE	8 horas
Tiempo de Asistencia Presencial – CRÍTICA	1 hora
Tiempo de Asistencia Presencial – GRAVE	2 horas
Tiempo de Asistencia Presencial – NORMAL	4 horas
Tiempo de Asistencia Presencial – LEVE	8 horas

9.- SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL

La atención comercial a las entidades adheridas será realizada por un equipo comercial dirigido y coordinado por una única persona responsable de la gestión del contrato.

Las personas interlocutoras de la empresa adjudicataria tendrán conocimiento suficiente de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco para realizar esta actividad en cualquiera de ellas. Este requisito tendrá carácter esencial.

La empresa adjudicataria dispondrá de un procedimiento para la gestión de solicitudes (altas,traslados, modificaciones y bajas) que deberá desarrollarse en la oferta.

10.- MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

El/la licitador/a deberá establecer en los plazos sus compromisos de tiempo para la ejecución de la migración en las ubicaciones de Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkoako Urak. Dicha migración deberá realizarse con la mínima interrupción del servicio. Todas las acciones recogidas en los plazos estarán incluidas como parte de los servicios objeto de este contrato. El/la licitador/a deberá asumir los sobrecostes que pudieran darse en el proceso de migración.

Durante el período de transición entre el adjudicatario saliente y el adjudicatario entrante, y hasta la completa migración y puesta en servicio de todas las comunicaciones, **Gipuzkoako Urak no asumirá en ningún caso un coste superior al importe total que abona actualmente por los servicios objeto del contrato**.

En consecuencia:

1. **La suma de las facturaciones del adjudicatario saliente y del adjudicatario entrante no podrá superar, en ningún mes, el importe mensual de precio de adjudicación** por los servicios de telefonía fija y datos.
2. **Cualquier coste adicional derivado de actuaciones necesarias para la migración será exclusivamente a cargo del adjudicatario entrante**, salvo que se trate de servicios que no formen parte del objeto del contrato.
3. El adjudicatario entrante deberá planificar la migración de forma que **no exista incremento económico para Gipuzkoako Urak**, garantizando la continuidad del servicio durante todo el proceso.

4. En caso de discrepancia o doble facturación, **prevalecerá el límite económico arriba mencionado**, sin perjuicio de la obligación del adjudicatario entrante de coordinarse con el saliente para evitar solapamientos.
5. Este régimen será aplicable **hasta la fecha en la que Gipuzkoako Urak certifique la migración completa y la prestación efectiva de todos los servicios por parte del adjudicatario entrante**.

11.- OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR

El/la licitador/a deberá presentar una oferta técnica con un máximo de 30 páginas en Arial 11,detallando las especificaciones requeridas en este pliego. En dicha oferta se especificará:

- Memoria técnica donde se describan el proceso de migración necesario, así como los plazos máximos, así como la planificación global de ejecución del total de los trabajos de acuerdo a las condiciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas.
- Las características técnicas, los servicios ofertados en cada punto de acceso, así como del resto de los servicios solicitados.
- La forma y los procedimientos a seguir para ofrecer los servicios necesarios.
- Todas aquellas funcionalidades que se considere que pueden aportan valor a lo especificado en el Pliego de Condiciones Técnicas.
- Las condiciones de cumplimiento de garantías y procedimientos del servicio post-venta.
- Las **mejoras** propuestas.
- Los Servicios de backup y garantía de continuidad de servicio para datos y telefonía propuestos.
- **MEDIOS HUMANOS** que se compromete a adscribir a la ejecución del contrato.

A la oferta también se le añadirán los siguientes aspectos:

- Excelencia en el servicio
- Cumplimiento de la legalidad en el ámbito autonómico y del estado
- Gestión medio ambiental
- Prevención de riesgos laborales
- Responsabilidad social de la empresa

FICHERO ANEXO:

Telefonía-Datos listado.xlsx. (precios a ofertar)

Se utilizará el fichero anexo para ofertar los diferentes servicios y suministros solicitados:

- Líneas de Voz y Datos
- Otros Servicios
- Licencias Microsoft
- Llamadas
- líneas Móviles
- Terminales y Act.Centralita