



SEGURTASUN SAILA
Babes Zibileko Sailordetza
Telekomunikazioak eta Sistema Informatikoak
Kudeatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD
Viceconsejería de Protección Civil
Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y
Sistemas Informáticos

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICIOS DE ENLACE PARA LA INTERCEPTACIÓN LEGAL DE COMUNICACIONES

Ver. 2015/01



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 LA INTERCEPTACIÓN LEGAL DE COMUNICACIONES	1
1.2 NECESIDADES DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DERIVADOS DE LA ILC	3
2. OBJETO DEL EXPEDIENTE	4
3. ALCANCE DEL CONTRATO	5
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS SERVICIOS DEMANDADOS	5
3.1.1 <i>Servicios de telecomunicaciones</i>	5
3.1.2 <i>Servicios Informáticos</i>	6
3.1.3 <i>Servicios de gestión</i>	6
3.2 SERVICIOS DEMANDADOS INICIALMENTE	7
3.3 PLAZO DE MIGRACIÓN DE OPERADOR (PMO)	8
3.4 CONSIDERACIONES AL ALTA DE LOS SERVICIOS Y SU COSTE	9
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	10
4.1 GENERAL	10
4.2 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES	11
4.2.1 <i>Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones</i>	11
4.2.2 <i>Actualización tecnológica</i>	11
4.3 SERVICIOS INFORMÁTICOS	12
4.4 SERVICIOS DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE	13
4.4.1 <i>Gestión de solicitudes</i>	13
4.4.2 <i>Gestión de Incidencias</i>	14
4.4.3 <i>Documentación e Información</i>	14
4.5 INFORMACIÓN DE FACTURACIÓN	16
4.5.1 <i>Información de facturación detallada</i>	16
4.5.2 <i>Compromiso de confidencialidad</i>	17
5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	18
5.1 SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	18
5.1.1 <i>Coordinador responsable</i>	18
5.1.2 <i>Reunión de inicio</i>	18
5.2 PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS	18
5.3 PENALIZACIONES Y COMPENSACIONES	19
5.4 HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL DSGVO	19
5.4.1 <i>Servicio ARRETA</i>	20
5.4.2 <i>Herramienta ZERBINET</i>	20
5.5 NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	21
5.5.1 <i>Acceso y protección de datos</i>	21
5.5.2 <i>Propiedad intelectual</i>	22
6. ANEXO I – SERVICIOS NECESARIOS PARA LA ILC	23
6.1 NORMAS, DEFINICIONES Y CONDICIONES APLICABLES	23
6.2 CANAL PARA CONMUTACIÓN DE CIRCUITOS	25
6.2.1 <i>Accesos telefónicos digitales RDSI</i>	25
6.2.2 <i>Enlace digital de voz estructurados</i>	26
6.2.3 <i>Tecnologías de transporte de voz basadas en paquetes</i>	27
6.3 CANAL PARA COMUNICACIONES DE DATOS – RED VPN	28
6.3.1 <i>RED PRIVADA VIRTUAL de datos para ILC - VPN</i>	29
6.3.2 <i>Alcance del servicio</i>	30
6.3.3 <i>Especificaciones técnicas</i>	30
6.3.4 <i>Conceptos de costo definidos para el servicio</i>	33



6.4	CLIENTE HARDWARE SEGURO	35
6.4.1	<i>Alcance del servicio</i>	35
6.4.2	<i>Conceptos de costo definidos para el servicio</i>	35
6.5	RESUMEN DE SERVICIOS CONSIDERADOS	37
7.	ANEXO II - NIVEL DE SERVICIO	38
7.1.1	<i>Parámetros de Calidad Técnica</i>	38
7.1.2	<i>Atención a solicitud de Altas / Bajas / Modificaciones</i>	39
7.1.3	<i>Atención a incidencias en los servicios</i>	40
8.	ANEXO III – SERVICIOS INICIALMENTE DEMANDADOS	41
8.1	SUJETO OBLIGADO - UBICACIONES.....	42
8.2	ENTIDADES – SERVICIOS DEMANDADOS	43
9.	DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO EN LA REDACCIÓN DE LAS BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN	44

1. INTRODUCCIÓN

1.1 La Interceptación Legal de Comunicaciones

El Real Decreto 424/2005

El Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios. Dicho reglamento en su Título V - Obligaciones de carácter público. Secreto de las comunicaciones y protección de datos personales - Capítulo II - La interceptación legal de las comunicaciones, establece el procedimiento que debe seguirse y las medidas que deberán adoptar los operadores público para el establecimiento de la Interceptación Legal de Comunicaciones (en adelante ILC).

Estarán obligados a seguir los procedimientos, adoptar las medidas para la ILC y disponer de los medios técnicos y humanos que permitan el cumplimiento de estas obligaciones para la ILC indicadas en el Real Decreto 424/2005 todos los operadores que presten o estén en condiciones de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público o de establecer o explotar redes públicas de comunicaciones en España, con independencia de la naturaleza, ámbito territorial y momento en que tuvo efecto su habilitación.

El Real Decreto 424/2005 recoge entre otras indicaciones las relativas a cómo debe realizarse la ILC indicando en el Artículo 95- Interfaces de Interceptación que las características de las interfaces utilizadas y formatos de transmisión de las comunicaciones interceptadas estarán sujetas a las especificaciones técnicas que reglamentariamente se establezcan.

Así mismo en su Artículo 100. Abono del coste de la interceptación, recoge que el operador tendrá derecho a que se le abonen las cantidades en que haya incurrido por el uso de canales de comunicación y que en ningún caso será objeto de compensación los gastos relativos a equipamientos específicos para la interceptación de que, en su caso, tuviera que dotarse.

Las especificaciones técnicas establecidas para la ILC viene recogidas en varias Órdenes Ministeriales ITC publicadas con posterioridad al Real Decreto 424/2005. Las más significativas se recogen a continuación:

Orden ITC/110/2009

La Orden ITC/110/2009, de 28 de enero, por la que se determinan los requisitos y las especificaciones técnicas que resultan necesarios para el desarrollo del capítulo II del título V del 424/2005. Esta Orden ITC establece en su Artículo 4 – Especificaciones técnicas, que la realización técnica de los sistemas de interceptación legal de los sujetos obligados se ajustará a lo que establezcan las especificaciones técnicas sobre interceptación legal elaboradas por el Instituto Europeo de Normalización de las Telecomunicaciones (ETSI) y el proyecto 3GPP.

Seguridad

La Orden ITC/110/2009 recoge en varios de sus apartados la necesidad de utilizar canales seguros definiendo estos como aquellos que garantizan, según el estado de la tecnología en cada momento, la disponibilidad y el no repudio de la información por el transmitida así como la autenticación inequívoca de las partes implicadas en la comunicación proporcionando la máxima garantía jurídica.

En concreto se define el canal seguro electrónico como el realizado mediante una red privada virtual IPsec (VPN IPsec) configurada para garantizar los requisitos de un canal seguro tal y como se define en el Apéndice de esta norma.

El apartado 3 del Artículo 5 de la Orden ITC/110/2009 - Bloque funcionales e interfaces del sistema de interceptación legal, recoge que los sujetos obligados deberán permitir a los agentes facultados la instalación y mantenimiento de los elementos de seguridad que los agentes facultados consideren oportunos para la protección de todas y cada una de las interfaces de comunicación definidas en la normativa para la ILC.

Retención y conservación de datos

El Artículo 13 de la Orden ITC/110/2009 - Cohabitación con el sistema de conservación de datos., recoge que el sistema ILC podrá compartir recursos con el sistema de conservación de datos previsto por la Ley 25/2007 de 18 de octubre de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones, siempre que no perjudique las funciones ni la seguridad del sistema.

Orden ITC/313/2010

La Orden ITC/313/2010, de 12 de febrero, por la que se adopta la especificación técnica ETSI TS 101 671 «Interceptación legal (LI), como interfaz para la ILC en el estado español.

El Artículo 4 de la Orden ITC/313/2010 – Canales de comunicaciones entre sujetos obligados y agentes facultados, recoge que existirán dos (2) tipos de canales de comunicaciones: un canal para conmutación de circuitos y otro canal para comunicaciones de datos.

En el Anexo III de la Orden ITC/313/2010 se recogen las características y requisitos que deben cumplir estos canales, así como los pormenores del abono del coste por parte de los agentes facultados. Este Anexo III recoge entre otras las siguientes indicaciones:

Canal para conmutación de circuitos: el canal para la conmutación de circuitos se realizará mediante la RDSI. Los accesos RDSI necesarios solo se podrán utilizar para proveer la interceptación legal de comunicaciones a los agentes facultados.

Canal para comunicaciones de datos: este canal se realizará mediante una red privada virtual IPsec que solo se podrá utilizar para el cumplimiento de las obligaciones del sujeto obligado en materia de ILC y, en su caso, para las obligaciones en materia de conservación de datos.

Costos: Los agentes facultados contratarán los accesos RDSI necesarios y el sistema de transporte acordado con el sujeto obligado para el canal de datos, y costearán su instalación y mantenimiento, así como los gastos de comunicaciones de estas líneas. Así mismo, los agentes facultados costearán los equipos de comunicaciones necesarios para este canal hasta la interfaz T (interfaz de traspaso) situada en el lado del operador.

1.2 Necesidades de servicios de comunicaciones derivados de la ILC

Como resultado de todo lo expuesto en el punto anterior se concluye que:

La Ertzaintza, como agente facultado habilitado por las autoridades judiciales para materializar la interceptación legal de comunicaciones está obligado y requiere disponer de canales de comunicaciones de interconexión con operadores públicos para el cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC.

Que la Ertzaintza debe estar en condiciones de poder establecer estos canales con cualquiera de los operadores que presten o estén en condiciones de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público o de establecer o explotar redes públicas de comunicaciones en España.

Que los canales de comunicaciones deben responder a unas condiciones técnico-operativas relativas a la disponibilidad, calidad, capacidad y seguridad, y que son establecidas en las diferentes Ordenes ITC que determinan los requisitos y las especificaciones técnicas aplicables a los mismos.

Que el canal de comunicaciones de datos debe ser acordado entre el agente facultado y cada sujeto obligado.

Que la Ertzaintza como agente facultado debe contratar los canales de comunicaciones que le sean necesarios y abonar su costo incluyendo el costo de la instalación, mantenimiento y gastos de comunicaciones de las líneas para establecer los canales hasta la interfaz de traspaso del sujeto obligado, que en el caso del canal de datos es hasta la interfaz Ethernet situada a la salida del cliente VPN hardware seguro que el agente facultado deberá emplear y cuya instalación y mantenimiento también es a su costo.

Que estos canales de comunicaciones solo pueden ser utilizados para el cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC y, en su caso, para las obligaciones en materia de conservación de datos.

2. OBJETO DEL EXPEDIENTE

El presente expediente tiene por objeto la contratación de todos los servicios de telecomunicaciones y auxiliares necesarios para que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco establezca los canales de comunicaciones que son precisos para llevar a cabo las obligaciones en materia de Interceptación Legal de Comunicaciones sobre las redes de cualquier operador que preste servicios de comunicaciones disponibles al público o explote redes públicas de comunicaciones en España.

El marco jurídico actual que regula el sector de las telecomunicaciones, plantea un escenario liberalizado cancelando los tradicionales monopolios y abriendo los servicios públicos de telecomunicaciones a la libre competencia.

