



EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
TELEFONÍA FIJA
PARA EL PARLAMENTO VASCO

PLIEGO CLÁUSULAS TÉCNICAS

EXP. ELPV-1400-22



TABLA DE CONTENIDOS

TABLA DE CONTENIDOS.....	II
1. OBJETO	4
2. ESTADO ACTUAL	6
2.1 TELEFONÍA FIJA	6
3. SERVICIOS REQUERIDOS	8
3.1 TELEFONÍA FIJA	8
3.1.2 Condiciones para la prórroga	11
4. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ASISTENCIA TÉCNICA	12
4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO	12
4.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS	14
4.2.1 Mantenimiento correctivo.....	14
4.2.2 Informes	14
4.3 GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO.....	15
5. FASE DE IMPLANTACIÓN	16
6. FACTURACIÓN	17
6.1 EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INICIALES	17
6.2 TELEFONÍA OBJETO DEL CONTRATO	17
6.4 INFORMES MENSUALES DE FACTURACIÓN.....	18
6.5 FACTURACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO	19
7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO.....	20
7.1 PLAN DE PRUEBAS	20
7.2 SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA.....	20
7.3 SEGURIDAD	20
7.3.1 Seguridad Laboral	20
7.3.2 Secreto y confidencialidad	21
7.4 LUGAR DE ENTREGA.....	21
7.5 GARANTÍA DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS	21
7.6 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN	21





EUSKO LEGEBILTZARRA
PARLAMENTO VASCO

8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.....	22
8.1 OFERTA ECONÓMICA (SOBRE "A")	22
8.2 OFERTA TÉCNICA (SOBRE "C")	23
8.3 SOPORTE.....	23
8.4 NOTA FINAL.....	24
9. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	25
9.1 CRITERIOS TÉCNICOS SUBJETIVOS.....	25
9.2 CRITERIOS ECONÓMICOS.....	25



1. OBJETO

El objeto del presente pliego es describir las necesidades de telefonía fija del Parlamento Vasco, así como fijar las condiciones técnicas y económicas para la selección de proveedores para dichos servicios.

Los servicios de telefonía demandados en este documento permitirán al Parlamento Vasco cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas del Parlamento Vasco de una manera técnica y económicamente eficiente
- Acceder a la red pública de el/los operadores por donde se encaminará el tráfico de telefonía saliente y entrante en relación con todos los servicios requeridos
- Simplificar el uso de aplicaciones de datos y el acceso a los servicios corporativos de mensajería por parte de los usuarios del Parlamento Vasco
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados de forma que faciliten la monitorización y gestión de los mismos por parte del personal asignado a ello por el Parlamento Vasco.
- Asegurar la comunicación entre todos los dispositivos de telefonía del Parlamento usando numeración corta.





2. ESTADO ACTUAL

A continuación se describe la situación actual de los servicios de telefonía fija que el Parlamento Vasco proporciona a sus usuarios.

2.1 TELEFONÍA FIJA

El Parlamento Vasco dispone de una centralita propia para dar servicios internos de comunicaciones de telefonía fija. Las características de este sistema son las siguientes:

- Centralita de VoIP de Shoretel
- 244 extensiones tienen acceso directo desde el exterior.
- El rango de numeración reservado por el operador es 945004000 - 945004499.
- Para el acceso a la red telefónica pública, la centralita utiliza:
 - o Un acceso troncal SIP NGN para comunicaciones fijas. Permite hasta 30 canales digitales simultáneos.
 - o Un acceso troncal SIP NGN para comunicaciones móviles. Permite hasta 30 canales digitales simultáneos.
 - o 12 líneas analógicas urbanas de reserva que entran en servicio automáticamente ante un fallo del acceso principal.
- 12 líneas analógicas para telefax.
- **Todas las líneas analógicas, debido al apagado de todas las centrales de cobre antes de 2025. Se pueden sustituir por un servicio con Voz sobre LTE o similar manteniendo la numeración actual.**

El domicilio en el que están instaladas la centralita y sus enlaces con la red telefónica pública es Parlamento Vasco (edificio parlamentario), calle Becerro Bengoa s/n, 01005 Vitoria – Gasteiz.

