PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente : 2022/EU_ASUM/0020

Titulo : IMPLANTACIÓN DE UNA HERRAMIENTA COLABORATIVA PARA COMUNICACIONES UNIFICADAS

Departamento : UDAL ADMINISTRAZIOA ETA ERALDAKETA DIGITALA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL(TI)

Código CPV : 48210000

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

ÍNDICE

1. MARCO DE ACTUACIÓN 3
2. HITOS Y OBJETIVOS 3
3. OBJETO DEL CONTRATO 4
4. INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA CORPORATIVA ACTUAL 5
5. SOLUCIÓN OBJETIVO PARA COMUNICACIONES UNIFICADAS 5
5.1. MITEL MICOLLAB Y MITEL MBG 6
5.2. AGENDA TELEFÓNICA 6
6. TRABAJOS REQUERIDOS 7
6.1. SUMINISTRO DE SOFTWARE Y LICENCIAS 7
6.2. FORMACIÓN SOBRE LOS SERVIDORES SUMINISTRADOS 8
6.3. IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN 8
6.4. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA 8
7. ENTREGABLES A LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS 10
7.1. SOLUCIÓN TÉCNICA 11
7.2. PLAN DIRECTOR DEL PROYECTO 11
7.3. PLAN DE FORMACIÓN 12
7.4. SERVICIO DE GARANTÍA 12
8. ENTREGABLES A LA CONCLUSIÓN DEL PROYECTO 12
8.1. INFORME DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO 12
8.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA 12
9. REQUISITOS ADICIONALES 12
10. OTRAS CONSIDERACIONES 13

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

1. MARCO DE ACTUACIÓN

Este contrato se lleva a cabo dentro de la Convocatoria correspondiente a 2021 realizada por la Orden TER/1204/2021 de 3 de noviembre de subvenciones destinadas a la transformación digital y modernización de las Administraciones de las Entidades Locales, en el marco de la inversión 3 del Componente 11 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia (BOE de 6 de noviembre de 2021), modificada mediante Orden TER/1402/2021 de 13 de diciembre (BOE de 13 de diciembre de 2021).

Por Resolución de 18 de mayo de 2022 de la Secretaría de Estado de Política Territorial, publicada en el BOE de 20 de mayo de 2022, se conceden las subvenciones y se realiza la correspondiente distribución territorial de créditos para los proyectos mediante los cuales se contribuirá a la consecución de los hitos 167 y 169 y del objetivo 168 del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, correspondiendo al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz una ayuda por importe de 928.592,94 euros.

La actuación objeto de este contrato, se engloba dentro del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia en:

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia	
Política palanca	Cuarta política palanca: una Administración para el siglo XXI, que plantea una modernización de la Administración para responder a las necesidades de la ciudadanía y la economía en todo el territorio.
Componente	Componente 11: Digitalización y modernización de las administraciones públicas, la transición energética y el refuerzo de las capacidades administrativas
Inversión	Inversión 3: Transformación digital y modernización de las distintas administraciones públicas
Línea estratégica	Línea estratégica 4: Infraestructuras Inteligentes
Proyecto	Implantación de una solución de escritorio virtual y comunicaciones unificadas para puestos de trabajo municipales en modalidad de teletrabajo o en movilidad en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
Actuaciones	Herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas

2. HITOS Y OBJETIVOS

El objetivo principal del proyecto definido para la línea estratégica 4 “Infraestructuras Inteligentes” es dotar al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (en adelante AVG) de la infraestructura tecnológica necesaria para disponer de puestos de trabajo municipales en movilidad destinados a distintos perfiles de trabajo.

La actuación “Herramienta colaborativa para las comunicaciones unificadas” prevista en dicho proyecto persigue implantar una herramienta colaborativa que permita la comunicación fluida de los diferentes miembros de los equipos de trabajo, lo que facilitará a los empleados y empleadas municipales romper las barreras de los entornos de trabajo basados únicamente en la oficina. Los hitos, así como el tiempo de ejecución estimado para cada uno de ellos, y los objetivos concretos de la actuación se detallan en la siguiente tabla:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