Tenido en cuenta estas circunstancias y las normativas que son de aplicación a la ILC, el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco entiende que los servicios de telecomunicaciones objeto del presente expediente pueden ser contratados con cualquier operador público que se encuentre en condiciones de prestar dichos servicios satisfaciendo las condiciones de nivel de disponibilidad, calidad y seguridad que se requieren para las mismas, de forma que se permita concurrir a diversos operadores de telecomunicaciones, permitiendo obtener las ventajas que se derivan de la situación de libre competencia.

El presente pliego de prescripciones técnicas describe el alcance de las prestaciones y condiciones técnicas a cumplir por los servicios demandados la empresa adjudicataria y que este debe comprometerse a satisfacer.

3. ALCANCE DEL CONTRATO

El marco jurídico actual que regula el sector de las telecomunicaciones, plantea un escenario liberalizado cancelando los tradicionales monopolios y abriendo los servicios públicos de telecomunicaciones a la libre competencia.

Tenido en cuenta estas circunstancias, el DSGV entiende que los servicios de telecomunicaciones objeto del presente expediente pueden ser contratados con cualquier operador público que se encuentre en condiciones de prestar dichos servicios satisfaciendo las condiciones de nivel de disponibilidad, calidad y seguridad que se requieren para las mismas, de forma que se permita concurrir a diversos operadores de telecomunicaciones, permitiendo obtener las ventajas que se derivan de la situación de libre competencia.

Sin embargo, no es menos cierto que la efectiva competencia depende del despliegue y disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones en los puntos de interés por parte de los operadores. Por ello el expediente recoge, para el momento actual, un conjunto de ubicaciones y servicios en uso por el DSGV para los cuales el licitador deberá obligatoriamente disponer de infraestructura que le permita proporcionar los servicios demandados desde el inicio del contrato.

3.1 Descripción general de los servicios demandados

El presente contrato tiene como objeto recoger la prestación de todos aquellos servicios que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco (en adelante DSGV) requiera para poder implementar los canales de comunicaciones que son precisos para llevar a cabo la interceptación legal de comunicaciones (ILC) sobre las redes los operadores públicos que operan en España.

Los servicios que a priori se solicitan son:

- Servicios de telecomunicaciones
- Servicios informáticos
- Servicios para la gestión del contrato

3.1.1 Servicios de telecomunicaciones

El presente contrato recoge la contratación de todos aquellos servicios de telecomunicación precisos para establecer los enlaces de comunicaciones para la conexión con las diferentes redes de los operadores públicos que operan en España.

Estas conexiones se realizarán siempre según los estándares, especificaciones técnicas y requisitos legales que sean definidas en cada momento para la ILC y para cada interfaz.

Para la prestación de estos servicios de telecomunicaciones se requiere la empresa adjudicataria la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan los servicios demandados garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

De esta forma el alcance del contrato abarca el alquiler de las líneas de comunicaciones así como del equipamiento técnico preciso para establecer las conexiones entre las diferentes sedes y para cada tipo de señal a emplear.

3.1.2 Servicios Informáticos

La actual normativa legal relativa a la ILC en España obliga a establecer canales de comunicaciones de datos seguros mediante la utilización de clientes VPN hardware seguros.

Estos canales y equipos solo podrán utilizarse para el cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC y, en su caso, para las obligaciones en materia de conservación de datos.

Las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas frente a terceros requieren así mismo que la gestión y administración de estos equipos VPN hardware seguro se realice por el DSGV.

Para implementar el escenario descrito se requiere que el DSGV disponga y utilice equipamiento hardware (cliente VPN seguro) instalado en cada uno de los puntos o ubicaciones de interconexión con las redes de operadores públicos que le permita establecer estos enlaces seguros extremo a extremo, asegurando la integridad y confidencialidad de las comunicaciones.

Para ello el alcance del contrato incluye el suministro de equipos hardware con capacidades de creación de redes VPN IP Sec. Estos equipos se adquirirán en régimen de arrendamiento.

La empresa adjudicataria se encargará del suministro e instalación de los equipos en los lugares que le sean indicados. Así mismo, una vez instalados y conectorizados, la empresa adjudicataria se encargará de prestar el servicio de mantenimiento asociado al contrato de arrendamiento con soporte “in situ” si fuese preciso.

La configuración y administración de estos equipos será realizada por el DSGV de forma exclusiva.

3.1.3 Servicios de gestión

Además de los servicios descritos en los párrafos anteriores, se deberán proporcionar los siguientes servicios de valor añadido:

- Gestión y control de calidad en los servicios contratados.
- Servicios de soporte y atención al cliente asociados a la prestación de servicios de telecomunicaciones.

En el Anexo I de este Pliego de Prescripciones Técnicas se recoge la tipología de los servicios de telecomunicaciones y servicios informáticos asociados a la ILC y que el DSGV demanda a los licitadores con carácter general dentro del marco del contrato. Mediante estos servicios se debe dar respuesta a la necesidad de la Ertzaintza en materia de ILC tanto presentes como futuras.

Los servicios solicitados están así mismo contemplados en el modelo de proposición económica asociado a este expediente y al cual los licitadores deberán dar respuesta.

En el Anexo II de este Pliego de Prescripciones Técnicas se recoge el Nivel de Calidad que deben presentar los servicios prestados por la empresa adjudicataria, tanto en lo referido a la prestación de servicios de telecomunicaciones como en los servicios de soporte asociados a esta prestación.

En el Anexo III de este Pliego de Prescripciones Técnicas se recoge los servicios que son demandados por el DSGV inicialmente, y que son requeridos actualmente para llevar a cabo las obligaciones de ILC sobre las redes de los operadores públicos y que por tanto deben ser soportados en el expediente desde su inicio, con objeto de que puedan ser conocidos y tenidos en cuenta en la elaboración del Plan de Migración que los licitadores deberán contemplar con carácter obligatorio en su oferta tal y como se recoge y describe más adelante en este Pliego de Prescripciones.

3.2 Servicios demandados inicialmente

Los servicios inicialmente demandados por el DSGV están recogidos en el Anexo III de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Estos servicios deberán estar disponibles con carácter obligatorio en el plazo de tiempo indicado en el apartado relativo al Plan de Migración (en adelante PMO).

A partir de la fecha de inicio del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de tiempo máximo (PMO Tmáx) para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de los servicios indicados como inicialmente demandados, y que se corresponden con los que el DSGV viene utilizando hasta la fecha.

En caso de no satisfacerse esta condición, tanto en alcance como en tiempo, la oferta presentada podrá considerarse no válida y/o el contrato establecido podrá ser resuelto por la Administración por incumplimiento de las obligaciones contractuales esenciales.

El NO cumplimiento de los plazos indicados en la oferta para el despliegue de los servicios inicialmente demandados por el DSGV (PMO Tmáx) será causa de resolución del contrato.

Esto no es óbice para el establecimiento de unos niveles de servicio de carácter general asociados al alta de nuevos servicios dentro del marco del contrato.

Para el establecimiento de nuevos servicios que se demanden a lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá de un plazo de tiempo para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de los servicios solicitados que deberán satisfacer los compromisos de calidad y nivel de servicio recogidas en su oferta para nuevas implantaciones.

3.3 Plazo de Migración de Operador (PMO)

Como resultado del actual proceso de licitación la empresa adjudicataria del contrato puede diferir de la empresa adjudicataria que actualmente prestan los servicios de ILC al DSGV.

La nueva empresa adjudicataria deberá desarrollar las actividades necesarias para llevar a cabo los cambios requeridos para la prestación de los servicios siendo la realización de estos trabajos una parte fundamental del contrato.

Los licitadores deberán recoger en su oferta, **con carácter obligatorio**, un proyecto de “Plan de Migración de Operador” para aquellos servicios que:

- No esté prestando en la actualidad.
- Se estén prestando actualmente, pero para los cuales en la oferta presentada se incluyan mejoras estructurales significativas.

Los licitadores tomarán como referencia los servicios inicialmente demandados indicados en el Anexo III.

Este PMO recogerá para cada uno de los servicios demandados la siguiente información como mínimo:

- Canales de comunicaciones:
 - Medio físico y protocolo de conexión propuesto.
 - Capacidades de las conexiones ofertadas.
 - Plazo de implantación previsto. (Ver Nota 1)
- Hardware VPN seguro
 - Tipo y capacidades del equipamiento propuesto.

La empresa licitadora deberá recoger en su oferta el programa de actividades previsto e incluido en su propuesta de PMO. La no presentación de esta planificación supondrá la inmediata consideración de la oferta presentada como **NO Válida** y la eliminación de la misma del proceso de licitación.

El PMO propuesto debe orientarse a minimizar el impacto del cambio sobre el normal desarrollo de los servicios, con la mínima interrupción de los mismos. Hay que tener en cuenta la utilización que hace el DSGV de los canales de comunicaciones como soporte a las obligaciones relativas a la ILC.

Plazo máximo para ejecutar la Migración de Operador

El límite de tiempo establecido en este expediente para la migración de los servicios actuales a la empresa adjudicataria, entendido como tiempo transcurrido desde la fecha de celebración de la reunión de lanzamiento de proyecto hasta la fecha de disponibilidad de la totalidad de los servicios recogidos en el Anexo III de este pliego de prescripciones técnicas, y que no podrá ser superado, queda establecido en: **14 semanas**.

El tiempo ofertado para el PMO deberá ser igual o inferior a este límite.

El NO cumplimiento de esta condición en la oferta supondrá la inmediata consideración de la oferta presentada como **NO Válida** y la eliminación de la misma del proceso de licitación.

El NO cumplimiento de los plazos establecidos en la oferta para la ejecución del PMO **podrá considerarse incumplimiento contrato y ser causa de resolución del mismo**.

Nota 1 – Valor del “PMO” ofertado

ATENCIÓN: NO SE PUEDEN INCLUIR DATOS RELATIVOS AL “PMO” OFERTADO EN LA OFERTA TÉCNICA (SOBRE C), YA QUE ES UN CRITERIO EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS, QUEDANDO EXCLUIDA LA OFERTA EN CASO CONTRARIO.

El valor del “PMO” ofertado debe incluirse solamente en el denominado “Sobre B” , anexando el Programa de actividades propuesto como justificación de dicho plazo.

3.4 Consideraciones al alta de los servicios y su coste

El marco jurídico actual que regula el sector de las telecomunicaciones, plantea un escenario liberalizado abriendo los servicios públicos de telecomunicaciones a la libre competencia.

El DSGV entiende que los servicios de telecomunicaciones objeto de este expediente pueden y deben ser contratados en libre concurrencia con cualquier operador público que se encuentre en condiciones de prestar dichos servicios, permitiendo obtener las ventajas que se derivan de la situación de libre competencia.

La apertura de la licitación pública a la libre concurrencia en ningún caso puede suponer un perjuicio a la Administración ni acarrear un sobre costo en el desarrollo de los servicios solicitados por el mero hecho de que se produzca un cambio de empresa adjudicataria prestador de los mismos; es por ello que el concepto de “Costo de Alta” aplicado habitualmente por los operadores públicos a los servicios de telecomunicaciones no puede ser en ningún caso admitido para aquellos servicios iguales o equivalentes que se encuentran previamente en uso por la Administración y que deban ser “portados” de una empresa adjudicataria a otra.

El DSGV en ningún caso asumirá el costo de los trabajos y suministros que resulten necesarios para la migración y puesta en servicio de aquellos servicios iguales o equivalentes a los que tenga contratados previamente, y cuya migración este motivada por el cambio de la empresa adjudicataria responsable de la prestación.

De esta forma el “alta” de todas las infraestructuras, accesos, suministros y trabajos precisos para realizar el Plan de Migración de Operador será a coste cero.

La aplicación de un costo de “alta y/o inicio” del servicio solo será admisible para el establecimiento de nuevos servicios que se demanden a lo largo de la duración del contrato.