El plan de numeración corta para telefonía fija que utilizar el Parlamento Vasco mediante 4 dígitos es el siguiente:

- Rango 4000 – 4499 reservado para extensiones con número externo asignado en el rango 945004000 – 945004499



- 3000 – 3066 extensiones internas
- 1300 – 1430 extensiones internas.
- 5000 – 5500 extensiones cortas telefonía móvil. (120 terminales corporativos)

A continuación se muestra la relación del tráfico de llamadas salientes a través de la red fija en el período 2013 – 2014, como referencia del tráfico que puede cursarse durante el período de ejecución del contrato:

Número de llamadas

* Además de estas estadísticas, los licitadores podrán contactar con el Parlamento Vasco para obtener otras más actualizadas.

NUMERO DE LLAMADAS 2020-2021			
Metropolitanas	Nacionales	Internacionales	Otras
10542	6788	30	948

DURACIÓN DE LLAMADAS 2020-2021 (MINUTOS)			
Metropolitanas	Nacionales	Internacionales	Otras
25245	17086	116	3639



3. SERVICIOS REQUERIDOS

El licitador deberá ofertar servicios o soluciones que permitan cubrir todas las necesidades en telefonía fija, servicios de valor añadido y comunicaciones integradas del Parlamento Vasco. A continuación se especifican dichas necesidades.

3.1 TELEFONÍA FIJA

El adjudicatario deberá proporcionar servicio de telefonía desde y hacia la red de telefonía fija del Parlamento Vasco descrita en el capítulo anterior, para permitir recibir y realizar llamadas a cualquier lugar del mundo, manteniendo las capacidades de comunicación de voz y fax actuales e incluyendo la prestación de los siguientes servicios:

- Desvío de llamada
- Transferencia de llamada
- Llamada en espera
- Información del número entrante
- Restricción de identidad del usuario conectado
- Grupo de salto

El Parlamento Vasco dispone de un plan de numeración corta de 4 dígitos en el que desea integrar tanto a sus usuarios de telefonía fija como móvil. El licitador deberá indicar la viabilidad de la utilización de este plan de numeración en su oferta u ofrecer una alternativa de marcado corto. Este plan de numeración está detallado en el apartado 2.1.

En la oferta se informará además de la prestación de los servicios telefónicos que se enumeran a continuación, si procede, en función de la naturaleza de los servicios presentados por el licitador:

Acceso SIP Trunk:

- Marcación directa entrante
- Presentación/Restricción de identidad del usuario llamante
- Presentación/Restricción de identidad del usuario conectado
- Señalización de usuario Clase 1



- Señalización de usuario Clase 3
- Indicación de llamada en espera
- Desvío incondicional de llamadas
- Numeración múltiple
- Grupo cerrado de usuarios
- Línea directa sin marcación
- Información de tarificación

Líneas analógicas. Servicios suplementarios para líneas analógicas:

- **Todas las líneas analógicas, debido al apagado de todas las centrales de cobre antes de 2025. Se pueden sustituir por un servicio con Voz sobre LTE o similar manteniendo la numeración actual.**
- Marcación multifrecuencia.
- Llamada en espera.
- Llamada a tres.
- Desvío inmediato.
- Llamada sin marcación.
- Marcación abreviada llamadas entrantes
- Desvío si ocupado.
- Desvío si ausente.
- Desvío incondicional
- Información de cambio de número.
- Repetición de marcación último número.
- Servicio de buzón de voz en red.



Servicios de red inteligente:

- Cobro revertido automático (800 y 900)
- Pago compartido (901)
- Número universal pago por llamante (902)
- Tarificación adicional (profesionales) (807)
- Tratamiento de llamadas masivas (905)
- Acceso a Internet (908 y 909)
- Tarificación adicional sobre servicios de datos (907)
- Selección de área.