Actuación	Herramienta colaborativa para las comunicaciones unificadas	
Objetivos	**Movilidad, flexibilidad e independencia:** • El usuario puede activar y trabajar con su equipo desde cualquier lugar **Disponibilidad:** • Se presentan menos averías porque sus equipos no tienen paradas para reparaciones y/o reconfiguraciones. **Reducción de los costes:** • Reducción de las necesidades de actualización de hardware del puesto cliente. **Aumento de la seguridad:** • Simplificación en la aplicación de normas de seguridad y el cumplimiento normativo. • Aseguran la continuidad de negocio antes desastres, porque permiten mantener operativos los puestos de trabajo de los empleados en caso de desastre en el lugar de trabajo.	
Hitos	Herramienta colaborativa para las comunicaciones unificadas implantada	2 meses

3. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta licitación es la contratación de la adquisición y despliegue de una herramienta colaborativa que permita gestionar comunicaciones unificadas.

Para ello, se requieren los siguientes trabajos:

- **Suministro de elementos software y licencias**: el objetivo de estos trabajos es provisionar todos los elementos software así como las licencias necesarias para implantar la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo.

- **Formación sobre los servidores suministrados**: el suministro de los servidores se acompañará de un servicio de formación sobre su arquitectura y funcionalidades.

- **Implantación de la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas**: el objetivo de estos trabajos es realizar las tareas necesarias para la instalación y configuración inicial de los elementos suministrados y para la migración de la arquitectura de telefonía corporativa actual a la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo.

- **Garantía de la solución implantada**: la solución implantada contará con un completo servicio de garantía para los servidores software suministrados.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

4. INFRAESTRUCTURA DE TELEFONÍA CORPORATIVA ACTUAL

En la actualidad, el AVG dispone de infraestructura de telefonía corporativa basada en la solución MiVoice MX-ONE del fabricante Mitel. Está integrada por los siguientes elementos:

- 2 LIMs en modo de redundancia 1+1 con versión de software 7.3 SP1, uno con el nodo activo en el CPD primario y el nodo secundario en el CPD secundario y el segundo de manera opuesta.
- Un nº determinado de MGUs asociadas a un LIM o al otro.
- Salida a la NGN por un enlace redundado en ambos CPDs.
- Elementos auxiliares adicionales como son un tarificador CHAR o un sistema de mensajería MiCollab Advanced Messaging.
- Terminales de telefonía físicos: teléfonos IP de las series 6700 y 6800 de Mitel, ATAs de distintos fabricantes, teléfonos analógicos conectados a las distintas MGUs o teléfonos DECT. En la actualidad no están soportados los terminales de tipo softphone.
- Aplicación de agenda telefónica basada en un desarrollo web interno y no integrada con el sistema de telefonía.

La arquitectura de telefonía corporativa actual sólo está desplegada en edificios municipales conectados a la red corporativa municipal. No está preparada para funcionar con puestos en modalidad de teletrabajo o en movilidad desde redes externas a la red corporativa municipal. Lo mismo ocurre con la aplicación de agenda telefónica.

5. SOLUCIÓN OBJETIVO PARA COMUNICACIONES UNIFICADAS

La solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo se plantea como una evolución de la infraestructura de telefonía corporativa actual. El objetivo de la nueva arquitectura es múltiple. El objetivo principal, es dotar a la infraestructura de telefonía corporativa de la capacidad para que pueda ser utilizada desde puestos de de trabajo municipales en modalidad de teletrabajo o en movilidad en las mismas condiciones que los puestos de trabajos fijos en edificios municipales mediante la utilización de softphones.

Además, se desea integrar la agenda telefónica en la herramienta de telefonía y dotarle de la capacidad para poder ser utilizada desde cualquier puesto municipal independientemente de si es un puesto fijo en un edificio municipal o un puesto en teletrabajo o movilidad.

Puesto que, en la solución objetivo, se plantea una evolución de la infraestructura de telefonía corporativa actual, debe seguir estando basada en la solución MiVoice MX-ONE del fabricante Mitel. Es por ello, que todos los elementos de tipo software así como las licencias que se suministren en el marco de este proyecto serán productos Mitel o estarán certificados por dicho fabricante para funcionar con su solución MiVoice MX-ONE.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

5.1. MITEL MICOLLAB Y MITEL MBG

MiCollab es la solución que propone Mitel para unificar en un mismo punto las aplicaciones de voz, vídeo, mensajería, presencia, audioconferencia, movilidad y colaboración en equipo para todos las personas empleadas de una empresa, independientemente de si trabajan en local, en teletrabajo o en movilidad y que permite las comunicaciones desde un amplio abanico de terminales.