El **NO** acatamiento de las consideraciones para el alta de los servicios y su costo descritas en los párrafos anteriores supondrán la declaración de la oferta como **No Válida**.

4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

4.1 General

La empresa adjudicataria será responsable de la correcta implantación y del buen funcionamiento de los servicios, de acuerdo con las normas y los requerimientos específicos del presente pliego.

En aquellas materias no contempladas expresamente en las especificaciones técnicas y con carácter general, deberán respetar la normativa internacional (ITU, ETSI) y nacional existente relativas a los mismos, y si esta no existiera, la de exigencia común por la Administración Pública para los servicios de telecomunicaciones.

Para los servicios solicitados son de especial aplicación las siguientes normativas nacionales:

- Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, Reales Decretos, Resoluciones y Ordenes emitidas por los organismos competentes;
- REAL DECRETO 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- Orden ITC/110/2009, de 28 de enero, por la que se determinan los requisitos y las especificaciones técnicas que resultan necesarios para el desarrollo del capítulo II del título V del reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, aprobado por Real Decreto 424/2005, de 15 de abril
- Orden ITC/313/2010, de 12 de febrero, por la que se adopta la especificación técnica ETSI TS 101 671 «Interceptación legal (LI), Interfaz de traspaso para la interceptación legal del tráfico de telecomunicaciones
- Orden ITC/682/2010, de 9 de marzo, por la que se adopta la especificación técnica ETSI TS 133 108 (3GPP TS 33.108) «sistema de telecomunicaciones móviles universales (UMTS); LTE; seguridad 3G; interfaz de traspaso para la interceptación legal (LI)»
- Orden IET/2530/2012, de 19 de noviembre, por la que se adoptan varias de las partes de la especificación técnica ETSI TS 102 232 «Interceptación Legal (IL); Interfaz de traspaso y detalles específicos de servicio (SSD) para la entrega mediante el protocolo IP.

En general, será de aplicación a este contrato toda la normativa existente a nivel nacional y relativa a la Interceptación Legal de Comunicaciones.

4.2 Servicios de telecomunicaciones

Dada la naturaleza de los servicios de telecomunicaciones solicitados, no se recogen en estos Pliegos de Prescripciones Técnicas descripciones especificaciones técnicas detalladas para el desarrollo de dichos servicios por estar suficientemente sujetos a regulación por los organismos competentes, y los sistemas y tecnologías que los soportan ser suficientemente conocidas y probadas.

En cualquier caso, el licitador incluirá en su oferta las características y especificaciones de la solución tecnológica propuesta para la implementación de los servicios ofertados.

Así mismo, incluirá aquellos aspectos que son de interés para el DSGV relativas al grado de servicio, calidad y seguridad comprometidos.

4.2.1 Calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones

La Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, contiene y delimita el conjunto de obligaciones que se impone a los explotadores de redes y servicios de telecomunicaciones, estableciendo las condiciones de calidad, objetivos, sistemas de medición y demás aspectos referidos a la calidad de los servicios.

El licitador, deberá proporcionar un nivel máximo en la calidad de los servicios contratados, indicando en su oferta, para cada servicio, sus compromisos de calidad. En cualquier caso, deberá respetar las condiciones de calidad establecidas en las normativas y legislación nacional de aplicación a las mismas, así como las de carácter internacional.

Dadas las características de alta disponibilidad que requieren los servicios del DSGV, el proveedor deberá garantizar el estado de correcta actividad en todo momento, monitorizando el estado de las líneas y accesos establecidos, y detectando tempranamente cualquier anomalía en los servicios (problemas en las líneas físicas, problemas de enrutamiento, etc.) para su inmediata resolución y recuperación del servicio.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de los niveles de calidad del servicio establecidos podrá dar lugar a considerar el servicio como “indisponible” durante ese periodo de tiempo, no siendo objeto de facturación; o ser causa de resolución del contrato.

Los parámetros a tener en cuenta con relación a los “Niveles de calidad técnica” en los servicios de telecomunicaciones serán como mínimo los indicados en el Anexo II de este Pliego de Prescripciones Técnicas, y que recoge el Nivel de Calidad que deben presentar los servicios prestados por la empresa adjudicataria, tanto en lo referido a la prestación de servicios de telecomunicaciones como en los servicios de soporte asociados a esta prestación.

4.2.2 Actualización tecnológica

Los servicios objeto de contratación deberán prestarse utilizando las condiciones técnicas más avanzadas que permita el mercado.

A lo largo de la vigencia del contrato la empresa adjudicataria deberá incorporar en la ejecución de las prestaciones contratadas todas las actualizaciones tecnológicas que supongan una mejora en las condiciones técnicas de los servicios, ya sea a instancias propias o a petición del DSGV, previo acuerdo entre ambas partes.

Las nuevas funcionalidades o servicios que no estén incluidos en la oferta técnico – económica inicialmente presentada por el licitador, y que sean demandados por la Administración deberán ser contratados mediante ampliaciones contractuales con arreglo a los procedimientos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

En el caso de que el DSGV o la empresa adjudicataria no lleguen a un acuerdo para la incorporación de un nuevo servicio o actualización tecnológica, el DSGV se reserva el derecho de contratar los servicios con otro operador.

4.3 Servicios Informáticos

La actual normativa legal aplicable a la ILC en España obliga a establecer canales de comunicaciones de datos seguros mediante la utilización de clientes VPN hardware que aseguren la integridad y confidencialidad de las comunicaciones utilizando técnicas de IPSec en las comunicaciones de datos.

Estos equipos hardware estarán constituidos por equipos informáticos que se adquirirán en condiciones de arrendamiento, y solo podrán utilizarse por el DSGV y para el cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC.

Las condiciones de seguridad y confidencialidad exigidas frente a terceros requieren así mismo que la gestión y administración de estos equipos hardware se realice por el DSGV.

La creación esta red VPN IPSec requiere la instalación de, al menos, un equipos hardware en cada uno de los puntos o ubicaciones de interconexión con las redes de operadores públicos.

La empresa adjudicataria se encargará del suministro, instalación y conectorización de los equipos en los lugares que le sean indicados por el DSGV.

Así mismo la empresa adjudicataria se encargará de prestar el servicio de mantenimiento asociado al contrato de arrendamiento con soporte “in situ” en el lugar de instalación si fuese preciso.

La empresa licitadora incluirá en su oferta sus compromisos con relación a la prestación de los servicios informáticos aquí descritos, tendrán en cuenta los aspectos y niveles mínimos de servicio exigido indicados en el Anexo III - Nivel de servicio.

Debe tenerse en cuenta que la configuración y administración de estos equipos será realizada por el DSGV de forma exclusiva, en la medida que esta condición pueda afectar a la prestación del servicio de mantenimiento y soporte solicitado.

4.4 Servicios de soporte y atención al cliente

Estos servicios atenderán las peticiones realizadas por el DSGV, tanto para solicitar el alta, baja o cambio de los servicios como para demandar información relativa a la evolución de la implantación, funcionamiento y gestión de los servicios ya solicitados.

Estos servicios se constituyen como parte fundamental para el desarrollo y seguimiento del contrato, describiendo cómo será el comportamiento de la empresa adjudicataria en su relación con el DSGV, y merecen especial atención los parámetros y compromisos de calidad que se establezcan para el mismo.

La empresa licitadora incluirá en su oferta una descripción detallada de las dinámicas, recursos técnicos y humanos de apoyo al cliente y procedimientos propuestos, indicando cómo se atenderán las diversas consultas referentes a los servicios contratados para los siguientes apartados:

- Gestión de solicitudes.
- Gestión de incidencias.
- Gestión técnica y soporte.
- Gestión de la facturación.

Esta descripción incluirá el detalle de los medios y vías de comunicación establecidos para realizar las gestiones puestas a disposición del DSGV, que permitirán el mayor grado de gestión técnica y control posible a los técnicos del DSGV con relación a los servicios contratados incluyendo, entre otras facilidades:

- Seguimiento de incidencias con los criterios definidos para su gestión.
- Seguimiento de los servicios de suministro y/o reparación cuando existan.
- Seguimiento de los niveles de calidad de servicio establecidos.
- Seguridad, confidencialidad y control de acceso a la información.
- Consultas relacionadas con los "Servicios Contratados" y la facturación.

4.4.1 Gestión de solicitudes

Se definirá en la oferta el procedimiento tipo para la tramitación, en cada servicio definido, de altas, bajas, cambios de características (capacidad, direccionamiento, etc.), así como los medios y vías de comunicación, entre el DSGV y la empresa adjudicataria, que permitan:

- Agilidad y facilidad en la tramitación.
- Acuse de recibo de las solicitudes.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la solicitud.
- Información de cumplimiento de plazos y aceptación.
- Observaciones y reclamaciones.

Los mecanismos establecidos permitirán conocer, en todo momento, el estado de las solicitudes.

En todo caso, la empresa adjudicataria siempre se adaptará a los procesos de solicitud de servicios que los servicios técnicos del DSGV determinen.

4.4.2 Gestión de Incidencias

La empresa licitadora indicará los procedimientos a seguir para la notificación de averías y seguimiento de los procesos de resolución de las mismas, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Acuse de recibo.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la incidencia.

Las incidencias se diferenciarán según tipos de servicios prestados:

- Incidencias de servicios de telecomunicaciones.
- Incidencias de servicios informáticos.
- Incidencias administrativas o de facturación.

En la oferta se incluirá una propuesta de procedimiento a seguir para la notificación de incidencias y/o averías donde deben quedar claramente especificados los medios de contacto y de notificación (número telefónico de contacto, fax, etc.) para cada servicio.

Los plazos medios y máximos para la resolución de las incidencias de cada tipo ofertados deberán tener en cuenta los niveles mínimos de servicio exigido indicados en el Anexo III - Nivel de servicio.

La conclusión de una incidencia, nunca podrá hacerse de forma unilateral por parte de la empresa adjudicataria.

4.4.3 Documentación e Información

Como parte incluida en el servicio de atención a la clientela, se encuentra la entrega de toda la información que permite conocer el estado y evolución de los servicios prestados y que también sirve de base para su facturación.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de los servicios contratados.

Este derecho ya se recoge en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios Capítulo III. Derechos y obligaciones de transparencia, información y calidad.

Por tanto la generación y entrega de la información y documentación asociada a la prestación de los servicios, y que se solicita en este pliego de prescripciones técnicas, se considera una parte fundamental del desarrollo de los mismos.

Documentación de Instalaciones

Se considerará, como parte incluida en el servicio de atención a la clientela, la entrega de toda la documentación relativa a las instalaciones realizadas para el DSGV (cartografía de la instalación, numeraciones asignadas, identificadores administrativos empleados, etc.), así como toda aquella información de carácter general que el DSGV pueda solicitar con objeto de optimizar aspectos de networking o de integración de los servicios.

Inventario de servicios contratados

La empresa adjudicataria mantendrá un “Inventario de Servicios Contratados” según formatos y codificación resultantes de la presente contratación.

El inventario de servicios contratados contendrá una descripción que permita identificar:

- Descripción del servicio contratado.
- Características fundamentales así como el lugar donde se presta.
- Número o código administrativo empleado por el operador público para referirse al mismo tanto en la información de facturación como en el reporte de incidencias.

Información sobre la calidad del servicio

La empresa adjudicataria proporcionará, a lo largo de la ejecución del contrato, información concreta y detallada relativa a la calidad proporcionada en cada uno de los servicios contratados, siempre que el DSGV así se lo solicite, mediante informes que se remitirán en papel y/o soporte informático.

El DSGV podrá recabar todos los datos que considere necesarios, así como realizar sus propias medidas y comprobaciones para contrastar y comprobar la veracidad de los datos aportados.