El licitador expondrá la posibilidad de que los usuarios del Parlamento Vasco puedan asignar la misma extensión o lo más similar posible a su teléfono fijo y a su teléfono móvil, explicando los mecanismos utilizados para conseguir esta funcionalidad.

El Parlamento Vasco podrá contratar a lo largo de la ejecución del contrato líneas adicionales en las mismas condiciones técnicas que las que se oferten en base a este pliego. Las condiciones económicas de estas líneas vendrán especificadas en el sobre “Oferta económica y criterios evaluables mediante fórmulas” del contrato.

El Parlamento Vasco desea mantener la numeración actual en telefonía fija por lo que la empresa licitadora tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, en especial al artículo 18 sobre conservación de los números telefónicos por las personas abonadas. Al respecto, la empresa licitadora asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Parlamento Vasco el servicio de portabilidad de números telefónicos, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

Se podrá ofrecer un servicio de contingencia de numeración o similar con la infraestructura necesaria.

El suministro y mantenimiento de la centralita del Parlamento Vasco, así como la provisión de terminales telefónicos fijos, quedan fuera del alcance de la presente contratación.



3.1.2 Condiciones para la prórroga

En el supuesto de que el Parlamento Vasco acuerde prorrogar el contrato de acuerdo con lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas, el adjudicatario deberá continuar prestando todos los servicios relacionados en el apartado 3 de este pliego de bases técnicas durante el tiempo de la prórroga, en las mismas condiciones que se hayan expuesto en la oferta.

Quedará fuera de esta obligación, si fuera el caso, la adquisición de equipamiento (hardware, software, firmware, licencias, otros componentes) que hubieran sido necesarios para la puesta en marcha inicial de los servicios requeridos, limitándose su obligación al mantenimiento de esos elementos durante el tiempo de prórroga acordado.



4. GESTIÓN DEL SERVICIO Y ASISTENCIA TÉCNICA

El Parlamento Vasco centralizará a través de un punto único de contacto con el adjudicatario la tramitación de cada una de las siguientes gestiones:

- Peticiones de altas, bajas, consultas o modificaciones del servicio (gestión administrativa).
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios (gestión de incidencias)
- Tramitación de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.
- Habilitar o deshabilitar ciertos servicios.
- Se pondrá a disposición del Parlamento Vasco un conjunto de herramientas que le permitan gestionar y controlar los servicios ofertados al máximo nivel posible.

4.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO

Dentro de la gestión propia del servicio se encuentran todas aquellas tramitaciones administrativas básicas, activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

Asimismo, podrán efectuarse solicitudes para consulta, modificación, activación o desactivación de servicios:

Desde el punto de vista de la gestión administrativa, el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con el Parlamento Vasco, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por el Parlamento.

El adjudicatario pondrá a disposición del Parlamento Vasco un servicio de atención personalizada durante el horario laboral de la Comunidad Autónoma de Euskadi (9:00h a 18:00h). Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global de atención a empresas. No obstante, se valorará el servicio de atención personalizada entre las 18:00h y las 22:00h. El licitador demostrará y el Parlamento Vasco comprobará la existencia de los servicios personalizados que se presenten en la oferta.

El licitador presentará asimismo las herramientas (hardware, software) que pone a disposición de los servicios técnicos del Parlamento Vasco para realizar la gestión



del servicio. En el caso de aplicaciones, éstas serán preferentemente servicios Web, con presencia en Internet, accesibles previa autenticación segura desde cualquier punto y tendrán un registro de actividad por cada usuario autenticado en los sistemas. Se plantea esta gestión para líneas telefónicas fijas que son objeto del contrato:

Líneas de telefonía fija

Las herramientas posibilitarán, como mínimo, la consulta de estado y modificación de cada línea y servicios asociados en lo referente a:

- Tráfico entrante y saliente
- Rangos horarios
- Zonas geográficas
- Listas blancas y negras
- Grupos de usuarios
- Asignación de límites de consumo y generación de acciones (aviso, corte servicio, bajada de velocidad,...)
- Enrutamientos y desvíos
- Buzón



4.2 GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar los averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

El licitador ofrecerá un servicio de gestión técnica y de incidencias preferente consistente en la provisión de un número de teléfono y dirección de correo electrónico personalizados (es decir, atendidos siempre por un mismo grupo de personas específicamente asignadas para dar servicio al Parlamento Vasco) para atender a las llamadas que puedan hacerse en horario laboral habitual (desde las 9:00h hasta las 18:00h en días laborables en la Comunidad Autónoma de Euskadi). Tal como se ha dicho antes, se valorará la extensión de este servicio en las horas posteriores desde las 18:00h hasta las 22:00h.

