PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CENTRO KURSAAL-KURSAAL ELKARGUNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO ..... - 2 -
2. SERVICIOS A CONTRATAR ..... - 2 -
3. SERVICIOS DEMANDADOS ..... - 3 -
4. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA ..... - 3 -
5. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ..... - 4 -
6. SERVICIO DE CONEXIÓN Y ACCESO A INTERNET ..... - 6 -
7. GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO ..... - 7 -
8. PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS ..... - 8 -
9. MEMORIA TÉCNICA ..... - 8 -
10. PLAZO DE IMPLANTACIÓN……..…. - 9-

ANEXO I. SERVICIO DE TELEFONIA FIJA. SERVICIOS ACTIVOS Y CONSUMOS ACTUALES ..... - 10 -

ANEXO II. SERVICIOS, LINEAS ACTIVAS Y CONSUMOS ACTUALES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL ..... - 11 -

ANEXO III. SERVICIOS INICIALMENTE DEMANDADOS PARA ACCESO A INTERNET ..... - 12 -

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE CENTRO KURSAAL-KURSAAL ELKARGUNEA, S.A.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato lo constituye la contratación de los servicios de telecomunicaciones de CENTRO KURSAAL-KURSAAL ELKARGUNEA, S.A., con sede en Donostia/San Sebastián, conforme a lo dispuesto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en su Carátula, entendiendo por tales los siguientes servicios que constan en el punto 2 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Servicio de telefonía fija.
- Servicio de telefonía móvil.
- Servicio de conexión y acceso a Internet.
- Servicios de soporte y atención al cliente y gestión y control de calidad en los servicios contratados.

Los códigos CPV del contrato son los siguientes:

64200000-8 servicios de telecomunicaciones
64210000-1 servicios de telefonía y de transmisión de datos.

2. SERVICIOS A CONTRATAR

A continuación, se hace una relación resumida de los servicios que los licitadores deberán definir y contemplar, como mínimo, en su oferta:

- Servicio de telefonía fija.
- Servicio de telefonía móvil.
- Servicio de conexión y acceso a Internet.
- Servicios de soporte y atención al cliente y gestión y control de calidad en los servicios contratados.

Las propuestas de los licitadores deberán contemplar la oferta de los servicios mencionados de manera integrada, conforme a lo previsto en el presente Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula. Aquellas propuestas que no oferten la totalidad de los servicios requeridos serán descartadas.

3. SERVICIOS DEMANDADOS

A continuación, se detallan las características de los diferentes servicios demandados.

3.1. Servicio de telefonía fija

En el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se proporciona información sobre el número de líneas y los servicios concretos que se prestan a la fecha.

3.2. Servicio de telefonía móvil

En el Anexo II del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se proporciona información sobre el número de líneas activas de telefonía móvil y de datos móviles.

Dicho esto, el Anexo II establece que se cuenta con 26 líneas móviles 4G con tarifa plana de llamadas nacionales y europeas, SMS ilimitado y 30 GB de datos y 1 línea móvil 4G sin llamadas y 30 GB de datos para MIFI o similar.

3.3. Servicio de conexión y acceso a Internet

En el Anexo III del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen los puntos de conexión y acceso a Internet.

3.4. Provisión de servicios de soporte, atención al cliente y gestión y control de calidad en los servicios contratados

Se deberán detallar, tal y como se indica más adelante, los parámetros, servicios e indicadores necesarios que permitan el buen control y gestión de los servicios de atención y la calidad de los elementos contratados.

4. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

4.1. Alcance

En relación con estos servicios el licitador contemplará y definirá los siguientes apartados en su propuesta:

- Servicios de conexión a la red telefónica pública, a través de accesos telefónicos tanto analógicos como digitales (RDSI).

4.2. Modelo de la memoria técnica

La memoria técnica deberá contemplar las posibilidades técnicas de todo tipo de circuito de conmutación de telefonía fija provisionable para KURSAAL.

Estas posibilidades deben contemplar especialmente circuitos de tipo:

- POTS.
- RDSI: Accesos básicos y accesos primarios.

4.3. Portabilidad del número telefónico

KURSAAL mantendrá la numeración actual asociada a sus líneas de telefonía fija, por lo que el adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en especial en lo relativo al Título II de la Ley, artículo 21 "Conservación de los números telefónicos por los abonados", así como los Reales Decretos que desarrollan dicho Título II y las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes o, en su defecto, la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada momento.

El licitador asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de KURSAAL el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas o en cualesquiera normas que las sustituyan.

5. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

5.1. Alcance

El licitador deberá prestar el servicio de telefonía móvil según las especificaciones fijadas por KURSAAL para la tecnología de red empleada.

Se incluirán en la oferta las características y especificaciones de cada uno de los servicios ofrecidos asociados a estos servicios: desvíos, buzón de voz, mensajes cortos, internet, etc.