En cualquier caso, la empresa licitadora deberá indicar en su oferta, y para cada servicio ofertado:

- Sus compromisos de calidad.
- Información relativa a calidad que se compromete a proporcionar al DSGV sobre cada servicio.

4.5 Información de facturación

Los deberes y obligaciones del operador con respecto a la facturación y el alcance y características de la información que se debe entregar a la clientela vienen recogidos en diferentes normativas legales, todas ellas de aplicación a este contrato.

En estas normativas se establecen, entre otros, el derecho de los/las usuarios/as a recibir de los operadores públicos una información que deberá ser veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada. Este derecho incluye el de recibir información comparable, pertinente y actualizada sobre la calidad de los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y la facturación de los mismos.

4.5.1 Información de facturación detallada

La información de facturación detallada se entregará **obligatoriamente** en soporte electrónico como paso previo a la aceptación de la facturación.

La empresa adjudicataria y el DSGV establecerán un formato de fichero de intercambio para los datos de facturación que sea apto para su tratamiento por medios informáticos, y que permita obtener toda la información con el máximo detalle.

El DSGV realizará el abono de los servicios siempre previa presentación de la información de facturación detallada, que deberá entregarse con la periodicidad y contenido de información acordada que formará parte de la misma, y tras la aceptación por el DSGV de los servicios proporcionados.

Si la empresa adjudicataria no entregase información de facturación detallada, al menos en soporte electrónico, correspondiente al periodo de tiempo objeto de facturación, el DSGV podrá retener el pago de la factura hasta después de la entrega de la información que justifique el importe que la empresa adjudicataria pretende facturar, sin que la empresa pueda reclamar compensación económica alguna, ni suspender los servicios por impago.

En ningún caso podrá alegar la empresa adjudicataria dificultades técnicas para obviar los compromisos alcanzados con respecto a la presentación de la información de facturación, ni establecer un precio alzado por el importe de los servicios.

Contenido de la factura

La factura deberá contener datos detallados que permitan:

- Identificar los servicios contratados que se facturan.
- Conocer el tráfico cursado o valor de los parámetros que se utilicen en el procedimiento de facturación.
- Conocer el precio aplicado, que deberá ser conforme al “Plan de precios” ofertado.
- Conocer el costo asociado al servicio que se factura.

Se deberá contemplar los siguientes aspectos:

- La facturación se corresponderá inequívocamente con la codificación del “Plan de precios” ofertado.
- Los conceptos periódicos (cuotas), se facturarán en relación con el tiempo desde la aceptación de su puesta en servicio dentro de cada período mensual.
- Así mismo permitirá comprobar los precios aplicados a los servicios consumidos que deberán ser acordes al "Plan de Precios" vigente en cada momento.

La factura presentada deberá ser tal que permita a los técnicos del DSGV realizar el seguimiento del costo y evolución del tráfico para los diferentes conceptos, identificando los consumos asociados a cada uno de los conceptos y servicios prestados.

4.5.2 Compromiso de confidencialidad

Se prestará especial atención a la seguridad, confidencialidad y control de acceso a la información de facturación, conforme a lo establecido en las disposiciones legales aplicables y los compromisos y normas de confidencialidad exigidas por el DSGV.

Se implementarán los mecanismos que aseguren que solo el personal del DSGV debidamente autorizado tiene acceso a dicha información; sin que se puedan alegar razones o dificultades técnicas.

De igual modo, las herramientas WEB de gestión de la facturación que se pongan a disposición del contrato permitirán el acceso diferenciado y seguro, exclusivamente a los servicios contratados por el DSGV.

Debe tenerse en cuenta la aplicación de un CIF único para todo el Gobierno Vasco, incluido el Departamento de Seguridad; sin que esta característica pueda utilizarse para obviar la obligación de confidencialidad y acceso diferenciado para el Departamento de Seguridad.

De esta forma el DSGV recibirá información exclusivamente y de forma diferenciada del resto de los servicios contratados por el Gobierno Vasco.

El **NO** acatamiento de las condiciones recogidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas y relativas a la obligatoriedad de entrega de la información de facturación y sus características mínimas serán causa de declaración de la oferta como **No Válida**.

ATENCIÓN: en ningún caso debe recogerse información sobre el “Plan de Precios” ofertado dentro de la Oferta Técnica (Sobre C). .

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria será responsable del correcto desarrollo de los servicios de acuerdo a los requerimientos del presente pliego.

5.1 Supervisión del contrato

La actuación de la empresa adjudicataria será supervisada por el técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato, a su vez la empresa adjudicataria designará un responsable de la empresa.

El técnico responsable del Gobierno Vasco tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

5.1.1 Coordinador responsable

La coordinación, gestión y relación con la empresa adjudicataria, será centralizada y única, a través de los servicios técnicos asignados y únicos autorizados por el DSGV, que le serán notificados oficialmente al licitador.

Aun cuando la empresa adjudicataria designe varios responsables para atender a las diferentes parcelas del servicio, existirá una única persona responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, y seguimiento del servicio.

La persona responsable de la empresa adjudicataria y el/la técnico del DSGV mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios contratados.

Las modificaciones posteriores a la definición inicial de personas responsables, deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada.

5.1.2 Reunión de inicio

El servicio deberá comenzar **obligatoriamente** con el establecimiento de una reunión entre las partes, en la cual, entre otros, se establecerán oficialmente las personas responsables por cada una de las partes.

5.2 Pruebas y aceptación de los servicios

Aceptación del servicio

La empresa adjudicataria deberá comunicar el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios al DSGV para que sus técnicos den aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los mismos.

La empresa adjudicataria vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el DSGV sobre la validez, disponibilidad y calidad de los servicios contratados.

Un servicio no podrá considerarse disponible de forma unilateral por el operador, ni se aceptará facturación por el mismo, hasta que el DSGV de aprobación y aceptación del mismo tras haber verificado su disponibilidad.

Las discrepancias sobre la fecha de disponibilidad y el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación **y podrán ser causa de resolución del contrato.**

La empresa adjudicataria deberá facilitar al DSGV la documentación exigida como parte del servicio, estableciéndose como requisito previo a la aceptación de su puesta en marcha o disponibilidad (datos cartográficos, numeraciones asignadas, datos técnicos de los enlaces empleados, etc.).

Pruebas

El objetivo de las pruebas es la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados y su calidad. Estas pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes del DSGV en presencia de una persona representante de la empresa adjudicataria y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes. No se considerarán superadas las pruebas, mientras no se hayan superado todas y cada una de las pruebas individuales.

5.3 Penalizaciones y Compensaciones

En lo relativo a penalizaciones son de aplicación las reguladas por los organismos competentes en materia de telecomunicaciones y en especial lo indicado en el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios, Artículo 115. Derecho a indemnización por la interrupción temporal del servicio telefónico disponible al público, así como las indicadas en normativas posteriores. (REAL DECRETO 776/2006, de 23 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril).

La empresa licitadora podrá, además de lo anterior, incluir compensaciones añadidas al DSGV que se aplicarán en caso de no cumplir con los compromisos acordados, si no se alcanzan los niveles de calidad de los servicios fijados u otros términos del contrato; debiendo indicar en su oferta los mecanismos de compensación y reembolso a favor del DSGV, y su cuantía.

5.4 Herramientas de gestión del DSGV

El DSGV dispone de servicios y herramientas corporativas para atender y gestionar las incidencias y solicitudes cursadas por los usuarios, relativas a nuevas necesidades, modificaciones o incidencias en los servicios prestados tanto por el personal técnico interno como por servicios de soporte externos.

Las dos principales herramientas corporativas de soporte del DSGV con las que la empresa adjudicataria del presente expediente deberá interrelacionarse son:

- El servicio ARRETA
- La aplicación corporativa ZERBINET

La empresa adjudicataria asume el compromiso formal de utilizar los procedimientos y herramientas corporativas dispuestas por el DSGV para canalizar la información asociada a las incidencias y solicitudes, dentro del marco del presente contrato.

La empresa adjudicataria recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a seguir en su relación con los servicios de atención y gestión del DSGV. En cualquier caso, la empresa adjudicataria deberá tener la capacidad de planificar y desarrollar la metodología precisa para la prestación de los servicios de soporte demandados, elaborando y/o creando sus propios informes o registros de información precisos.

5.4.1 Servicio ARRETA

El DSGV dispone de un servicio de Atención a Usuarios, denominado Servicio ARRETA, consistente en un Centro de Atención a usuarios (CAU) con funcionamiento 24 horas x 7 días a través del cual se reciben las notificaciones de incidencia relativos a cualquier sistema informático o de telecomunicaciones gestionado por el DSGV y emitidos de los diversos centros y usuarios del DSGV.

El servicio ARRETA se encarga de registrar los avisos de incidencia, su clasificación inicial y asignación de prioridades, así como de cursar los correspondientes avisos a las diferentes empresas que prestan los servicios de mantenimiento y soporte. A través del servicio ARRETA también se realiza el seguimiento de las incidencias con los diferentes servicios de soporte hasta su cierre definitivo.

5.4.2 Herramienta ZERBINET

ZERBINET es una herramienta informática para la gestión de incidencias y solicitudes, que canaliza las comunicaciones a las empresas de soporte y mantenimiento.

A través de la herramienta ZERBINET, las empresas son notificadas de la existencia de incidencias, y estas a su vez pueden reportar directamente en la misma la evolución y cierre de las incidencias, siendo accesible a través de la red Internet pública, y disponiendo de un interfaz Web para su manejo a través de menús amigables

También a través de la herramienta ZERBINET, y para algunos servicios definidos y acordados previamente, la empresa adjudicataria puede recibir las solicitudes de ejecución de altas, bajas o cambios de configuración, y pueden igualmente reportarse directamente en la misma la evolución de dichos trabajos hasta su completa ejecución.

5.5 Normas de Seguridad relativas a los sistemas de información

El personal de la empresa adjudicataria estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información del DSGV

- No introducir software informático ajeno al Departamento de Seguridad.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad existentes o previstos.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Departamento de Seguridad, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Utilizar exclusivamente la palabra de paso - clave a él asignada y adquirir el compromiso de actuar de forma cuidadosa para que nadie conozca su palabra de paso.
- Utilizar adecuadamente y de forma cuidadosa los sistemas de seguridad implantados, de forma que se respeten y mantengan los niveles de seguridad.
- Además, la empresa adjudicataria adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:
- Los equipos conectados a la Intranet del Departamento de Seguridad no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al Departamento.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al Departamento deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la red informática del Departamento de Seguridad.
- Esta expresamente prohibido la instalación de módems (o similar) en equipos (PCs, Servidores, etc.) conectados a la red del Departamento de Seguridad.

5.5.1 Acceso y protección de datos

La empresa adjudicataria quedará expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo referente al acceso a los datos por cuenta de terceros.

A tal fin, la empresa licitadora incluirá en su oferta Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

5.5.2 Propiedad intelectual

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a la Administración. Cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de la Administración.

Asimismo, todos los entregables que deban facilitarse a los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco (salvo las ofertas previas) únicamente deberán llevar como logotipo o señas de identidad el escudo del Gobierno Vasco o logotipos aceptados por el propio Departamento y Organismo Autónomo.

La empresa adjudicataria se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre, Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

6. ANEXO I – SERVICIOS NECESARIOS PARA LA ILC

6.1 Normas, definiciones y condiciones aplicables

La Orden ITC/110/2009, de 28 de enero, por la que se determinan los requisitos y las especificaciones técnicas que resultan necesarios para el desarrollo del capítulo II del título V del 424/2005, establece en su Artículo 4 – Especificaciones técnicas, que la realización técnica de los sistemas de interceptación legal de los sujetos obligados se ajustará a lo que establecen las especificaciones técnicas sobre interceptación legal elaboradas por el ETSI.

