PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DEL TXORIERRI (EXP. PH-2021-11).

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones y características técnicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones de la Mancomunidad de Servicios del Txorierri, en el ámbito de:

- Telefonía fija.
- Telefonía móvil.
- Servicio de datos y acceso a internet.

2.- ENTRADA EN VIGOR DEL CONTRATO

El plazo del contrato comenzará el día siguiente al de su formalización.

Periodo de transición: una vez adjudicado y formalizado el nuevo contrato, la empresa adjudicataria deberá desplegar su actividad en orden a una adecuada transición, sin pérdida de servicio, llevando a cabo los aprovisionamientos, configuraciones y pruebas que estime oportunos, de manera que el servicio quede en pleno funcionamiento en un plazo máximo de 30 días naturales desde la firma del contrato.

Todos los trabajos realizados durante el periodo de transición serán a cargo de la empresa adjudicataria.

3.- OBJETIVOS.

Dada la rápida evolución de las tecnologías y los servicios de telecomunicaciones, los objetivos del presente pliego son los siguientes:

- Optimizar los costes de explotación de los servicios de comunicaciones de voz fija, móvil y de acceso a internet.
- Mantener y/o mejorar los acuerdos de nivel de servicio actuales y disponer de elementos para controlar su cumplimiento.
- Dotarse de servicios adicionales y avanzados respecto a la situación actual.
- Dotar de una solución integrada a todos los servicios de telecomunicaciones.
- Concentrar las comunicaciones en menos enlaces de mayor capacidad.
- Dotar de conectividad a internet a servicios y/o equipamientos que se contraten a futuro.
- Disponer de una infraestructura que garantice la alta disponibilidad de los servicios contratados.
- Disponer de un servicio técnico avanzado y tiempos SLA que garanticen la continuidad de negocio.

4.- ÁMBITO DEL CONTRATO.

El presente pliego contempla los servicios asociados al CIF P48000017H correspondiente a la Mancomunidad de Servicios del Txorierri.

5.- RELACIÓN DE UBICACIONES.

Los servicios se implantarán en la sede de la Mancomunidad de Servicios del Txorierri: Txorierri Etorbidea 9. 48160 Derio (Bizkaia) y en los locales en los que eventualmente la Mancomunidad pueda prestar servicios en el municipio de Derio.

6.- CONDICIONES GENERALES.

La empresa adjudicataria del servicio será responsable de la correcta instalación y del buen funcionamiento de los servicios.

La provisión de los servicios y sistemas contemplados en este pliego son del tipo “llave en mano”, es decir, que las empresas licitadoras incluirán todos los costes y gastos derivados de la implantación y explotación de dichos sistemas y servicios. La Mancomunidad no aceptara, con posterioridad a la adjudicación, ningún tipo de coste adicional.

La Mancomunidad no tiene previsto ningún tipo de dedicación de su personal en tareas asociadas a las pruebas de puesta en marcha, más allá de las propias de coordinación y supervisión del servicio, ya que las mismas deben correr a cargo de la empresa adjudicataria.

La configuración inicial de horarios, mensajes grupos de salto, grupos de captura, etc., correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Los nuevos sistemas implantados por la empresa adjudicataria deberán integrarse plenamente con los sistemas y equipos de la Mancomunidad durante la ejecución del contrato. En particular, durante la fase de transición la empresa adjudicataria deberá asegurar la convivencia con las redes y servicios del actual operador de comunicaciones mientras dure el proceso de migración.

La prestación de los servicios recogidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas conlleva el compromiso de cumplimiento de los niveles mínimos de servicio recogidos en el mismo (ANS) (Recogidos en el punto 6.4.2), así como la aceptación de penalizaciones ante incumplimientos de estos niveles de servicio.

Todos los equipos que tenga que instalar la empresa adjudicataria deberán ser de calidad y compatibles con los utilizados habitualmente en el sector y con los instalados actualmente en la Mancomunidad. Se prohíbe la utilización de material refurbished o refurnished (reutilizado), debiendo ser piezas nuevas y originales.

No se permitirá el acceso a los edificios ni a los armarios de comunicaciones de red interior, a ninguna persona distinta de los trabajadores que la empresa adjudicataria haya identificado en el correspondiente listado remitido a la Mancomunidad (éste

listado se remitirá una vez adjudicado el servicio), ajustando su intervención a las bandas horarias que de común acuerdo se establezcan.