5.2. Portabilidad del número telefónico

KURSAAL mantendrá la numeración actual asociada a sus líneas móviles de voz, por lo que el adjudicatario tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en especial en lo relativo al Título II de la Ley, artículo 21 "Conservación de los números telefónicos por los abonados", así como los Reales Decretos que desarrollan dicho Título II y las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes o, en su defecto, la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada momento.

El licitador asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del KURSAAL el servicio de portabilidad de número telefónico, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

5.3. Suministro de terminales (incluyendo dispositivos de acceso a datos)

El licitador suministrará, sin coste alguno para KURSAAL, los terminales de telefonía móvil y los dispositivos para conexión a redes UMTS/HSDPA.

La documentación de los diferentes terminales propuestos, a entregar en la oferta, deberá especificar al menos los siguientes puntos:

- Especificaciones técnicas del terminal.
- Prestaciones que incorpora el terminal.

Los terminales suministrados se dividirán en 2 tipos de gamas:

- 18 terminales Smartphone gama Media: terminales para los empleados de KURSAAL que precisan de línea de telefonía móvil. Estos terminales tendrán todas las funcionalidades de voz y mensajería, así como servicio Bluetooth. Además, tendrán la posibilidad de conectarse a internet por 4G para consultar el email o navegar por páginas web. Deberán ser terminales tipo Android.
- 8 terminales Smartphone gama Alta: Terminales para el comité de dirección del KURSAAL. Estos terminales tendrán, como mínimo, las especificaciones de la gama anterior y podrán ser escogidos por KURSAAL.
- 1 rúter inalámbrico 4G.

En todos los casos, el kit básico a suministrar incluirá como mínimo el terminal, una batería y un cargador de 220V.

5.4. Servicio de postventa de terminales

Asimismo, la oferta presentada por el licitador en el Sobre 2 incluirá el servicio de reparación (o sustitución) de terminales en caso de avería, indicando los siguientes aspectos de interés:

- Detección, comunicación y gestión de las incidencias hasta su cierre.
- Dinámicas de distribución.
- Plazos de reparación/sustitución, no superiores a tres (3) días.
- Condiciones.
- Etc.

5.5. Renovación de terminales

La oferta presentada por el licitador en el Sobre 2 deberá contemplar la renovación de terminales diferenciado según los tipos de terminal referidos en el apartado 5.3 del presente Pliego al menos cada dos (2) años.

6. SERVICIO DE CONEXIÓN Y ACCESO A INTERNET

6.1. Alcance

En relación con estos servicios el licitador contemplará y definirá los siguientes apartados:

- Servicio de conexión y acceso a Internet

El licitador recogerá en su propuesta la posibilidad y las condiciones en las que, en su caso, prestará los siguientes servicios.

- Asignación de direccionamiento público.
- Servicio de DNS.

6.2. Puntos de acceso y conexión a Internet

En general, la demanda de puntos de acceso y conexión a Internet se circunscribe a lo siguiente:

- Puntos de acceso, centralizados en una única ubicación y con mayores requisitos de capacidad.

  Obligatoriamente se utilizarán medios físicos basados en infraestructuras terrestres para establecer la conexión.

  Por razones de seguridad, diversificación y/o relacionadas con la arquitectura de los sistemas informáticos del KURSAAL, pueden ser requeridas conexiones diferenciadas para algunos servicios o conjuntos de ellos, con características y capacidades diferentes para cada uno de los mismos.

  La infraestructura del operador debe permitir implementar fácilmente diferentes conexiones individuales, preferiblemente sin requerir la realización de nuevos tendidos o cambios de equipamiento que afecten a las instalaciones de KURSAAL.

  KURSAAL no establece, a priori, ninguna limitación en cuanto a la tecnología o medios físicos a utilizar por el licitador para la

implementación de los puntos de acceso individuales, valorándose la diversidad de estos y su adecuación a diferentes escenarios.

7. GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

7.1. Gestión de solicitudes

El licitador recogerá en su propuesta los siguientes aspectos:

- Procedimiento de tramitación de altas y bajas.
- Plazos de tramitación de solicitudes.

7.2. Gestión de incidencias

El licitador recogerá en su propuesta los siguientes aspectos:

- Procedimiento de notificación de averías.
- Procedimiento de gestión de incidencias.
- Dimensión, disponibilidad y proximidad geográfica del personal técnico y comercial que el licitador adscribirá al contrato.
- Tiempos de respuesta/resolución ante incidencias:
    - En la prestación de servicios contratados.
    - De carácter administrativo o de facturación.

