EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS PARA SEGUNDA LINEA DE ACCESO CORPORATIVO A INTERNET EN EL PARLAMENTO VASCO

PLIEGO CLAÚSULAS TÉCNICAS

TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS i
1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO 3

2. SITUACIÓN ACTUAL 4
3. SERVICIOS REQUERIDOS 5
3.1 SERVICIOS. 5
4. ASISTENCIA TÉCNICA 7
5. CALIDAD DEL SERVICIO 8
5.1 AVERÍAS GRAVES 8
5.2 AVERÍAS LEVES 8
5.3 INFORMES 8
6. FASE DE IMPLANTACIÓN 9
7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO 10
7.1 PLAN DE PRUEBAS 10
7.2 SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA 11
7.3 SEGURIDAD 11
7.3.1 ENS 11
7.5 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN 11
8. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS 12

EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

1. OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de acceso a Internet de Banda ancha y transmisión de datos del Parlamento Vasco, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación de los servicios durante un periodo de tres años y medio años.
Los servicios requeridos son los de segunda línea de acceso corporativo.

Los servicios de acceso corporativo a Internet permitirán al Parlamento Vasco cumplir los siguientes objetivos:

- Proporcionar a los usuarios del Parlamento Vasco acceso a los servicios soportados a través de la conexión a Internet (navegación web, correo electrónico, acceso externo a servicios, etc.)

- 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

Becerro de Bengoa • 01005 Vitoria – Gasteiz
Tel.: 945 00 40 00 • Fax: 945 13 54 06 • www.legebiltzarra.eus

2. SITUACIÓN ACTUAL

Actualmente el Parlamento Vasco dispone de los siguientes servicios de acceso datos:

- Dos líneas de acceso simétrico contratadas a dos operadores diferentes, con infraestructura física de suministro independientes:
    - 2 Gbps/2000 Mbps caudal un operador (acceso mediante fibra óptica)
    - 1 Gbps/1000 Mbps caudal otro operador (acceso mediante fibra óptica)
    - 1 rango de 64 direcciones IP públicas contratadas a cada uno de los operadores.

3. SERVICIOS REQUERIDOS

En el expediente de contratación 542/2025 resultó adjudicataria del lote 3.1 la empresa Vodafone.

- En consecuencia, para asegurar el servicio con infraestructuras físicas de suministro independientes, la empresa anteriormente citada “Vodafone” no puede concurrir a este concurso público.

La entrada de un nuevo operador para proveer los servicios requeridos en este pliego, no tiene que representar ningún coste adicional para el Parlamento Vasco. Por tanto, todos los costes de instalación, acometidas, permisos, cableados, elementos de interconexión y otras actuaciones que sean necesarias correrán a cargo del adjudicatario.

Adicionalmente podrán ofrecerse servicios de valor añadido que el licitador estime que son de utilidad para el Parlamento Vasco.

3.1 SERVICIOS.

Servicios de acceso a Internet requeridos por el Parlamento Vasco (calle Becerro Bengoa s/n, 01005 Vitoria- Gasteiz):

- Una línea de acceso simétrico a Internet con medio físico dedicado con un ancho de banda y caudal de **2000 Mbps** (acceso mediante fibra óptica). La infraestructura de red independiente a la empleada por el operador Vodafone.

- Esta línea estará ubicada en el edificio de oficinas del Parlamento Vasco.

- El operador deberá proporcionar al Parlamento Vasco la configuración del router. Asimismo, para facilitar la monitorización de la línea mediante Simple Network Management Protocol (SNMP) proporcionará al PV acceso en modo lectura.

- Además, el adjudicatario suministrará, instalará y mantendrá la infraestructura necesaria para ofrecer este servicio durante el período de vigencia de la adjudicación. La gestión de la infraestructura será responsabilidad del adjudicatario. El personal técnico del Parlamento Vasco tendrá acceso, en modo consulta, al conocimiento técnico de la situación concreta de cada uno de los elementos que integren esta infraestructura.