Se incorporará en lugar visible, si así se solicita, la tarjeta de identificación que a tal fin se proporcione. La Mancomunidad se reserva el derecho de no admitir las solicitudes de propuesta de acceso planteadas por la empresa adjudicataria, pudiendo exigir de la misma otras diferentes si se considerase que un/a trabajador/a no reúne la cualificación necesaria, carece de medios para realizar su cometido o vulnera el principio de confidencialidad en las comunicaciones.

Éste personal, así como el personal adscrito en el punto 6.2.1 deberá ser puesto a disposición de la Mancomunidad en la primera reunión técnica en la que se abordará la implementación del servicio.

Una vez adjudicado el servicio, y antes del inicio de cualquier actuación, se establecerá una reunión entre la empresa adjudicataria del servicio y el departamento de TI, donde se establecerán los requisitos técnicos para la integración de los servicios con el sistema informático:

- Plan de migración, etc… Teniendo en cuenta los plazos marcados en el punto 2 del presente pliego.
- Se revisará la solución a implantar
- Plan de Implantación y plan de pruebas
- Se hará entrega por parte de la empresa adjudicataria, de una memoria en la que se describa su proposición, siguiendo la estructura del documento “Resumen Ejecutivo por Edificios”:
- Marca de Dispositivo
- Modelo
- Número de líneas Pots
- Velocidades
- Tipo de conexión

A esta reunión deberá acudir, por parte de la empresa adjudicataria, el personal técnico que afrontará la implementación del servicio, atendiendo a las instrucciones emitidas por la Mancomunidad.

6.1 Suministro e instalación

6.1.1 Coordinación y ubicación de los trabajos

- El suministro del material requerido para la prestación de los servicios de este contrato se realizará en los lugares que establezca la Mancomunidad.
- El técnico responsable de la Mancomunidad facilitará al personal de la empresa adjudicataria las autorizaciones de acceso a los centros.
- Las instalaciones y actuaciones se realizarán según lo indicado en el presente pliego de condiciones técnicas y en el replanteo previo a realizar entre el técnico de la Mancomunidad y el personal que la empresa adjudicataria del servicio designe.
- la Mancomunidad, mediante notificación electrónica, señalará el comienzo de los trabajos con el fin de que la empresa adjudicataria pueda dar inicio a los mismos.

- Durante el periodo de instalación y adaptación del equipamiento el servicio se interrumpirá lo mínimo posible, abriendo ventanas, con la suficiente antelación, para que el impacto sobre el servicio sea el mínimo.

6.1.2 Tendido de cableado interior

- Los equipos y cableados se instalarán en los lugares indicados en el acta replanteo previo a realizar entre la Mancomunidad y la empresa adjudicataria.
- Todos los cables que concurran en la instalación estarán debidamente soportados, bien mediante bandejas metálicas, rejiban o canaletas en paredes. En ningún caso se admitirán recorridos de los cables sin canalización alguna.
- Los cables deberán estar perfectamente identificados, según normativa (TIA/EIA 606-A, ISO/IEC 14763-1 o EN50174-1).
-Si para el cumplimiento de las funcionalidades y servicios que se exigen en este pliego, fuera preciso realizar adaptaciones en los equipos, conexiones, tendidos y/o armarios, así como cualquier modificación en las configuraciones de Software y en general en cualquier equipamiento existente que sea propiedad de la Mancomunidad, tales deberán detallarse y evaluarse de forma precisa, corriendo a cargo de la empresa licitadora la responsabilidad de su contratación, realización y abono económico.

6.1.3 Paneleado y Ubicación de Cajas Terminales

- Las ubicaciones de las cajas de terminales, repartidores y puntos de terminación de red, así como cualquier equipamiento activo o pasivo (Spliter, transceptores, equipos terminales, conversores) deberán ubicarse, salvo orden expresa por parte del técnico de la Mancomunidad, en el interior de los armarios de comunicaciones que se disponen en los edificios objeto de este concurso.
- Las cajas de interconexión, terminales o puntos de terminación de red deberán ubicarse al lado de los existentes. En caso de existir varias cajas, éstas deberán agruparse en una de elementos múltiples.

6.1.4 Conexiones eléctricas

- En el caso de que los elementos activos requieran de un consumo elevado, la empresa adjudicataria, notificará los mismos, para que se proceda a la instalación de un magneto térmico independiente para tal fin, alojándolo en el cuadro eléctrico correspondiente, para ello se coordinará con la Mancomunidad para recibir las instrucciones correspondientes.
- Estos equipos deberán estar conectados adecuadamente a tierra.