El licitador ofrecerá un servicio de atención común con el resto de usuarios de telefonía para las horas no cubiertas por el anterior servicio personalizado.

4.2.1 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo consistirá en la resolución de cualquier incidencia que afecte al correcto funcionamiento del servicio ofertado. El tiempo de resolución máximo será de 4 horas laborables, salvo casos de fuerza mayor imputables a causas físicas externas, como las debidas a obras en reformas de pavimentación, etc.

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo que tarda el servicio técnico en cerrar la incidencia. Se entenderá que la incidencia está completamente resuelta cuando el servicio funcione correctamente, bien sea mediante reparación, bien sea mediante sustitución total o parcial de los elementos que lo sustentan, consiguiendo la misma funcionalidad.

4.2.2 Informes

El adjudicatario proporcionará mensualmente al Parlamento Vasco los siguientes informes:

- Listado de incidencias actualizado al último día del mes con detalle de: fecha y hora de apertura, fecha y hora de solución, actuaciones, línea/terminal/accesorio afectado.



4.3 GESTIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del Parlamento Vasco y el adjudicatario definidos para la gestión administrativa y de incidencias, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación
- Acuse de recibo
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la petición de soporte técnico
- Observaciones y reclamaciones
- Información de cumplimiento y aceptación
- Registro e histórico de consultas
- Análisis y control estadístico de gestión de consultas y de peticiones

El adjudicatario propondrá las mecánicas de formación y adaptación a nuevas tecnologías susceptibles de incorporarse en la red.

Asimismo, servirá de soporte a los servicios técnicos del Parlamento Vasco en los aspectos que éste considere relacionados con los servicios contratados.



5. FASE DE IMPLANTACIÓN

El licitador detallará en su oferta el plan de actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Se incluirá un calendario detallado de provisión, configuración y puesta en funcionamiento de los servicios.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

El diseño del plan contemplará al menos las siguientes actuaciones inmediatas:

- Puesta en funcionamiento de los servicios de telefonía fija solicitados con la mínima alteración posible en el funcionamiento de dichos servicios, tanto dentro del Parlamento Vasco como hacia y desde el exterior.
- Puesta en funcionamiento del grupo cerrado de usuarios del Parlamento Vasco que incorpore tanto a los terminales fijos como a los móviles, según plan de numeración indicado en apartado 2.1.
- Instalación y puesta en marcha de todo el equipamiento necesario, así como de todos los elementos accesorios requeridos para la prestación de los servicios solicitados. A estos efectos, se entiende por equipamiento cualquier hardware, software, firmware, sistema operativo servidores, software de mensajería, licencias, software de control, etc. necesarios para el funcionamiento de las soluciones que aporte el adjudicatario.



6. FACTURACIÓN

Si fuera el caso, habrá una factura única inicial en concepto de equipamiento y servicios iniciales que pudiera proponer el licitador como necesarios para el cumplimiento del objeto de este contrato.

Posteriormente, habrá dos facturas mensuales:

- Una con los servicios de telefonía fija contemplados en este contrato.
- Otra con los servicios adicionales excluidos del contrato, que van detallados en el punto 6.3 y las penalizaciones aplicables por incumplimientos, en caso de haberse producido.

La empresa operadora adjudicataria deberá designar un gestor que será el interlocutor responsable de los aspectos relacionados con la facturación del Parlamento Vasco.

6.1 EQUIPAMIENTO Y SERVICIOS INICIALES

La cantidad ofertada correspondiente al equipamiento y cada uno de los servicios que lo precisen se abonará de una sola vez, en cuanto el Parlamento Vasco levante el acta de recepción definitiva.