MiVoice Border Gateway (MBG) es la solución que propone Mitel para conectar terminales y trabajadores remotos de manera segura y conveniente a la centralita de telefonía corporativa a través de internet sin la necesidad de establecer VPNs.

En la solución objetivo se quiere integrar la solución de Mitel basada en MiCollab y MBG con la infraestructura de telefonía actual basada en MiVoice MX-ONE cumpliendo los siguientes requisitos:

- Se instalará un servidor Mitel MiCollab Application Server en la subred interna de servidores de telefonía.
- Se instalará un servidor MBG en la DMZ.
- Se harán las configuraciones necesarias para que hasta 300 usuarios puedan utilizar el softphone como uno de los terminales de su extensión telefónica interna.
- Los usuarios municipales con teléfono fijo utilizarán el cliente web de MiCollab desde sus equipos municipales como punto central para la gestión de agenda telefónica, mensajería, gestión de llamadas, etc.
- Aquellos usuarios municipales con teléfono móvil a los que se autorice, contarán en sus móviles con el cliente MiCollab para móvil desde el que podrán utilizar todas las funcionalidades del cliente web, además de un softphone.
- Aquellos usuarios municipales a los que se autorice, contarán con un softphone en sus equipos de trabajo para poder utilizar estos terminales como un terminal más para su extensión telefónica interna.

- **AGENDA TELEFÓNICA**

En la nueva solución se utilizará como aplicación de agenda telefónica la funcionalidad de contactos del cliente MiCollab. Esto permitirá integrar la agenda con la infraestructura de telefonía y que pueda ser utilizada desde aquellos puestos con cliente MiCollab, bien sean puestos fijos, puestos en movilidad o puestos en teletrabajo. La agenda telefónica debe cumplir con los siguientes requisitos técnicos:

- Se quieren gestionar tanto los teléfonos fijos como los móviles municipales.
- Se quieren cubrir diferentes casuísticas de usuarios con teléfono asociado, entre otras:
    - Usuarios con un teléfono asociado.
    - Usuarios con más de un teléfono asociado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

- Grupos de usuario con un teléfono asociado.
- Grupos de salto.

- Se quiere añadir información de contexto a los contactos de la agenda, entre otras:
  - Identificación: nombre, apellidos, descripción del puesto…
  - Información organizativa: servicio, departamento, organismo autónomo, empresa municipal…
  - Información relativa a la ubicación del puesto municipal: edificio…

6. TRABAJOS REQUERIDOS

El objetivo es realizar los suministros y tareas necesarias para migrar la arquitectura de telefonía corporativa actual a la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo. La solución resultante se acompañará de un completo servicio de garantía y de un plan de formación adecuado sobre los nuevos servidores suministrados e integrados en la solución.

En los siguientes apartados se detallan estos trabajos.

6.1. SUMINISTRO DE SOFTWARE Y LICENCIAS

La propuesta de las empresas licitadoras deberá incluir el suministro de todos los elementos software y de todas las licencias necesarias para completar la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo. Se deben tener en cuenta los siguientes requisitos técnicos:

- Tanto el servidor Mitel MiCollab Application Server como el servidor MBG se suministrarán en formato virtual.
- Se suministrarán las licencias necesarias para poder conectar 300 terminales de tipo softphone desde puestos en movilidad o en teletrabajo.

Además, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- El AVG dispone de infraestructura de virtualización VMWare con recursos suficientes para albergar todos los servidores que se suministren con el proyecto.
- El AVG dispone de auriculares de tipo diadema para utilizar con los softphones de los puestos en movilidad o en teletrabajo.

- **FORMACIÓN SOBRE LOS SERVIDORES SUMINISTRADOS**

La propuesta de las empresas licitadoras deberá incluir un plan de formación que cubra las funcionalidades de los servidores suministrados así como la arquitectura de la solución de la que forman parte. La formación será impartida por personal experto de la empresa adjudicataria o contratado por ésta en el formato que se acuerde con el AVG (online o presencial).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

Así mismo, la empresa adjudicataria proporcionará información detallada y completa tanto sobre el temario como sobre su duración.

Se valorará positivamente que la formación impartida sea formación oficial de fabricante.