6.1.5 Medios

La empresa adjudicataria dispondrá de todas las herramientas, aparatos, equipos de medida, material de seguridad para llevar a cabo la implantación de las instalaciones exigidas en este pliego.

6.1.6. Supervisión de la actuación de la empresa adjudicataria.

- La dirección del trabajo será ejercida por técnicos de la Mancomunidad, quienes actuarán como coordinadores y supervisores de la correcta realización de los compromisos contraídos por la empresa adjudicataria.
- Las instrucciones emitidas por los técnicos de la Mancomunidad serán consideradas como ejecutivas.
- La Mancomunidad se reservará la facultad de solicitar en cualquier momento, antes, durante o después de la adjudicación, cualquier tipo de documentación complementaria en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria.

6.1.7 Seguridad laboral

La empresa adjudicataria cumplirá todas las normas vigentes de Seguridad e Higiene Industrial, debiendo quedar las instalaciones como mínimo, en las mismas condiciones en las que éstas se encuentran.

6.1.8 Secreto y Confidencialidad

- Se atenderá a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).
- La empresa adjudicataria queda obligada a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada que por obligaciones contractuales se vea obligado a manejar:

- Ley 34/2002 de Servicios de la sociedad de la información
- Ley 9/2014 de 9 de mayo de Telecomunicaciones
- Normas ISO 27001 y 27002 (Normas internacionales que permite el aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos e información, así como de los sistemas que la procesan.

6.2 Condiciones Técnicas Generales

- Las ofertas presentadas por las empresas licitadoras vinculan su actividad a que estarán basadas en soluciones comerciales cuyo fabricante ofrezca garantía de solvencia tecnológica presente y futura, y cuyo canal de colaboradores y distribuidores cuenten con el reconocimiento de implantaciones en instituciones públicas.

- Se distinguirán los siguientes tipos de conexión:

  - Fibra Dedicada: Conexiones en tecnología Ethernet sobre Fibra Óptica dedicada con caudal garantizado, tanto en subida como en bajada, y con equipo de conexión redundado a la red del operador.
  - Fibra Compartida: Conexiones FTTH en tecnología Ethernet sobre Fibra Óptica compartida sin caudal garantizado y sin equipo de conexión redundado a la red del operador.
  - 4G/5G: Conexiones sobre tecnología móvil 4G/5G sin caudal garantizado y sin límite en la cantidad de datos transmitidos.

- ADSL: conexión en tecnología ADSL sin caudal garantizado.

- En caso de no disponer de tendido actual se dará un plazo máximo de 6 meses para proveer el servicio. En ningún caso este coste será repercutido a la Mancomunidad.
- Todos los elementos utilizados en la implantación de la oferta presentada por la empresa licitadora deberán corresponder a líneas de productos profesionales y no al mercado doméstico, garantizado en todo momento que estén adaptados y dimensionados para asumir los usos actuales como futuros.
- Cualquier servicio ofertado que quede descatalogado, deberá ser actualizado de forma automática al menos hasta la configuración y/o caudal de los nuevos productos. Sin alteración en el precio a abonar por parte de la Mancomunidad.
- La empresa adjudicataria, deberá proporcionar una herramienta software, preferiblemente web, para que la Mancomunidad pueda crear incidencias sobre los servicios contratados y realizar un control sobre las mismas.

6.2.1 Punto de Interlocución

- Todo cambio de personal adscrito al proyecto tendrá que ser comunicado previamente a la Mancomunidad.
- La Mancomunidad podrá solicitar un cambio de comercial, que se realizará en el plazo máximo de una semana.
- La empresa adjudicataria, deberá presentar un listado, en la primera reunión técnica, en el que conste: nombres y apellidos, teléfono y correo electrónico de las siguientes personas de contacto:
    - Punto de interlocución para el área técnica
    - Punto de interlocución para el área comercial
    - Punto de interlocución para el área administrativa

6.3 Portabilidad de números.

- La Mancomunidad desea mantener la numeración actual existente, tanto en telefonía fija como en telefonía móvil.
- La licitadora asumirá por escrito, el compromiso de respetar en su totalidad la numeración establecida en la actualidad.
- En caso de que el proceso de licitación suponga un cambio de operador, el operador entrante asumirá todas las tareas necesarias para la portabilidad de la numeración de los servicios afectados, sin coste alguno para la Mancomunidad.