6.2 TELEFONÍA OBJETO DEL CONTRATO

Los servicios de telefonía fija (voz) se dividirán en 36 facturas idénticas que se abonarán mensualmente durante la duración del contrato e incluirán todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación integrados en la solución. La suma de estas 36 facturas corresponderá al importe ofertado por el adjudicatario.

Quedan excluidos de la cantidad total ofertada en el contrato de servicio de telefonía fija los servicios de tarificación adicional que se describen a continuación en el punto 6.3 y que deberán ser facturados de manera independiente con periodicidad mensual.



6.3 SERVICIOS ADICIONALES DE TELEFONÍA FUERA DEL OBJETO DEL CONTRATO

La suma de los servicios adicionales de telefonía que quedan fuera del contrato y que se describen en la tabla siguiente, se facturarán mensualmente de forma conjunta. Además (tal como se expone más adelante en el punto 6.4) el adjudicatario entregará al Parlamento Vasco, junto con la factura mensual, un fichero Excel con el detalle explicativo que se solicita.

Quedan excluidos de la cantidad total ofertada en el contrato de servicio de voz y datos de telefonía móvil, y se consideran servicios adicionales, el tráfico internacional de voz y datos y los servicios de tarificación especial. Estos servicios excluidos de la oferta se detallan a continuación:

Servicio excluido	Descripción
Internacional	Llamadas internacionales realizadas desde España
Mensajes Internacionales	Mensajes a números extranjeros
Mensajes especiales	Mensajes a números especiales de tarificación adicional (concursos TV, información, etc.)
Acceso a contenidos de pago	Accesos a canales y contenidos de pago
Resto de tráfico nacional	Llamadas a números de red fija de tarificación adicional 901, 902, 905
Servicios de tarificación adicional	Llamadas a números de tarificación adicional (806, 803, etc.)

6.4 INFORMES MENSUALES DE FACTURACIÓN

Junto con la emisión de la factura, el adjudicatario entregará al Parlamento Vasco un informe mensual con el detalle de los servicios facturados.

6.4.1 Servicios incluidos y excluidos en el contrato. Se entregará mensualmente un archivo Excel que deberá constar de los siguientes datos:

- Número total de líneas de alta, número total de llamadas (nacional / extranjero / otros), duración total de las llamadas por cada apartado requerido, total de tráfico de datos en Mb (nacional / extranjero) tanto en subida como en bajada, número total de SMS's. (nacional / extranjero / otros).



6.4.2 Servicios excluidos en el contrato. Se entregará mensualmente un archivo Excel que deberá constar de los siguientes datos:

- Número de abonado contratado, y coste por abonado de los servicios excluidos.
- Por cada número: fecha, hora de inicio y final, concepto e importe facturados en el mes correspondiente y que hacen referencia a cada uno de los servicios no incluidos en el contrato.

Estos dos informes serán de carácter obligatorio y su no presentación, dentro de los primeros veinte días del mes siguiente, se considerará como incumplimiento de contrato y se penalizará con un 5% de la factura mensual correspondiente por cada uno de los informes.

6.5 FACTURACIÓN A LA FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del contrato, si fuera necesario proceder a la portabilidad de las líneas a otro operador, el adjudicatario seguiría facturando transitoriamente las líneas que estuvieran activas, de forma proporcional a los días transcurridos en el mes objeto de la factura, hasta la concluir con la portabilidad de todas las líneas.



7. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS DEL ADJUDICATARIO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos técnicos y humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Parlamento Vasco y a sus usuarios con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación. El licitador deberá aportar la relación del personal para llevar a cabo este proyecto.

El adjudicatario deberá comunicar el final de su trabajo al Parlamento Vasco, para que sus servicios técnicos den su aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los trabajos y suministros por el adjudicatario.

El contratista deberá facilitar al Parlamento Vasco la documentación exigida en el presente pliego, como requisito previo a la firma del acta de aceptación correspondiente.