Esta normativa recoge las siguientes figuras y/o definiciones:

- Sujetos obligados: los operadores que presten o estén en condiciones de prestar servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público o de establecer o explotar redes públicas de comunicaciones en España, con independencia de la naturaleza, ámbito territorial y momento en que tuvo efecto su habilitación.
- Agente facultado: policía judicial o personal del Centro Nacional de Inteligencia habilitado por una autoridad judicial para materializar una interceptación legal.
- Interfaz de traspaso (HI, «Handover Interface»): Interfaz física y lógica entre el dominio del sujeto obligado y el dominio del agente facultado. A través de la HI el sujeto obligado entrega los resultados de la interceptación al centro de recepción de las interceptaciones. Esta interfaz se compone, a su vez, de tres interfaces distintas:
- Interfaz de traspaso 1 (HI1): Interfaz para el intercambio de información de administración entre el agente facultado y el sujeto obligado.
- Interfaz de traspaso 2 (HI2): Interfaz para la entrega de la información asociada con la interceptación (IRI) al centro de recepción de las interceptaciones.
- Interfaz de traspaso 3 (HI3): Interfaz para la entrega del contenido de la comunicación (CC) al centro de recepción de las interceptaciones.

La orden recoge que esta distinción entre interfaces de traspaso se trata de es una distinción lógica. En su realización, en ocasiones pueden compartir la interfaz física.

Así mismo, la Orden ITC/313/2010 por la que se adopta la especificación técnica ETSI TS 101 671 «Interceptación legal (LI), Interfaz de traspaso para la interceptación legal del tráfico de telecomunicaciones en su Artículo 4. Canales de comunicaciones entre sujetos obligados y agentes facultados indica que existirán dos tipos de canales de comunicaciones entre cada sujeto obligado y cada agente facultado para proveer el resultado de la interceptación legal: un canal para conmutación de circuitos y otro canal para comunicaciones de datos.

En los anexos de esta orden ITC/313/2010 se recogen las características y requisitos que deben cumplir ambos canales de comunicaciones:

- Canal para conmutación de circuitos.
- Canal para comunicaciones de datos.

Canal para conmutación de circuitos.

- El canal para conmutación de circuitos se utilizará para transmitir el CC procedente de servicios facilitados mediante conmutación de circuitos o el CC con origen en tecnologías que puedan asimilarse a la conmutación de circuitos.
- El canal para la conmutación de circuitos se realizará mediante la RDSI. Los accesos RDSI necesarios para este canal sólo se podrán utilizar para proveer la interceptación legal de comunicaciones a los agentes facultados.
- Los agentes facultados contratarán los accesos RDSI necesarios para este canal y costearán su instalación y mantenimiento, así como los gastos de comunicaciones de estas líneas. Asimismo, los agentes facultados costearán los equipos de comunicaciones RDSI necesarios para este canal hasta la interfaz T situada en el lado del operador, su instalación y su mantenimiento.
- Cada agente facultado irá realizando las contrataciones necesarias para recibir los productos de las interceptaciones.

Canal para comunicaciones de datos.

- El canal para comunicaciones de datos se utilizará para transmitir tanto la información relativa a la interceptación (IRI), interfaz HI2, como el contenido de la comunicación (CC), interfaz HI3, procedente de servicios facilitados mediante conmutación de paquetes.
- Este canal se realizará mediante una red privada virtual IPsec (VPN IPsec) o con túneles SSL/TLS, configurados para garantizar los requisitos de un canal seguro, tal como está definido en la Orden ITC/110/2009, de 28 de enero. Esta VPN IPsec o SSL/TLS, empleará el algoritmo de cifrado AES (Advanced Encryption Standard) de 256 bits y claves de longitud mayor que 1024 bits (se recomienda 2048 bits) para el intercambio de claves.
- El sujeto obligado empleará un cliente hardware VPN seguro. Los sujetos obligados deberán permitir a los agentes facultados la instalación y mantenimiento de estos clientes hardware VPN seguros, siempre y cuando se garantice por parte de éstos la total inocuidad de estos equipos en la prestación del servicio por parte de los sujetos obligados.
- La interfaz de estos clientes hardware VPN seguros hacia los equipos del sujeto obligado es una conexión Ethernet.
- Esta VPN sólo se podrá utilizar para el cumplimiento de las obligaciones del sujeto obligado en materia de interceptación legal de comunicaciones y, en su caso, para las obligaciones en materia de conservación de datos.
- Abono del coste de las comunicaciones del canal de datos. Cada agente facultado contratará el sistema de transporte acordado con el sujeto obligado para este canal y costeará su instalación y mantenimiento, así como los gastos de comunicaciones de estas líneas. Asimismo el agente facultado costeará los equipos de comunicaciones necesarios para establecer este canal hasta la interfaz Ethernet situada a la salida del cliente VPN hardware seguro, su instalación y su mantenimiento

Considerando las especificaciones técnicas y legales recogidas y descritas anteriormente, los servicios de telecomunicaciones que el DSGV requiere para dar respuesta a las obligaciones en materia de ILC son:

6.2 Canal para conmutación de circuitos

6.2.1 Accesos telefónicos digitales RDSI.

Accesos telefónicos digitales RDSI (Red Digital de Servicios Integrados) para el acceso a la red telefónica conmutada pública. Los accesos RDSI a considerar serán de tipo primario (30B+D) y canalización completa (30 canales activos).

Alcance:

- Incluye la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio en cualquier punto dentro del territorio nacional.
- Incluye la asignación de numeración pública al mismo en la cantidad que sea requerida para la prestación del servicio ILC. (en cualquier caso < 31 números)
- También se considerará incluido el tráfico de comunicaciones (llamadas) cursado sobre los accesos telefónicos RDSI.

Concepto de costo considerado:

Para este servicio se contemplan los siguientes conceptos de costo:

- Costo de Alta.
- Cuota mensual que incluirá el costo de la asignación de numeración pública y el costo del tráfico cursado (tarifa plana).

Los costos son independientes del punto de prestación del servicio dentro del territorio nacional.

Costo de Alta

Costo inicial de instalación, configuración y puesta en marcha del servicio. Solo se factura una vez por acceso RDSI.

Para el “Costo de Alta” se tendrá en cuenta lo recogido en el apartado 4.2 Consideraciones al alta de los servicios y su coste.

Cuota mensual.

Cuota de gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio.

El volumen de tráfico cursado sobre los accesos telefónicos RDSI solicitados para ILC es reducido por el uso exclusivo de estos accesos en el cumplimiento de las obligaciones relativas a la ILC; de igual forma el ámbito geográfico de las llamadas está limitado a los extremos fijados, esto es, las comunicaciones se establecen siempre entre un sujeto obligado y el sistema ILC de la Ertzaintza (agente facultado).

El DSGV entiende que asociado a este tráfico de llamadas puede estimarse un costo que quede recogido en la cuota mensual del acceso, sin perjuicio para la empresa adjudicataria.

De igual forma quedaría recogida en la cuota mensual del acceso el costo asociado a la asignación de numeración pública requerida para la prestación del servicio ILC.

Nota: En ocasiones se dispone de múltiples accesos RDSI con un mismo sujeto obligado que puedan utilizarse como elementos de redundancia y/o de desborde en casos de saturación de los canales de comunicación.

6.2.2 Enlace digital de voz estructurados.

Enlaces digitales de voz estructurados (enlace digital a 2048 kb/s UIT-T G703 y G704).

Algunos operadores públicos (sujetos obligados) ofrecen la interconexión para la entrega de señales CC correspondiente a su red de conmutación de circuitos mediante accesos telefónicos digitales (ANSI SS7) no RDSI

Para el transporte de estas señales se requiere disponer de enlaces digitales de voz estructurados (enlace digital a 2048 kb/s UIT-T G703 y G704) que permitan su transporte directo entre origen destino no pudiendo utilizar la red telefónica conmutada.

Alcance:

- Incluye la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio entre cualquiera dos (2) puntos dentro del territorio nacional.

Costos:

Para este servicio se contemplan los siguientes conceptos de costo:

- Costo de Alta.
- Cuota mensual del enlace, según subcategoría.

Costo de Alta

Costo inicial de instalación, configuración y puesta en marcha del enlace. Este costo será único por enlace y solo se factura una vez por enlace.

Para el “Costo de Alta” se tendrá en cuenta lo recogido en el apartado 4.2 Consideraciones al alta de los servicios y su coste.

Cuota fija mensual, según subcategoría

Cuota de gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio.

Se ha considerado oportuno tener en consideración la separación entre los puntos extremos para el costo de la “Cuota mensual” asociada al enlace, estableciendo las dos (2) siguientes subcategorías:

- Cuota mensual para enlace establecido con sede remota ubicada dentro de la misma provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.

En este caso el enlace estará establecido entre 2 puntos extremo ubicados dentro de la misma provincia geográfica.

- Cuota mensual para enlace establecido con sede remota ubicada en diferente provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.

En este caso el enlace estará establecido entre 2 puntos extremos ubicados en diferente provincia geográfica.

Nota 1:

En ocasiones puede ser necesario o de interés realizar el transporte de las señales telefónicas digitales RDSI, directamente entre el sujeto obligado y el agente facultado, a través de enlaces digitales de voz estructurados a fin de garantizar los tiempos de establecimiento de llamada y conexión entre el sujeto obligado y el agente facultado, sin depender del estado de ocupación y tiempos de respuesta de la red telefónica pública conmutada además de asegurar en mayor grado la confidencialidad de las comunicaciones.

En los casos en que los enlaces digitales de voz estructurados se utilicen para el transporte de señales telefónicas digitales RDSI directas entre el sujeto obligado y el agente facultado, la cuota a repercutir se limitará exclusivamente a la asociada a los enlaces digitales de voz estructurados que se estén utilizando.

6.2.3 Tecnologías de transporte de voz basadas en paquetes

Dada la evolución tecnológica experimentada por los sistemas y servicios de voz en los operadores públicos, se admite que los accesos telefónicos digitales RDSI asociados a la red conmutada y/o los enlaces digitales de voz estructurados (enlace digital a 2048 kb/s UIT-T G703 y G704) se transporten mediante tecnologías de transporte de voz basadas en paquetes, siempre que:

- Permitan el transporte de la voz sin pérdida de calidad.
- Permitan el transporte de la señalización telefónica (RDSI o ISUP) asociada a las comunicaciones, incluido el campo UUS1 utilizado para el envío del LIID indicado en las especificaciones técnicas ETSI.
- En caso de compartir recursos técnicos, no afecte a las capacidades contratadas para el canal de comunicaciones de datos que se utilizará para transmitir tanto la información relativa a la interceptación (IRI), interfaz HI2, como el contenido de la comunicación (CC), interfaz HI3, procedente de servicios facilitados mediante conmutación de paquetes.

El importe a aplicar para estos enlaces de voz basados en redes de paquetes se corresponderá con el indicado en el modelo de proposición económica para los accesos telefónicos digitales RDSI, o los enlaces digitales de voz estructurados, según corresponda a la tecnología que se sustituye en cada caso.

6.3 Canal para comunicaciones de datos – RED VPN

Para la definición de este servicio debe tenerse en consideración varios aspectos que condicionan la arquitectura óptima a adoptar, capacidades requeridas, topología de conexión, requisitos de seguridad, etc.