En las siguientes tablas se detallan las numeraciones de telefonía fija y móvil:

NUMERACIONES FIJAS				
944 540 152	944 540 165	944 540 350	944 542 322	944 542 738

NUMERACIONES MOVILES				
688 605 637	688 621 905	688 640 041	688 766 109	688 766 110
688 766 112	688 766 113			

6.4 Mantenimiento de la solución ofertada

6.4.1 Servicio de Mantenimiento

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de la Mancomunidad un servicio de mantenimiento que cumpla con los siguientes requisitos:

- Horario de Atención de Averías: se ofrecerá un servicio de 8:00h a 18:00h, los días laborables, y atendiendo en los tiempos respuesta establecidos en el párrafo 6.4.2.
- Deberá de disponer de un servicio de interlocución para todas las incidencias, independientemente, del origen de las mismas, siempre y cuando estén amparadas por el presente contrato, pudiendo reportar las mismas de manera telefónica, vía mail o vía web.
- Todo el equipamiento necesario para establecer el enlace de las comunicaciones, tanto de voz como de datos, deberá estar cubierto por el servicio de mantenimiento frente a averías y fallos de operación, garantizando, reposición de un dispositivo de prestaciones equivalentes o superiores.

6.4.2 Mantenimiento Preventivo y Correctivo

La empresa adjudicataria deberá realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la solución ofertada.

Se entenderá como **mantenimiento preventivo** la revisión de software y hardware con objeto de evitar fallos que puedan llevar a un mal funcionamiento del equipo objeto del contrato.

Se entenderá como **mantenimiento correctivo** aquel que se ha de realizar de manera forzosa e imprevista cuando ocurre un fallo, y que impone la necesidad de reparar el equipo antes de poder continuar haciendo uso de él.

<u>Mantenimiento Preventivo</u>

Actualización/Degradación de Firmware por motivos operativos, por motivos de seguridad o por nuevas prestaciones en dispositivos y en infraestructura de red o cuando las condiciones de seguridad así los establezcan. (Para ello, se tendrán en cuentas los boletines informativos del propio fabricante y/o boletines INCIBE-CERT o similar)

<u>Mantenimiento Correctivo</u>

Las incidencias referentes al mantenimiento correctivo se dividen en tres grupos atendiendo a su nivel de importancia:

- Aquellos servicios que por su naturaleza y sin su participación el sistema no puede funcionar o bien una caída general del Sistema de Comunicaciones.

- Aquella que implica el paro de operaciones o la operación de tareas habituales con funcionalidades muy degradadas que impidan todas o parte de la operatividad del servicio.
- Aquella que implique que el servicio funciona con normalidad, pero la incidencia afecte de forma individual.

NIVEL DE IMPORTANCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCION
Alta disponibilidad	30 minutos	3 horas laborables máximo
Critica	1 hora	12 horas laborables máximo
Media	2 horas	NBD (solo jornadas laborales)

- Se entenderán como averías de Alta disponibilidad todas aquellas que supongan una interrupción en los servicios de datos y voz estructurales de la Mancomunidad.
- Se entenderán como averías críticas los cortes de servicio que, sin ser totales, afecten a los servicios de datos y voz estructurales de la Mancomunidad.
- Se entenderán como averías de nivel medio las que no suponen cortes de servicio y/o averías que no afectan a los servicios de voz y datos estructurales de la Mancomunidad.
- En el caso de las averías calificadas con nivel de importancia media, que no puedan ser resueltas o no se consigan resolver de forma remota, la empresa adjudicataria enviará a un técnico de forma presencial, en las 24 horas siguientes (NBD), para proceder a su resolución.

6.4.3 penalizaciones por incumplimiento de ANS

Se establecen las siguientes penalizaciones mínimas por incumplimiento esporádico de los Niveles de Servicio (ANS):

- Superación de tiempo máximo de solución de averías Alta Disponibilidad: 50 euros/hora excedida de las 3 horas laborables de tiempo máximo.
- Superación de tiempo máximo de solución de avería Crítica: 35 euros/hora excedida de las 12 horas laborables.
- Superación de tiempo máximo de solución de avería Normal: 20 euros/hora excedida de las 12 horas laborables.

En caso, de reiteración de ANS, se podrá aplicar lo dispuesto en la cláusula 17 de este mismo pliego.