El plan de formación será aprobado tanto por los técnicos del Ayuntamiento como por la empresa adjudicataria al inicio del proyecto.

6.2. IMPLANTACIÓN DE LA SOLUCIÓN

Las propuestas de las empresas licitadoras deberán incluir todas las tareas necesarias para la instalación y configuración inicial de los elementos suministrados, las tareas necesarias para la migración de la arquitectura de telefonía corporativa actual a la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas objetivo así como las tareas necesarias para garantizar que la nueva solución ofrece las funcionalidades requeridas.

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Corren por cuenta de la empresa adjudicataria las tareas de instalación y configuración de los elementos que forman parte de la solución objetivo.
- Corre por cuenta de los técnicos municipales la configuración de la infraestructura VMWare, de switching o cualquier otra infraestructura de TI afectada directa o indirectamente por la implantación de la solución objetivo.
- La empresa adjudicataria entregará los servidores suministrados a la última versión de sistema operativo o firmware recomendada por el fabricante en el momento de la entrega.

La fase de implantación de la solución de telefonía corporativa no se alargará más de **2 meses** desde la firma del contrato de adjudicación.

6.3. GARANTÍA DE LA SOLUCIÓN IMPLANTADA

La garantía de la solución de telefonía corporativa implantada debe cumplir con los siguientes requisitos:

Elementos cubiertos por la garantía:

La garantía debe cubrir los elementos suministrados en el ámbito del proyecto. En concreto:

- El servidor Mitel MiCollab Application.
- El servidor MBG.

Fecha de comienzo y duración de la garantía

- La garantía se extenderá durante un periodo de **24 meses** a partir de la finalización de la fase de implantación de la solución.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

Servicios requeridos:

- Resolución de incidencias: en caso de incidencia, la empresa adjudicataria realizará las acciones necesarias para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio.

  - Los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la resolución de las incidencias serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Actualizaciones de fabricante:

  - La empresa adjudicataria realizará las actualizaciones a la última versión estable del sistema operativo o firmware recomendada por el fabricante. La carga de estos elementos se deberá realizar en un plazo no superior a tres meses después de su publicación oficial.
  - La empresa adjudicataria instalará todas las actualizaciones de seguridad publicadas por fabricante para corregir vulnerabilidades a la mayor brevedad posible y siempre, salvo cuando se llegue a un acuerdo distinto con los técnicos municipales, en un tiempo inferior a 5 días desde su publicación.

Formato de los servicios asociados a la garantía:

- Siempre que sea posible, los servicios asociados a la garantía se llevarán a cabo en remoto a través de una VPN que se establecerá entre la empresa adjudicataria y el AVG.
- Cuando no sea posible el soporte remoto, los técnicos de la empresa adjudicataria se trasladarán a las instalaciones del AVG. Los costes asociados al desplazamiento de los técnicos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Gestión de los servicios asociados a la garantía:

- Las empresas licitadoras incluirán en sus propuestas un servicio de ventanilla única para las comunicaciones entre proveedor y AVG.
- Las empresas licitadoras deberán indicar en sus propuestas las herramientas de gestión y los recursos de los que dispone para poder atender incidencias y realizar informes.
- Cualquier acción realizada en el marco del servicio deberá quedar debidamente documentada y registrada en la herramienta de gestión asociada al servicio de ventanilla única.
- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de incidencias, desde la comunicación de las mismas por parte del AVG, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de las actualizaciones de fabricante.

- A la finalización del período de garantía, la empresa adjudicataria enviará un informe resumen de las incidencias registradas y atendidas así como de las actualizaciones de fabricante realizadas.

Horario del servicio:

- El servicio de garantía se ofrecerá en horario de oficina (lunes a viernes de 7:30 a 15:30), siempre que no afecte al servicio y se cuente con el visto bueno de los técnicos municipales.

Nivel de servicio:

- Tiempo de respuesta < 3 horas (en horario de oficina, lunes a viernes de 7:30 a 15:00).

  Se entiende por tiempo de respuesta al transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que los técnicos encargados de la resolución comienzan los trabajos de diagnóstico.

- Tiempo de resolución < 2 días

  Se entiende por tiempo de resolución al trascurrido desde la comunicación de la incidencia hasta su resolución.

Nivel de cobertura de fabricante

- La empresa adjudicataria debe contratar un servicio oficial de fabricante para incidencias software en modo 8x5xNBD.