Topología

Por norma general la conexión con el operador público (sujeto obligado) para la comunicación de datos asociados a la ILC se realiza a través de un único punto donde el operador público centraliza sus sistemas técnicos asociados a las funcionalidades para el cumplimiento de las obligaciones ILC y donde así mismo se define la interfaz de traspaso de información (HI).

En algunos casos pueden establecer varios puntos de traspaso de información (HI) a fin de disponer de redundancia, incluso geográfica.

En cualquier caso, todas las conexiones consideradas se establecen con el sistema ILC de la Ertzaintza (Agente Facultado), al tratarse de un sistema de uso exclusivo para la ILC por lo que el conjunto de conexiones adopta una arquitectura en estrella centralizada en el punto donde se ubica el sistema ILC de la Ertzaintza.

Redundancia

El punto donde se ubican los sistemas técnicos de la Ertzaintza y donde se reciben las señales de todos los sujetos obligados se constituye como punto crítico de fallo y requiere disponer de accesos dotados de redundancia y capacidad adecuada.

Capacidad:

La capacidad requerida para conectarse a un operador vendrá determinada por varios factores: número de interceptaciones a realizar, tipo de red a intervenir, etc. Estos factores pueden cambiar también a lo largo del tiempo por lo que la solución tecnológica a adoptar debe ser flexible permitiendo contratar en cada momento la capacidad más adecuada para conectarse con cada operador.

Sentido del tráfico cursado

En la ILC el tráfico cursado va normalmente desde el operador (sujeto obligado) hacia el sistema de la Ertzaintza (agente facultado). El tráfico desde el agente facultado hacia el operador es muy reducido y se limita a paquetes ACK, notificadores, etc. La diferencia de volumen de tráfico puede estar en el orden de 100 veces inferior.

Se trata por tanto de un tráfico asimétrico.

Seguridad

Existe la obligación por normativa ILC de utilizar clientes VPN hardware seguros requiriendo la instalación de, al menos, un equipo hardware en cada uno de los puntos o ubicaciones de interconexión con los operadores públicos

Estos equipos hardware estarán constituidos por equipos informáticos que se adquirirán en condiciones de arrendamiento, y que solo el DSGV debe poder gestionar para asegurar la integridad y confidencialidad de las comunicaciones.

6.3.1 RED PRIVADA VIRTUAL de datos para ILC - VPN

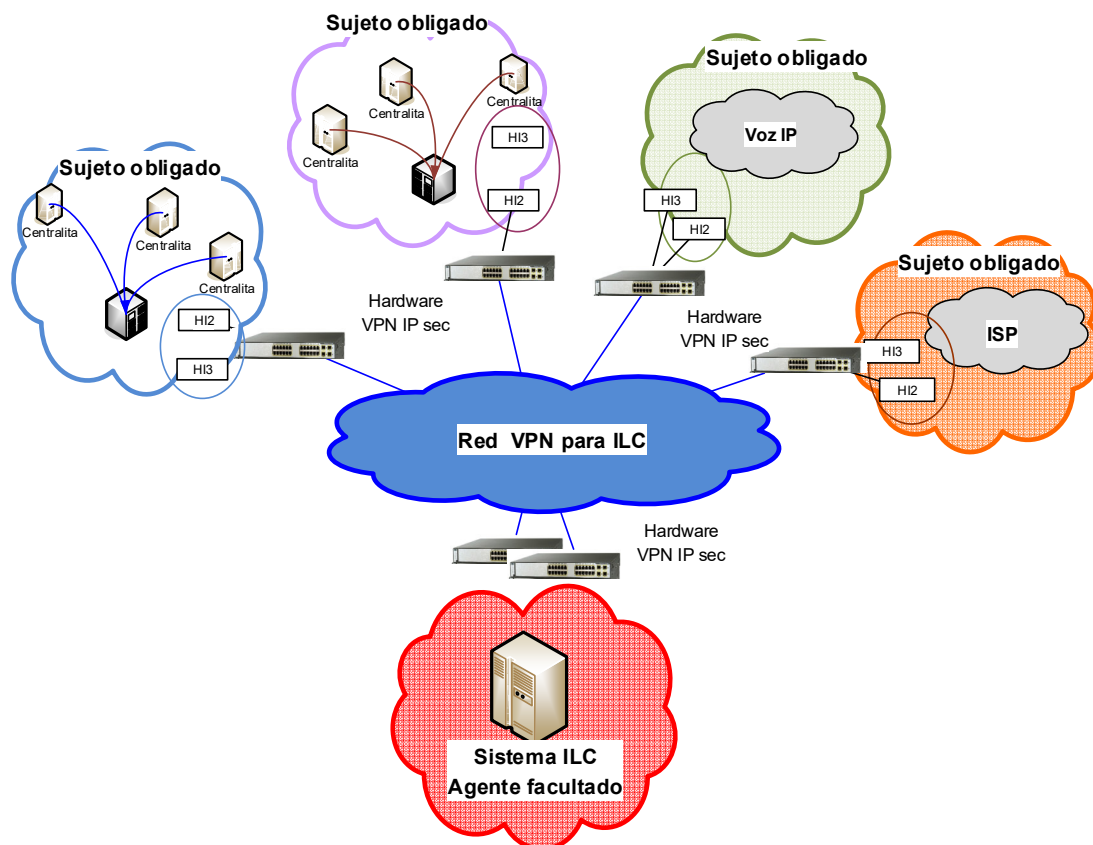
Teniendo en cuenta lo recogido en los apartados anteriores y considerando el “Estado del Arte actual” en relación a soluciones tecnológicas ofertadas por los operadores públicos para comunicaciones de datos, el DSGV considera que la solución más conveniente y beneficiosa para la Administración es el establecimiento de una red privada virtual (en adelante VPN) entre los sujetos obligados y la Ertzaintza de uso exclusivo para cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC.

Esta Red Privada Virtual (VPN) de datos será exclusiva para la Ertzaintza y para el cumplimiento de las obligaciones en materia de ILC, pudiendo, tal como establece la normativa legal, también utilizarse para el cumplimiento de las obligaciones en materia de datos conservados.

La VPN permitirá la conectividad entre los diferentes sujetos obligados y la Ertzaintza (agente facultado) manteniendo las condiciones de seguridad, confidencialidad, capacidad y redundancia requeridas.

Arquitectura Red VPN para ILC

La siguiente figura recoge la arquitectura propuesta para esta red VPN



6.3.2 Alcance del servicio

El servicio de red VPN incluye la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio de telecomunicaciones de datos entre una sede remota (sede del sujeto obligado) y la sede del sistema ILC de la Ertzaintza (agente facultado) a través de la implantación de una red Privada Virtual de Datos (VPN) que será de uso exclusivo para el servicio ILC.

Las sedes remotas de esta red VPN podrán ser solicitadas a la empresa adjudicataria en cualquiera punto dentro del territorio nacional.

Se recoge a continuación las características fundamentales que deberá satisfacer la solución a proponer por las empresas licitadoras con relación a esta Red VPN para ILC.

6.3.3 Especificaciones técnicas

La Red VPN ofertada deberá ser capaz de cursar y gestionar el tráfico de forma adecuada teniendo en cuenta las funcionalidades y características indicadas en los párrafos siguientes.

Es habitual que los operadores implementen este tipo de arquitecturas mediante redes que permiten conexiones entre usuarios a través de una red pública de datos compartida soportada por diversas tecnologías pero pudiendo operar cada cliente de forma privada y con accesos individuales.

Así mismo debe diferenciarse entre el caudal máximo permitido por el acceso físico establecido y el caudal contratado o CIR (velocidad garantizada)

Aislamiento y Seguridad de los enlaces – Cliente hardware seguro

- Red privada virtual de uso exclusivo para ILC.
- Separación de tráfico: se mantendrá una separación de los tráfico cursados entre cada uno los sujetos obligados y el agente facultado mediante la utilización de técnicas de encriptación en cada sede.
- Se utilizará un cliente hardware VPN seguro para realizar la encriptación de cada sede. Este cliente estará alojado en dependencias del sujeto obligado así como en dependencias de la Ertzaintza asegurando una encriptación extremo a extremo.
- El tráfico se encriptará según estándar IPsec empleando el algoritmo de cifrado AES (Advanced Encryption Standard) y claves de 1024 a 2048 bits de longitud para el intercambio de claves.

De esta forma, los equipos “Cliente hardware seguro” ubicados en cada sede remota establecerán un túnel encriptado con el “Cliente hardware seguro” ubicado en la sede de la Ertzaintza, asegurando la confidencialidad y aislamiento de las comunicaciones.

Accesos de datos en sedes remotas (sedes del sujeto obligado)

Capacidad del acceso físico

La tecnología utilizada en los accesos físicos deberá permitir ampliar la capacidad contratada (CIR) hasta un máximo **100 MBits/sg como mínimo**, independiente de la capacidad CIR inicialmente solicitada por el DSGV para cada sede remota y sin necesidad de actuaciones físicas que impliquen el corte de los servicios.

De esta forma la infraestructura física ofertada para los accesos permitirá el aumento de la capacidad CIR contratada, previa solicitud del DSGV, en unidades progresivas.

El operador podrá utilizar tecnologías que tengan en cuenta el tráfico asimétrico previsto en los accesos, en cualquier caso la capacidad CIR solicitada para el acceso deberá estar garantizada al menos en sentido hacia el agente facultado (garantía del CIR del 100%).

Capacidad global de la red VPN

La capacidad de la red VPN en su conjunto debe ser tal que permita cursar el tráfico acumulado de las diferentes sedes remotas hacia el sistema ILC de la Ertzaintza asegurando un CIR (Committed Information Rate) del 75% como mínimo de la capacidad total acumulada, es decir, del sumatorio de la capacidad CIR solicitada para los accesos individuales del conjunto de sedes contratadas.

La empresa adjudicataria garantizará que la red VPN presenta un rendimiento global compatible con la tasa CIR indicada, pudiendo presentar una tasa EIR (*excess information rate*) hasta el total acumulado del 100% del CIR de los accesos individuales.

Esta capacidad global de la red VPN se mantendrá actualizada en todo momento recogiendo cualquier incremento que se produzca en la capacidad CIR contratada para los accesos individuales.

Acceso en la sede del agente facultado (Sede ILC de la Ertzaintza)

Redundancia

Es obligatorio que el acceso de la red VPN en la sede ILC de la Ertzaintza (agente facultado) este redundado a nivel de rutas y de equipamiento terminal CPE.

Capacidad del acceso físico en la sede del agente facultado

Para el emplazamiento del sistema ILC de la Ertzaintza (agente facultado) la capacidad del acceso contratado debe estar garantizada en sentido hacia el agente facultado (garantía del CIR del 100%).

La tecnología utilizada en este acceso físico deberá permitir ampliar la capacidad CIR contratada hasta un máximo de **1 GBits/sg como mínimo**, independiente de la capacidad solicitada inicialmente por el DSGV para la sede ILC de la Ertzaintza y sin necesidad de actuaciones físicas que impliquen el corte de los servicios.

Como se ha indicado anteriormente el tráfico cursado es asimétrico, siendo mayor en el sentido que va desde el operador (sujeto obligado) hacia el sistema de la Ertzaintza (agente facultado). El operador podrá utilizar tecnologías que tengan en cuenta el tráfico asimétrico previsto en los accesos.

Capacidad contratada CIR en la sede del agente facultado

La capacidad contratada para esta sede será, como mínimo:

- Recepción, sentido que va desde los operadores hacia el sistema de la Ertzaintza (agente facultado): La capacidad será, al menos, el 70% de la capacidad total acumulada de los accesos individuales para el conjunto de sedes contratadas y debe estar garantizada (garantía del CIR del 100%).
- Transmisión, sentido que va desde el sistema de la Ertzaintza (agente facultado) hacia las sedes remotas (sujetos obligados): La capacidad CIR será de, al menos, **2 MBits/sg** garantizada (garantía del CIR del 100%).