6.5. Cobertura de los Servicios IoT

La empresa licitadora garantizará cobertura, 4G o posteriores, para estos servicios de forma obligatoria, poniendo los recursos necesarios para que en las ubicaciones establecidas tengan cobertura de forma ininterrumpida.

6.6. Tiempo de Gestión de Solicitudes

TIPO DE SERVICIO	SOLICITUD	TIEMPO MAXIMO	TIEMPO DE URGENCIA
Telefonía Fija	Alta de Línea / DDI	5 días	3 días
	parametrización de línea	NBD	
Conexión de datos e internet	Alta	7 días	
	Traslado Edificios	2 días	
	Modificaciones	7 días	3 días
Telefonía móvil	Alta	2 días	
	Suministro nuevo terminal	4 días	2 días

6.7. Servicio de Información

La empresa adjudicataria se encargará de la publicación y la gestión con todos los operadores pertinentes que ofrecen servicios de información telefónica, a fin de que figuren los números de teléfonos oficiales de la Mancomunidad correctamente, eliminando todos aquellos que sean erróneos o anticuados.

7.- GESTION DEL PROYECTO.

La Mancomunidad requiere de un servicio de gestión, tipo ventanilla única, que incluya que todas las tareas de atención, mantenimiento, supervisión y operación de servicio incluidos en este pliego.

Para ello la empresa adjudicataria y en ejecución de contrato designara los siguientes perfiles:

- Responsable comercial.
- Responsable administrativo.
- Ingeniero de comunicaciones.

8.- SITUACION ACTUAL.

A continuación, se detalla la situación actual en servicios de telefonía fija, móvil y de acceso a internet:

TELEFONIA FIJA	
NUMERACIONES	SERVICIOS
944 540 152	4000 minutos
944 540 165	Primario 12 canales
944 540 350	
944 542 322	
944 542 738	
TELEFONIA MOVIL	
NUMERACIONES	DATOS
688 605 637	20 GB
688 621 905	20 GB
688 640 041	20 GB
688 766 109	15 GB
688 766 110	15 GB
688 766 112	15 GB
688 766 113	5 GB
INTERNET	
Despega 350/35mb	

9.- SERVICIOS SOLICITADOS.

9.1.- Central de Comunicaciones

La empresa licitadora deberá implantar un sistema de telefonía IP, asumiendo la migración del sistema actual, así como su soporte, mantenimiento y cambios de configuración que se requieran.

No se aceptarán propuestas ni soluciones globales de telefonía basadas exclusivamente en transmisión de señal móvil.

La empresa adjudicataria deberá proveer todos los elementos técnicos (Switches, terminales, elementos de conexión, conectores SFP, etc.) y software necesario para la prestación del servicio de telefonía IP.

La central de comunicaciones deberá permitir, entre otras, las siguientes funciones:

- Marcación abreviada entre teléfonos fijos y móviles de al menos 4 dígitos.
- Marcación directa.
- Identificación del número de llamante.
- Identificación del número llamante, aún y cuando haya un desvío de dispositivo fijo a móvil.
- Grupos de salto y Grupo de captura de llamadas.

- Horario centralizado para mensajes.
- Calendario global y en función de ello activación de desvíos, mensajes, etc.
- Restricciones de llamadas en función del origen y/o del destino.
- Llamadas en espera.
- Desvío de llamadas.
- Consulta de llamadas, histórico.
- Rellamada automática.
- Mensaje de bienvenida.
- Mensaje de espera.
- Conferencia a tres.
- Música en espera.
- Configuración de jefe/asistente.
- Continuación de una llamada con origen móvil en dispositivo fijo de forma integrada.
- Asociación de un número fijo y móvil (SNR).
- Posibilidad de Contact Center integrado en la plataforma.
- Capacidad de aportar Gateway del mismo fabricante para soportar Servicio de Contingencia.

Detalles generales de la Central de comunicaciones.

- El sistema deberá mantener el sistema de comunicaciones internas móvil-móvil, fijo-móvil y móvil-fijo haciendo uso de la numeración corta actual de 4 dígitos.
- El sistema tendrá acceso directo a línea sin necesidad de marcar ningún código de acceso.