7.1 PLAN DE PRUEBAS

Con posterioridad a la firma del contrato, el adjudicatario propondrá unos procedimientos de pruebas al Parlamento Vasco, que podrá aceptar o proponer modificaciones, hasta alcanzar el pleno acuerdo de ambas partes.

El objetivo de estas pruebas será la verificación de que los equipos objeto del contrato cumplen los requisitos técnicos del presente pliego.

Estas pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado por los representantes del Parlamento Vasco en presencia de un representante del suministrador y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes.

7.2 SUPERVISIÓN DE LA ACTUACIÓN DEL CONTRATISTA

La actuación del contratista será supervisada por el técnico del Parlamento Vasco responsable del contrato. A su vez, el contratista designará un responsable de la empresa.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el Parlamento Vasco.

7.3 SEGURIDAD

7.3.1 Seguridad Laboral

De acuerdo con lo establecido en la carátula del pliego de cláusulas administrativas.



7.3.2 Secreto y confidencialidad

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información y especialmente el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), que la empresa licitadora o adjudicataria pudiera obtener del Parlamento Vasco y a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta Administración. Esta obligación estará en vigor aun cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado. Todo ello, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

7.4 LUGAR DE ENTREGA

De acuerdo a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas.

7.5 GARANTÍA DE LOS EQUIPOS SUMINISTRADOS

El periodo mínimo de garantía de los suministros se establece en el pliego de condiciones administrativas de este expediente.

La empresa adjudicataria contraerá el compromiso formal, que deberá asumir de un modo expreso, de garantizar todos y cada uno de los suministros realizados contra toda clase de defectos de funcionamiento o de material empleado.

Durante el período de garantía el contratista se comprometerá, sin coste alguno para el Parlamento Vasco, a incorporar en el software de los equipos o terminales las nuevas funcionalidades o actualizaciones de las existentes que el contratista vaya incorporando en su catálogo comercial.

7.6 ENTREGA DE LA DOCUMENTACIÓN

Toda la documentación entregada en el ámbito de este proyecto deberá ser aprobada por el Parlamento Vasco y estar redactada en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.



8. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA

8.1 OFERTA ECONÓMICA

La oferta especificará el importe total de la misma, que tendrá que estar detallada (subdividida de forma valorada) en estos apartados:

- Equipamiento necesario (si es necesario) para cumplir el objeto de este contrato: hardware, software, sistemas operativos, software de mensajería, software de control, licencias, elementos accesorios, servicios, etc.
- Servicio de telefonía fija para 36 meses.
- Especificación del coste de cualquier tarificación adicional.

DATOS OBJETIVOS VALORABLES MEDIANTE FÓRMULA

Se facilitará también una lista complementaria con los precios de venta de todos los elementos principales y secundarios, componentes, líneas, etc., que se suministren en el contrato. Estos precios podrán ser utilizados más adelante por el Parlamento Vasco en caso de reposiciones, recambios y líneas adicionales, etc.

El licitador podrá también incluir otra lista de precios con elementos que no entren dentro de su oferta pero que considere que pueden ser de interés para el Parlamento Vasco.



8.2 OFERTA TÉCNICA

Independientemente de que el licitador pueda aportar cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas técnicas deberán estar obligatoriamente estructuradas de la siguiente manera:

- Características técnicas de los servicios ofertados:
 - Telefonía fija
- Plan de mantenimiento
- Plan de implantación
- Plan de facturación
- Equipamiento necesario (si fuera el caso), incluyendo instalación y licencias: hardware, software, firmware.
- Y todos los datos necesarios para valorar en la tabla 9.1

8.3 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

Registro de presentación de ofertas: Registro Telemático de Contratación Electrónica. La presentación de ofertas se realizará por medios electrónicos a través de la aplicación denominada [SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA](#) ubicada en KONTRATAZIO PUBLIKOA EUSKADIN PLATAFORMA CONTRATACIÓN PÚBLICA EN EUSKADI SISTEMA DE LICITACIÓN ELECTRÓNICA.