- El adjudicatario ofrecerá un rango de 64 direcciones IP públicas.



- El plazo de entrega del servicio puesto en producción será de 6 semanas.

4. ASISTENCIA TÉCNICA

El licitador ofrecerá un servicio consistente en la provisión de un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizados para atender a los avisos de incidencias o averías que pueda efectuar el Parlamento Vasco en horario laboral habitual (desde las 9:00h hasta las 20:00h en días laborables en la Comunidad Autónoma de Euskadi).

4.1 MEJORAS DE LA ASISTENCIA TECNICA.

El licitador podrá ofrecer un contacto técnico personalizado en una o 2 personas que podrá facilitar la coordinación y seguimiento de las incidencias.

Se indicarán los modos de contacto con esta asistencia personalizada y en que fases podrá intervenir.

5. CALIDAD DEL SERVICIO

La disponibilidad mensual del servicio para las líneas simétricas será igual o superior al 99,75%, con servicio 24x7.

El tiempo de resolución de averías graves será inferior a 4 horas laborables desde su notificación.

El tiempo de resolución de averías leves será inferior a 24 horas laborables desde su notificación.

El incumplimiento de cualquiera de estos puntos, por causas imputables al adjudicatario, se penalizará con 20% (acumulativo por cada incidente) de la factura mensual correspondiente.

5.1 AVERÍAS GRAVES

Serán consideradas averías graves aquellas que supongan la interrupción total del servicio. El tiempo de resolución de averías graves será inferior a 4 horas laborables desde su notificación.

5.2 AVERÍAS LEVES

Serán consideradas averías leves aquellas que supongan una interrupción parcial del servicio. El tiempo de resolución de averías leves será inferior a 24 horas laborables desde su notificación.

El incumplimiento de este punto, por causas imputables al adjudicatario, se penalizará con 5% (acumulativo por cada incumplimiento) de la factura mensual correspondiente.

5.3 INFORMES

El adjudicatario facilitará al Parlamento Vasco trimestralmente un informe que contenga el historial de incidencias y su resolución, donde se especifiquen: usuario que da alta de la incidencia, usuario que se hace responsable de ella, fecha y hora del aviso y de su recepción, descripción del incidente, solución adoptada, tiempo empleado en la resolución.

El incumplimiento de este punto, por causas imputables al adjudicatario, se penalizará con 5% de la última factura mensual.

6. 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 servicio.

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.

7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO

Los licitadores habrán de acreditar la capacidad técnica para la prestación de los servicios solicitados. Para ello presentarán una memoria técnica en detalle de las propuestas que realicen.

El contenido de dicha memoria será de detalle y exhaustiva debiendo argumentar las soluciones técnicas aportadas, estrategias tecnológicas que la componen y otros aspectos que el operador entienda de utilidad para el Parlamento Vasco.

Hará mención expresa como mínimo de los siguientes puntos:

- Infraestructura del proveedor de servicios de Internet (ISP), en base a la cual hará la prestación de los servicios requeridos, así como su plan temporal de extensión de la red, en su caso
- Los puntos de conexión, capacidad y características de las conexiones con otros operadores de los servicios demandados
- Los puntos neutros de conexión, capacidad y características de las conexiones con otros operadores o actores implicados
- Disponibilidad de los servicios demandados
- Seguridad
- Otros servicios no indicados, pero que esté en disposición de ofrecer

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Parlamento Vasco 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.

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 ENS

El licitador debe incorporar la información de cumplimiento de ENS del servicio de datos e internet, para poder ser valorada.

Entre otros datos:

Nivel de cumplimiento acreditado: Básico, Medio o Alto.

Organismo que emitió la certificación (entidad de conformidad).

Fecha de emisión y vigencia.

7.5 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. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS

Desde el punto de vista de la gestión comercial, 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 dispondrá de un servicio de atención para el Parlamento Vasco en horario laboral de la Comunidad Autónoma de Euskadi (9:00h a 20:00h).