9.2. Terminales de voz fija.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar los terminales, en función a los siguientes requerimientos:

MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DEL TXORIERRI	
TIPO DE TERMINAL	NUMERO DE UNIDADES
Terminal Operador	2
Terminal fijo	18
Terminal Móvil	6
Auriculares	20

9.3. Servicios de Comunicaciones Móviles.

La empresa adjudicataria suministrara las líneas móviles detalladas en el siguiente cuadro con las siguientes características:

- Llamadas ilimitadas a nivel nacional.
- Al menos 10GB por cada línea móvil en un plan global que permita gestionar el reparto de dichos GB entre las distintas líneas.
- Botiquín de tarjetas SIM.

- Las líneas móviles estarán integradas en la RPV y dispondrán de numeración corta.

NUMERACIONES MOVILES MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DEL TXORIERRI				
688 605 637	688 621 905	688 640 041	688 766 109	688 766 110
688 766 112	688 766 113			

De cara a garantizar el correcto funcionamiento de la telefónica móvil indoor, se realizará un estudio de cobertura y se instalaran potenciadores de señal, en caso de ser necesario.

9.3. Servicios de datos y acceso a internet.

La empresa adjudicataria suministrara conexiones de fibra óptica con al menos 100Mb/s simétricos, valorándose velocidades superiores.

Se suministrará un router avanzado de gama empresarial y un sistema de backup mediante conexión 4G

9.4. Datos móviles.

En el planteamiento inicial no se contemplan, pero es posible que a lo largo del plazo de ejecución del contrato la instalación de dispositivos con tecnología IoT requiera de servicios de datos móviles. Se deberá facilitar el precio unitario y características de dicho servicio.

9.5. Bolsa económica para adquisición de terminales móviles.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Mancomunidad una bolsa de 6.000 euros, más el correspondiente IVA, para la adquisición de terminales móviles.

Dicha bolsa estará disponible durante toda la duración del contrato y será de libre disposición, es decir, que solo se facturará la parte que la Mancomunidad consuma a lo largo del contrato.

Con este fin, la adjudicataria presentará un listado de terminales disponibles, especificando su PVP, sin que ninguno de ellos supere los 300 euros más IVA. Este listado será valorado, según su ratio terminal/precio, dentro de los “criterios cuantificables por juicio de valor” en el apartado de “dispositivos ofertados”.

10.- DIRECCION DEL SERVICIO.

Una vez formalizada la adjudicación del servicio, un responsable de la empresa adjudicataria del servicio (con responsabilidad ejecutiva y capacidad de decisión) y el responsable del contrato por parte de la Mancomunidad se coordinarán para una eficiente prestación del servicio adjudicado. Ambos velarán por el correcto cumplimiento del contrato y facilitarán la toma de decisiones.

Se realizarán reuniones con una periodicidad semestral o cuando se solicite por una de las partes.
Las funciones encomendadas a estos dos responsables son las siguientes:

- Seguimiento de los niveles de calidad.
- Generación de informes.
- Coordinación de acciones.
- Análisis y priorización de acciones.
- Procedimientos de mejora.
- Control de la facturación.

Durante el proceso de migración, la necesaria cooperación podrá verse afectada por las necesidades concretas de la provisión e implantación de los servicios y se deberá adaptar a las necesidades.

11.- DEVOLUCION DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria del contrato, en caso de que en un futuro tenga que realizar la devolución de los servicios prestados a la Mancomunidad, con el fin de evitar que pueda realizar un mal uso de su posición, estará obligada a:

- Facilitar toda la información, tanto técnica como administrativa, necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 4 semanas.
- No degradar los niveles de servicio en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas por el transporte del tráfico del nuevo operador.
- No dificultar el proceso de cambio ni degradar los ANS pactados.
- Facilitar el proceso de portabilidad de los servicios de telecomunicaciones prestados que se licitan y que se crea necesarios para garantizar la transparencia del servicio y su proceso de migración sin que afecten a los sistemas internos corporativos y a los ofrecidos de forma externa.
- Facilitar un listado de situación 3 meses antes de la finalización del contrato.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, Txorierriko Mankomunitatea podrá aplicar la siguiente penalización:

- 10% de la facturación del contrato correspondiente a la totalidad de los servicios contratados por Txorierriko Mankomunitatea por cada remana de retraso en facilitar la información a el operador entrante.

Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, y con el fin de facilitar el posible relevo por el cambio de operador, estará obligado a utilizar tecnologías y sistemas asociados que no impliquen restricciones que puedan dificultar o impedir a un nuevo operador la conexión en las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.