7. ENTREGABLES A LA PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

En este apartado se describen los entregables que presentarán las empresas licitadoras como parte de sus propuestas técnicas.

7.1. SOLUCIÓN TÉCNICA

Las propuestas de las empresas licitadoras deben incluir una documentación técnica en la que se detalle:

- El inventario de los elementos software y licencias suministradas.

- La arquitectura de la solución en la que quede claro que cumplen con los requisitos exigidos.

- Solución propuesta para la implantación de la agenda telefónica en la funcionalidad de contactos del cliente MiCollab.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

7.2. PLAN DIRECTOR DEL PROYECTO

Las propuestas de las empresas licitadoras deben incluir un plan director del proyecto en el que se incluyan todas las tareas que forman parte del mismo, tanto las de gestión del propio proyecto como las de implantación.

En el plan director deben identificarse de manera clara las tareas de instalación y configuración inicial de los elementos suministrados así como todas las tareas del plan de migración de la arquitectura de telefonía corporativa actual a la nueva solución. Además, se debe incluir una batería de pruebas que permita certificar que la implantación de la solución es exitosa.

En el plan director:

- Por cada tarea que forma parte del plan de migración, al menos:

  7.3. Una descripción de la tarea.

  7.4. Una estimación del personal (número y perfil), tanto de la empresa adjudicataria como del AVG, involucrados en la ejecución de la tarea.

  7.5. Una estimación del tiempo de ejecución.

  7.6. En caso necesario, una estimación del tiempo de parada de servicio en producción que requiere la tarea.

  7.7. Si corresponde, entregables a la conclusión de la tarea.

- Si las tareas se agrupan en fases o bloques, por cada fase o bloque al menos una descripción breve.
- Información sobre la dependencia entre tareas, fases o bloques del plan.
- Hitos más importantes del proyecto.

7.8. PLAN DE FORMACIÓN

Se debe entregar un plan de formación en los términos que se describen en el apartado 6.2.- FORMACIÓN SOBRE LOS SERVIDORES SUMINISTRADOS.

7.9. SERVICIO DE GARANTÍA

Las propuestas de las empresas licitadoras deben incluir una documentación del servicio de garantía en la que se detalle:

- Descripción del equipo de trabajo.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

- Descripción de los procedimientos para la gestión de incidencias.
- Descripción de la infraestructura y herramientas de las que dispone para poder atender las incidencias y la definición de informes.

8. ENTREGABLES A LA CONCLUSIÓN DEL PROYECTO

En este apartado se describen los entregables que empresa adjudicataria debe proporcionar a la finalización de la fase de implantación de la solución.

8.1. INFORME DE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

A la finalización del proyecto, la empresa adjudicataria debe entregar un informe que refleje cómo ha sido la ejecución del proyecto y en el que se incluyan, entre otras, las desviaciones respecto al plan inicial de migración (en alcance, en tiempo…), los problemas surgidos y las soluciones que se les ha dado, las modificaciones realizadas, etc.

8.2. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

A la finalización del proyecto, la empresa adjudicataria debe entregar documentación técnica en la que se describa la arquitectura de la solución de herramienta colaborativa para comunicaciones unificadas instalada así como los procedimientos de operación más habituales y de los procedimientos de recuperación ante los incidentes más típicos que puedan producirse.

9. REQUISITOS ADICIONALES

- Todo el software suministrado se entregará con la última versión de sistema operativo o firmware disponible a la fecha de la finalización de la fase de implantación de la solución.
- El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá ser el detallado en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorado.

10.OTRAS CONSIDERACIONES

Aquellos trabajos que requieran la participación de los técnicos municipales para su ejecución o las tareas que ejecute la empresa adjudicataria en las instalaciones municipales se realizarán en horario laboral municipal.

Si fuera necesario, se podrían planificar estos trabajos fuera del horario laboral municipal siempre que se cuente con la aprobación de los técnicos municipales.

Los trabajos que la empresa adjudicataria ejecute en remoto y para los que no necesite la participación de técnicos municipales podrán ser realizados en el horario que decida la empresa adjudicataria.

El horario laboral municipal es de lunes a viernes de 7:30 a 15:00.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	04/08/2022 09:22:11
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/13

34MHWTDACEVJC4II33ZSEFC6GA