Direccionamiento IP

La conexión y gestión del direccionamiento IP Nivel 3 con los sistemas informáticos de los sujetos obligados se realizará, en cualquier caso y en primera instancia, a través del cliente hardware seguro que irá instalado en el extremo de cada conexión. De esta forma, la gestión del direccionamiento IP privado entre los sujetos obligados y el agente facultado se gestionará exclusivamente a través del equipo Cliente hardware seguro.

En lo relativo al enrutado y direccionamiento del tráfico entre el “Cliente hardware seguro” y los equipos de transporte de la red VPN del operador, los accesos operarán **preferentemente** a nivel de conmutación (Nivel 2), en cualquier caso, el transporte será transparente a nivel de tráfico IP para los túneles encriptados establecidos por los “Clientes hardware seguro”

Soporte de IPsec

La red VPN deberá soportar el tráfico encriptado mediante etiquetado IPsec empleado por los equipos “cliente hardware seguro” instalados en cada uno de los centros; tanto si se utiliza en “modo transporte” como en “modo túnel”, según IETF, permitiendo la libre circulación de los protocolos de seguridad (AH, ESP), y protocolos de gestión de claves (IKE) asociados.

Redundancia

La red VPN dispondrá de algoritmos internos para la protección del tráfico cursado que permitan enrutar el tráfico por rutas alternativas en caso de fallo.

En especial, se tendrá en cuenta la solicitud de que el acceso de la red VPN en la sede ILC de la Ertzaintza (agente facultado) este redundado a nivel de rutas y de equipamiento terminal CPE.

6.3.4 Conceptos de costo definidos para el servicio

Para el servicio de red VPN para ILC se contemplan los siguientes conceptos de costo:

- Costo de Alta por cada sede remota de sujeto obligado.
- Cuota mensual por cada sede remota de sujeto obligado, según subcategoría.
- Cuota mensual por aumento de capacidad contratada CIR, según subcategoría
- Cuota mensual para la sede de la Ertzaintza (agente facultado).

Se recoge a continuación una breve definición del alcance de cada concepto.

“Costo de Alta por sede sujeto obligado”

Este coste será único e independiente de la localización geográfica de la sede.

Para el “Costo de Alta por sede remota” se tendrá en cuenta lo recogido en el apartado 4.2 del Pliego “Consideraciones al alta de los servicios y su coste”.

Cuota mensual por sede remota de sujeto obligado - subcategorías.

Cuota de gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación de un servicio básico de sede remota.

Dentro de esta cuota se considerará una capacidad contratada CIR de transmisión hacia el agente facultado de como mínimo: **2 MBits/sg.** 100% garantizada

El DSGVO considera oportuno tener en consideración la ubicación geográfica de estas sedes estableciendo dos (2) subcategorías:

- Sede remota Tipo 1: sede remota ubicada dentro de la misma provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.
- Sede remota Tipo 2: sede remota ubicada en diferente provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.

De esta forma las cuotas mensuales presentarán solo estas dos modalidades:

- Cuota mensual para sede remota Tipo 1.
- Cuota mensual para sede remota Tipo 2.

Se debe tener en consideración que en la actualidad la mayoría de los operadores públicos (sujeto obligado) que operan en España centralizan sus infraestructuras ILC y proporcionan sus conexiones de datos desde la provincia geográfica de Madrid, si bien algún operador proporciona también conexiones en la misma provincia geográfica donde se ubica el sistema ILC de la Ertzaintza (Bizkaia).

Cuota mensual por aumento de capacidad y subcategorías.

Cuota asociada al aumento de la capacidad en la transmisión hacia el agente facultado.

Este servicio considerará unidades de incremento de la capacidad de transmisión CIR hacia el agente facultado de como mínimo: **2 MBits/sg.** 100% garantizada.

De esta forma cuando el DSGV quiera aumentar la capacidad CIR de transmisión de una sede remota hacia el agente facultado, podrá adquirir tantas unidades de “aumento de capacidad” como sean precisas hasta alcanzar la capacidad CIR final deseada.

También se considera oportuno tener en consideración la ubicación geográfica de las sedes para el costo por aumento de la capacidad, estableciendo las dos (2) siguientes subcategorías:

- Cuota mensual por unidad de “aumento de capacidad” para sede remota Tipo 1.
- Cuota mensual por unidad de “aumento de capacidad” para sede remota Tipo 2.

De esta forma, para una sede remota con una capacidad contratada inicial de 2 Mbits/sg incluida en la cuota mensual básica, el DSGV podrá solicitar incrementar la capacidad en 2 unidades de “aumento de capacidad”, alcanzando así un CIR de : 2 Mbits/sg + 2 Mbits/sg +2 Mbits/sg = 6 Mbits/sg

Cuota mensual para sede ILC de la Ertzaintza.

Cuota de gestión y mantenimiento de todos los elementos precisos para la prestación del servicio en la sede de la Ertzaintza. Este costo tendrá en cuenta la redundancia solicitada para esta sede.

Este servicio básico se considerará con una capacidad como mínimo de:

- Recepción, sentido desde los operadores hacia el sistema de la Ertzaintza: como mínimo el 70% de la capacidad total acumulada de los accesos individuales considerando una garantía del CIR del 100% en las sedes remotas.
- Transmisión, sentido que va desde el sistema de la Ertzaintza hacia la red VPN: como mínimo 2 Mbits/sg con una garantía del CIR del 100%.

6.4 Cliente hardware seguro

El “Cliente hardware seguro” estará constituido por un equipo informático con capacidad suficiente para encriptar tanto el interfaz local hacia los equipos informáticos del sujeto obligado, como el interfaz WAN hacia la Red de transporte de la empresa adjudicataria del contrato.

Se establecerán túneles seguros e independientes entre estos equipos y su homólogo ubicado en la sede del sistema ILC de la Ertzaintza.

Presentará los interfaces necesarios y adecuados para su interconexión con el sujeto obligado:

- El tráfico cursado será tráfico Ethernet con protocolo IP.
- La interfaz de los clientes hardware VPN seguros hacia los equipos del sujeto obligado serán una conexión Ethernet.
- A priori, el interfaz físico a emplear en la conexión con el sujeto obligado y en cada uno de los emplazamientos será, como mínimo, Ethernet 100 Mbits Base T (cableado UTP y conector RJ45); siendo recomendable que pueda soportar interfaces y velocidades superiores de hasta 1 Gb/sg.

El cliente hardware estará alojado en dependencias del sujeto obligado así como en dependencias de la Ertzaintza asegurando una encriptación extremo a extremo.

La gestión de estos equipos se realizará exclusivamente por el personal técnico asociado al DSGV; para ello el equipamiento seleccionado dispondrá obligatoriamente de un interfaz de gestión seguro que estará accesible de forma remota a través de su interfaz WAN.

Este interfaz de gestión remoto seguro estará protegido, como mínimo, mediante usuario y clave, e incluirá la protección del contenido intercambiado mediante su encriptación.

El mantenimiento y soporte “in-situ” de los equipos será prestado por la empresa adjudicataria y su costo estará incluido en la cuota de arrendamiento.

6.4.1 Alcance del servicio

El servicio de red VPN incluye la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de los equipos y elementos asociados que constituyen el cliente hardware seguro en condiciones de arrendamiento.

También incluye el servicio de soporte y mantenimiento “in situ” posterior requerido para mantener los equipos plenamente operativos a lo largo de la duración del contrato.

La instalación podrá ser solicitada a la empresa adjudicataria en cualquiera punto dentro del territorio nacional.

6.4.2 Conceptos de costo definidos para el servicio

Se contemplan los siguientes conceptos de costo:

- Costo de Alta para cliente hardware seguro.

- Cuota mensual arrendamiento para cliente hardware seguro.

Costo de Alta por cliente hardware seguro

Este costo será único por cada cliente hardware nuevo instalado e independiente de la localización geográfica de la sede.

Para el “Costo de Alta por cliente hardware seguro” se tendrá en cuenta lo recogido en el apartado 4.2 del Pliego “Consideraciones al alta de los servicios y su coste”.

Cuota mensual por arrendamiento del cliente hardware seguro.

Este costo será único por cada cliente hardware arrendado, e incluye el servicio de mantenimiento y soporte “in-situ” en el lugar donde se encuentre instalados.

Estos conceptos se refieren también al cliente hardware seguro requerido en la sede ILC de la Ertzaintza para finalizar los túneles IP Sec establecidos con cada sede remota.

6.5 Resumen de servicios considerados

El modelo de proposición económica asociado a este expediente recoge los siguientes conceptos considerados necesarios dar respuesta a la necesidad presentes y futuras del DSGV en materia de ILC, y a los cuales los licitadores deberán dar respuesta.

SERVICIOS PARA LA ILC

Concepto	Unidad
Accesos telefónicos digitales RDSI	
Costo de Alta	€/unidad
Cuota mensual	€/mes
Enlaces digitales de voz a 2048 kb/s	
Costo de Alta	€/unidad
Cuota mensual para enlace establecido con sede remota Tipo 1 (*)	€/mes
Cuota mensual para enlace establecido con sede remota Tipo 2 (**)	€/mes
Red VPN de datos para ILC	
Costo de Alta por sede sujeto obligado	€/unidad
Cuota mensual para sede remota Tipo 1 (*).	€/mes
Cuota mensual para sede remota Tipo 2 (**)	€/mes
Cuota mensual por unidad de “aumento de capacidad” para sede remota Tipo 1 (*)	€/unidad/mes
Cuota mensual por unidad de “aumento de capacidad” para sede remota Tipo 2 (**)	€/unidad/mes
Cuota mensual para la sede del sistema ILC de la Ertzaintza	€/mes
Cliente hardware seguro	
Costo de Alta por cliente hardware seguro	€/unidad
Cuota mensual arrendamiento por cliente hardware seguro	€/mes

(*) Sede Tipo 1: sede ubicada dentro de la misma provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.

(**) Sede Tipo 2: sede ubicada en diferente provincia geográfica que el sistema ILC de la Ertzaintza.

7. ANEXO II - NIVEL DE SERVICIO

Se indica a continuación los requisitos mínimos establecidos por el DSGV con relación a los parámetros que definen la calidad de los “Servicios de telecomunicaciones” y “Servicios informáticos” demandados.

Se recogen también los requisitos de calidad y nivel de atención que se solicitan asociados al “Servicio de soporte y asistencia al cliente”.

- Atención a solicitudes.
- Atención a incidencias.
- Gestión técnica y soporte.

El licitador deberá de indicar en su oferta cuáles son sus compromisos de nivel de servicio.

La oferta presentada deberá satisfacer los valores mínimos de calidad solicitados y establecidos en el PPT. El NO cumplimiento de esta condición en la oferta supondrá la inmediata consideración de la oferta presentada como NO Válida y la eliminación de la misma del proceso de licitación.

El incumplimiento por parte de la empresa adjudicataria, durante la ejecución del contrato, de los acuerdos de nivel de servicio establecidos y comprometidos en la oferta y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo, podrá ser causa de resolución del contrato.

7.1.1 Parámetros de Calidad Técnica

Con carácter general se tomará como valor exigible, los valores de referencia ofertados por la empresa adjudicataria de acuerdo a la Orden IET/1090/2014, de 16 de junio, por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas.