Los operadores tendrán que certificar que las tecnologías y sistemas a instalar no son ni propietarios, ni exclusivos de los operadores, ni dificultarán un futuro proceso de cambio de operador.

El contratista se compromete a no degradar los servicios, ni aumentar el coste de los mismos, y a mantener las condiciones contractuales técnico-económicas del contrato hasta que se den de baja, en caso de ser necesaria una migración de servicios por cambio de operador, una vez finalizado el contrato. Esta obligación será vigente siempre que la actuación de la entidad contratante sea una actuación diligente, entiendo como diligente que una vez finalizado el contrato ya se disponga de nuevo contratista.

13. INFORMACION MENSUAL.

La empresa adjudicataria del servicio mensualmente, en los primeros 7 días naturales del mes, hará entrega, vía correo electrónico, de un informe referido al mes anterior que contenga la siguiente información: tráfico, ocupación de enlaces, ratios de saturación de los anchos de banda, graficas de rendimiento y desglose de las incidencias reportadas detallando concepto y tiempo de resolución.

14.- RESUMEN EJECUTIVO.

En la oferta económica que presente la empresa licitadora estarán incluidos todos los servicios.

15.- INFORMACION A PRESENTAR UNA VEZ COMENZADO EL SERVICIO.

La empresa adjudicataria del servicio deberá presentar, en el plazo máximo de 1 mes desde el comienzo de la ejecución real de los servicios, la siguiente documentación:

- MAPA LOGICO DE INTERCONEXION Y DE RED POR EDIFICIOS:
  - *Elementos funcionales*: marca del dispositivo, modelo, número de serie, numero administrativo, número de teléfono si lo hubiere, dirección IP, puerta de enlace, mascara de red, ubicación y velocidad de conexión.
  - *Número de teléfono POTS.*
  - *Salida corporativa a internet y contingencia:* velocidad, empresa suministradora y tipo de conexión.

- PLANTILLA EXCEL CON DETALLE DE SERVICIOS Y CONCEPTOS FACTURABLES SEGÚN FACTURA.

16. INCUMPLIMIENTOS.

Dada la vital importancia que tienen para la Mancomunidad los servicios de comunicación fija, comunicación de datos y la repercusión, tanto interna como externa, de estas, la empresa adjudicataria deberá desplegar la diligencia técnica y profesional necesaria para cumplir el contrato.

En el caso del servicio de contingencia: si uno de los servicios de contingencia (bien voz, bien datos) no entra en funcionamiento automático con la caída del sistema principal y ello supone un grave perjuicio para la prestación de los servicios de la mancomunidad, podrá dar lugar a la rescisión del contrato si la empresa adjudicataria

no restablece el servicio en los tiempos establecidos en el apartado de mantenimiento correctivo del Punto 6.4.1 del pliego de cláusulas técnicas.

Para el supuesto de un incumplimiento continuado o reiterado de sus obligaciones, se establece la siguiente relación de supuestos que podrán facultar al órgano de contratación a rescindir el contrato:

- En el caso de 3 o más incidencias en los servicios definidos como Alta Disponibilidad con incumplimiento (flagrante) de los niveles ANS.
- En el caso de 5 o más incidencias en los servicios definidos como críticos con incumplimiento (flagrante) de los niveles de ANS.

- En el caso de 10 o más incidencias en los servicios definidos como normal con incumplimiento (flagrante) de los niveles de ANS.

DECRETO DE PRESIDENCIA POR EL QUE SE APRUEBAN LA CARÁTULA Y EL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES Y DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA MANCOMUNIDAD DE SERVICIOS DEL TXORIERRI.

Emitido informe del servicio jurídico de la entidad, conforme a lo previsto en el artículo 117 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, esta Presidencia, por Decreto 580/2021, de 7 de octubre, ha acordado aprobar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT) que ha de regir en la contratación de la prestación del Servicio de Telecomunicaciones de la Mancomunidad de Servicios del Txorierri, mediante procedimiento abierto, conforme a la citada Ley 9/2017, al Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y al Real Decreto 817/2009, de 8 de mayo, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de contratos del sector público.

Derio, 7 de octubre de 2021.

EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN,

16069914K JOSU ANDONI BEGOÑA (R: P4800017H)

Firmado digitalmente por 16069914K JOSU ANDONI BEGOÑA (R: P4800017H)
Fecha: 2021.10.07 10:36:05 +02'00'