Los requisitos para su utilización son los siguientes:

1. Requisitos administrativos:
 - a) Disponer de un certificado digital cuyo uso esté autorizado por la Administración de la CAE a efectos de tramitación electrónica. Actualmente estos certificados electrónicos son los siguientes:
 - Izenpe (Entidad, Ciudadano, Representante de Entidad)
 - FNMT (Entidad, Ciudadano, Representante de Entidad)
 - Dni-e
 - Camerfirma (Entidad, Ciudadano, con estos certificados ha accedido muy poca gente a la aplicación
 - b) Estar en alguna de estas situaciones:
 - a. Estar dado de alta y disponer certificación vigente en el Registro de Licitadores y Empresas Clasificadas de Euskadi.
 - b. Estar dado de alta en el sistema de habilitación temporal.



- c. En el caso de que dos o más operadores económicos concurren agrupados con el compromiso de constituirse formalmente en UTE en caso de resultar adjudicatarios: el compromiso de UTE debe estar registrado en el sistema de habilitación temporal.

2. Requisitos técnicos:

La información sobre los requisitos técnicos se encuentra disponible en el siguiente enlace:

https://apps.euskadi.eus/w32-content/es/contenidos/informacion/licitar_electronicamente/es_02/cambios_configuracion.html

Servicio de soporte para resolver dudas o incidencias sobre

licitación electrónica: [945016298](tel:945016298)

8.4 NOTA FINAL

El Parlamento Vasco, una vez abiertas las ofertas, se reserva el derecho a solicitar cualquier demostración o prueba a las empresas cuyas ofertas hayan sido admitidas con el objeto de poder verificar lo expuesto en sus respectivas propuestas.



9. CRITERIOS DE VALORACIÓN

Se adjudicará la oferta más beneficiosa para el Parlamento Vasco, atendiendo a una valoración técnica (subjettiva + objetiva) y económica. Se realizará una valoración sobre 100 puntos, distribuidos de la siguiente forma:

- 50% criterios técnicos subjettivos (punto 9.1)
- 50% criterios sometidos a fórmula objetiva:
 - o 50% criterios económicos (punto 9.2)

9.1 CRITERIOS TÉCNICOS SUBJETIVOS

Calidad técnica de los servicios ofertados (30)	
Telefonía Fija	2
Integración con la telefonía móvil	4
Herramientas gestión líneas y aplicaciones, consulta de consumo on- line	2
Inclusión de tarifas especiales para el tráfico internacional y servicios de tarificación especial, que quedan fuera de la oferta	7
Líneas de backup ofrecidas, O tecnología alternativa.	7
Inclusión de todos los servicios adicionales de telefonía fuera del objeto del contrato dentro de la tarifa plana	8
Herramientas de gestión (4)	
Gestión administrativa	2
Gestión de incidencias	2
Plan de mantenimiento (6)	
Garantía de la rapidez del servicio: oficina de atención, personal asignado, disminución en los plazos requeridos de reparación	3
Plan de asistencia personalizada	2
Extensión del horario de atención al usuario	1
Plan de implantación (3)	
Memoria del plan: procedimientos de trabajo, tareas, recursos asignados, plazos, repercusión de los trabajos en la actividad de la institución	3
Plan de facturación (5)	
Facilidades que ofrezca el software de tarificación, y facturación, la sencillez de manejo y gestión de la facturación relacionada con los servicios no incluidos en el contrato, consulta de consumo on line por abonado	5
TOTAL	50

9.2 CRITERIOS ECONÓMICOS

La puntuación se realizará tomando como referencia la oferta con el precio más bajo. Tomando este precio mínimo de referencia, la puntuación se establece



dividiendo el precio de la oferta más baja entre el precio de la oferta que se está valorando y multiplicando el coeficiente obtenido por los 50 puntos máximos de adjudicación.

Costes de los servicios ofertados (50)	
Fórmula para asignación de puntuación = $((POE / POV) \times 50$ POE = precio de la oferta más económica POV = precio de la oferta que es objeto de valoración	50
TOTAL	50