Accesos telefónicos

Los parámetros que el operador tendrá que contemplar con relación a la calidad técnica de los servicios de conexión a la red telefónica son, entre otros:

- (%) disponibilidad de los accesos.
- (%) de llamadas fallidas = llamadas infructuosas o las que una vez establecidas no se completan por mala calidad de la comunicación).
- (%) de llamadas con tiempo establecimiento (demora de tono) superior a X segundos

En cualquier caso se tomará como valor exigible, los valores mínimos de referencia indicados a continuación

(%) Disponibilidad de los accesos	99,7 % del tiempo
(%) de llamadas fallidas: - Nacionales	Inferior al 1 %.
Demora en el establecimiento de llamadas:	Inferior a 3 sg. para el 95 % de las llamadas.

Enlaces digitales de voz a 2048 kb/s, accesos y Red VPN

Para los enlaces de voz y datos se tendrán en cuenta como valor exigible, los valores mínimos de referencia indicados a continuación:

(%) Disponibilidad del enlace, del acceso y de la Red VPN	99 % del tiempo en cada periodo
Pérdida de paquetes (%)	< 0,02 %
Retardo - Latencia media	No superará los 110 ms para paquetes de 100 bytes

- Número máximo de interrupciones del servicio VPN por mantenimiento programado: 2 por año.

Las medidas referidas al punto de terminación de red se podrán realizar desde el lado de central, siempre que constituyan una adecuada representación de la calidad que se entrega al abonado en dicho punto. En cualquier caso, siempre tendrán mayor validez las medidas realizadas en el extremo del terminal de abonado.

7.1.2 Atención a solicitud de Altas / Bajas / Modificaciones

Para las solicitudes de nuevos servicios que se realicen a lo largo de la duración del contrato, la empresa adjudicataria dispondrá así mismo de un plazo de tiempo para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de servicios solicitados.

Los parámetros de calidad a tener en cuenta, como mínimo, serán los siguientes

- Altas de nuevos servicios
- Modificaciones en los servicios definidos.
- Bajas.

Los requisitos mínimos solicitados para estos parámetros son:

Accesos telefónicos:

Tiempos medio y máximo para altas, bajas y modificaciones en los servicios	Límite Máximo	Media
▪ Altas	20 días	15 días
▪ Traslado edificio (*)	6 días	3 días
▪ Reconfiguración parámetros acceso	3 días.	1 día
▪ Máximo fijado para las bajas (*)	2 días	
(%) de solicitudes que superen los tiempos definidos.	20 %	
(%) de solicitudes con reclamaciones u observaciones.	20 %	

(*) Plazo en edificios con acceso. En caso contrario se tomarían plazos de alta.

Enlaces digitales de voz a 2048 kb/s y red VPN:

Tiempos máximos para altas, bajas y modificaciones en los servicios definidos.	Límite máximo
▪ Altas	45 días
▪ Traslado edificio (1*)	10 días
▪ Reconfiguración parámetros acceso (2*)	5 días.
▪ Máximo fijado para las bajas	2 días
(%) de solicitudes que superen los tiempos definidos.	15 %
(%) de solicitudes con reclamaciones u observaciones.	20 %

(1*) Plazo en edificios con acceso. En caso contrario se tomarían plazos de alta.

(2*) Siempre que no requiera una modificación de la infraestructura de acceso.

Calidad Gestión y atención a red VPN

- Plazo de entrega para el establecimiento de una nueva conexión lógica sobre la infraestructura de acceso corporativo: una (1) semana a partir de la recepción del pedido correspondiente.
- Plazo de entrega para la variación de la capacidad en una conexión lógica previamente existente: tres días a partir de la recepción del pedido correspondiente (*)

(*) Siempre que no requiera una modificación de la infraestructura de acceso.

7.1.3 Atención a incidencias en los servicios

En lo que hace referencia a la gestión de incidencias tanto técnicas, como administrativas o de facturación, el licitador deberá indicar los siguientes parámetros y valores mínimos de referencia exigidos:

Incidencias técnicas:

- Disponibilidad del servicio de atención a incidencias técnicas: deberá ser 24 horas los 365 días del año
- Tiempos medio y máximo para la resolución de una incidencia según tipos.
- Tiempo máximo para la resolución de una incidencia:
 - Horario laboral: Inferior a 8 horas para el 95 % de los casos.
 - Resto horario: NBD (siguiente día laboral).
- (%) de incidencias que superen los tiempos definidos de resolución.
 - Límite fijado en un 10%.

Para las incidencias administrativas o de facturación

- Disponibilidad del servicio de atención al cliente con respuesta personal, al menos, en horario laboral.
- Fuera de horario laboral: Sistema de recogida de solicitudes con acuse de recibo automático.

El licitador deberá indicar cuál es su horario laboral para todo el año.

8. ANEXO III – SERVICIOS INICIALMENTE DEMANDADOS

En este Anexo III del Pliego de Prescripciones Técnicas se recoge los servicios que son inicialmente demandados por el DSGV para llevar a cabo las obligaciones de ILC sobre las redes de los diferentes operadores públicos y que deben ser soportados en el expediente desde su inicio.

Este Anexo III tiene como con objeto que dichos servicios puedan ser conocidos y tenidos en cuenta en la elaboración del Plan de Migración que los licitadores deberán contemplar con carácter obligatorio en su oferta tal y como se recoge y describe en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Los servicios inicialmente demandados recogidos en este Anexo III deberán estar disponibles con carácter obligatorio dentro del plazo máximo establecido en el Pliego de Prescripciones Técnicas para el Proceso de Migración de Operador.

De esta forma, el tiempo indicado en la oferta para el PMO obligatoriamente deberá ser igual o inferior a este límite.

El NO cumplimiento de esta condición en la oferta supondrá la inmediata consideración de la oferta presentada como **NO Válida** y la eliminación de la misma del proceso de licitación.

El NO cumplimiento de los plazos establecidos en la oferta para el PMO podrá **ser causa de resolución del contrato**.

A continuación se listan las entidades a los que el sistema ILC de la Ertzaintza se encuentra conectado, así como el tipo y características de los canales de comunicaciones a emplear con cada uno de ellos.

Por razones de confidencialidad se utilización denominaciones genéricas y ubicaciones referidas a provincias geográficas. El DSGV entregará a la empresa adjudicataria datos concretos de entidades y domicilios postales afectados.

Variaciones sobre los datos recogidos en este Anexo en el momento de formalizar el contrato

La información contenida en este Anexo pretende recoger la situación de los servicios e infraestructuras requeridas por el DSGV con el mayor detalle posible en la fecha puntual de elaboración del Presente Pliego de Prescripciones Técnicas y que es previo al proceso de contratación pública posterior.

La información proporcionada puede presentar diferencias con respecto a los servicios e infraestructuras que sean demandadas en el momento real de formalización del contrato. Se estima que estas diferencias serán mínimas.

En cualquier caso el Plan de Migración de Operador que deben presentar los licitadores y las condiciones aplicables al mismo establecidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se limitará a los emplazamientos indicados en este Anexo.

8.1 Sujeto Obligado - Ubicaciones

Sujeto 1

- Canales para conmutación de circuitos - Dos (2) canales
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Bizkaia, centraliza los servicios de voz y datos

Sujeto 2

- Canales para conmutación de circuitos- Dos (2) canales
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Madrid , centraliza los servicios de voz y datos

Sujeto 3

- Canales para conmutación de circuitos - Dos (2) canales
- Canales para comunicaciones de datos - Dos (2) canales
- Dos sedes en Madrid, cada sede tiene un enlace de voz y datos.

Sujeto 4

- Canales para conmutación de circuitos- Dos (2) canales
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Madrid, centraliza los servicios de voz y datos

Sujeto 5

- Canales para conmutación de circuitos- Un (1) canal
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Madrid , centraliza los servicios de voz y datos

Sujeto 6

- Canales para conmutación de circuitos- No tiene
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Madrid,

Sujeto 7

- Canales para conmutación de circuitos- No tiene
- Canales para comunicaciones de datos - Un (1) canal
- Una sede en Madrid,

Sede ILC de la Ertzaintza

- Canales para conmutación de circuitos: Esta sede será el punto extremo para los enlaces digitales de voz a 2048 Kb/sg solicitados para las diferentes entidades, así como el punto de entrega de todos los accesos telefónicos RDSI.
- Canales para comunicaciones de datos: Esta sede recibirá el tráfico cursado por las diferentes sedes remotas (sujetos obligados) de la red VPN que se solicita.
- Una sede en Bizkaia, centraliza los servicios de voz y datos

8.2 Entidades – Servicios demandados

	Concepto	Unidad	Sujeto 1	Sujeto 2	Sujeto 3	Sujeto 4	Sujeto 5	Sujeto 6	Sujeto 7	Sede ILC
U.1	Accesos telefónicos digitales RDSI									
U.1.1	Costo de Alta	€/unidad	0	0	0	0	0	0	0	0
U.1.2	Cuota mensual	€/mes	2	0	0	0	0	0	0	(Nota 1)
U.2	Enlaces digitales de voz a 2048 kb/s									
U.2.1	Costo de Alta	€/unidad	0	0	0	0	0	0	0	(Nota 1)
U.2.2	Cuota mensual para enlace establecido con sede remota Tipo 1 (*)	€/mes	0	0	0	0	0	0	0	(Nota 1)
U.2.3	Cuota mensual para enlace establecido con sede remota Tipo 2 (**)	€/mes	0	2	2	2	1	0	0	(Nota 1)
U.3	Red VPN para ILC									
U.3.1	Costo de Alta por sede (sedes sujeto obligado)	€/unidad	0	0	0	0	0	0	0	0
U.3.2	Cuota mensual para sede remota Tipo 1 (*).	€/mes	1	0	0	0	0	0	0	0
U.3.3	Cuota mensual por unidad de aumento de capacidad para sede remota Tipo 1 (*) (unidades de incremento de 2 MBits/sg)	€/unidad/mes	0	0	0	0	0	0	0	0
U.3.4	Cuota mensual para sede remota Tipo 2 (**).	€/mes	0	1	2	1	1	1	1	0
U.3.5	Cuota mensual por unidad de aumento de capacidad para sede remota Tipo 2 (**)(unidades de incremento de 2 MBits/sg)	€/unidad/mes	0	0	4	0	0	0	0	0
U.4.1	Cuota mensual para la sede del sistema ILC de la Ertzaintza	€/mes	0	0	0	0	0	0	0	1
U.5	Cliente hardware seguro									
U.5.1	Costo de Alta por cliente hardware seguro	€/unidad	0	0	0	0	0	0	0	0
U.5.2	Cuota mensual arrendamiento cliente hardware seguro	€/mes	1	1	2	1	1	1	1	1

(Nota 1) La sede ILC de la ERTZAINZA es el punto extremo para los enlaces digitales de voz a 2048 Kb/sg solicitados para las diferentes entidades, así como el punto de entrega de todos los accesos telefónicos RDSI.

9. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LA LEY DE CONTRATOS DEL SECTOR PÚBLICO EN LA REDACCIÓN DE LAS BASES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN

El Área de Comunicaciones de la Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos como servicio promotor de la contratación del expediente “**Servicios de enlace para la interceptación legal de comunicaciones**” declara que las prescripciones contenidas en las Bases Técnicas que regulan la prestación han sido redactadas con observancia de los artículos 123 al 128 de la LCSP, permitiendo a todo operador económico interesado acceder en condiciones de igualdad al procedimiento de contratación y no creando ningún obstáculo injustificado a la competencia.

En Erandio, a la fecha de la firma electrónica.



2025.01.27

17:35:21

+01'00'

Fdo.

Jefe Sección Proyectos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

Área de Comunicaciones

Dirección de Gestión de Telecomunicaciones y Sistemas Informáticos