7.3. Parámetros de calidad del servicio

El licitador deberá indicar en su propuesta los niveles y condiciones de calidad que ofrece para los servicios demandados:

- Niveles de calidad técnica del servicio de telefonía fija: el licitador indicará en su oferta, como mínimo, porcentaje de llamadas fallidas, tiempo de establecimiento de llamadas, tiempo máximo de recuperación del servicio, plazo de provisión de servicio y plan de implantación no superior a 30 días.
- Niveles de calidad técnica del servicio de comunicaciones móviles: el licitador indicará en su oferta, como mínimo, porcentaje de llamadas fallidas, porcentaje de llamadas interrumpidas, tiempo máximo de recuperación del servicio, plazo de provisión de servicio y plan de implantación no superior a 30 días.
- Niveles de calidad técnica del servicio de acceso a Internet: el licitador indicará en su oferta, como mínimo, la disponibilidad del servicio, tiempo máximo de recuperación del servicio, plazo de provisión de servicio, plan de implantación no superior a 30 días, velocidades mínimas garantizadas, pérdida de paquetes y periodo de latencia y jitter.

8. PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS

8.1. Aceptación de un servicio

El contratista deberá comunicar el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios a KURSAAL para que sus técnicos den aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado la corrección de los mismos.

El contratista deberá facilitar a KURSAAL la documentación exigida como parte del servicio, estableciéndose este como requisito previo a la aceptación de su puesta en marcha o disponibilidad.

8.2. Pruebas

El objetivo de las pruebas es la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados y su calidad.

El adjudicatario facilitará los protocolos y documentaciones requeridas para realizar las pruebas. Éstas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes de KURSAAL en presencia de un representante del contratista y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes.

9. MEMORIA TÉCNICA

Los licitadores presentarán en el Sobre 2 una memoria técnica desarrollando las especificaciones del presente Pliego en la propuesta que realicen para la prestación de los servicios solicitados, describiendo los servicios a prestar (telefonía fija, telefonía móvil y conexión y acceso a internet), que deberá responder fundamentalmente a dos objetivos:

- Presentación general de los servicios demandados en el presente Pliego:

  El licitador habrá de incluir la descripción completa de la totalidad de los servicios ofertados, indicando sus prestaciones y características técnicas fundamentales asociadas, de forma que permitan su análisis, validación y valoración.

  El licitador detallará en su oferta, como mínimo, sus propuestas de Plan de Implantación, Plan de Operación y Plan de Pruebas e integración de los servicios ofertados.

- Plan de Implantación requerido para la prestación de los servicios solicitados para KURSAAL, teniendo en cuenta los servicios y prestaciones disponibles en la actualidad, recogidos en los Anexos I, II y III. La información facilitada en este punto no permitirá conocer el plazo de ejecución para los servicios ofertados. En el supuesto de que el Sobre

nº2 incluya el plazo de ejecución del servicio, el licitador será excluido de la licitación.

A partir de esta memoria técnica se determinará el grado de cumplimiento de las prestaciones y niveles de servicio solicitados en el presente Pliego, determinando la idoneidad de la oferta presentada.

10. PLAZO DE IMPLANTACIÓN

Los licitadores que concurran en la presente licitación deberán incluir en el Sobre 3 los plazos de implantación no superior a 15 días, para la prestación de cualquiera de los servicios ofertados.

El licitador deberá establecer en los plazos su compromiso de tiempo para la ejecución de la implantación de las líneas de KURSAAL. Dicha implantación deberá realizarse con la mínima interrupción del servicio.

La memoria técnica del Sobre 2 debe recoger la secuencia de acciones que deberán llevarse a cabo para hacer efectivo el Plan de Implantación requerido para la prestación de los servicios solicitados para el KURSAAL, teniendo en cuenta los servicios y prestaciones disponibles en la actualidad recogidos en los Anexos I, II y III. La información facilitada en este punto no permitirá conocer el plazo de ejecución para los servicios ofertados. En el supuesto de que el Sobre nº2 incluya el plazo de ejecución del servicio, el licitador será excluido de la licitación.

Todas las acciones recogidas en los plazos estarán incluidas como parte de los servicios objeto de este contrato.

ANEXO I. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA. SERVICIOS ACTIVOS

(*) Los datos recogidos a continuación son meramente estimativos y orientativos, sin que impliquen ninguna obligación de consumo para KURSAAL.

Servicios actuales

En este apartado se recogen, a modo de referencia, datos reales relativos al número actual de líneas activas, que podrá variar en función de las necesidades de KURSAAL:

Tipo de línea	Número accesos
Enlace Primario	2
Marcación directa extensión	149
Línea Básica	3
Línea Digital	1
Numeración adicional (RDSI)	1

ANEXO II. SERVICIOS, LÍNEAS ACTIVAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVILY DE DATOS MÓVILES

(*) Los datos recogidos a continuación son meramente estimativos y orientativos, sin que impliquen ninguna obligación de consumo para KURSAAL.

Líneas telefónicas activas

En el siguiente apartado se detalla orientativamente el número de líneas activas de telefonía móvil.

Líneas de telefonía móvil 4G con tarifa plana de llamadas nacionales y europeas, SMS ilimitado y 30 GB de datos.	26
Líneas de móvil 4G sin llamadas y 30 GB de datos para MIFI o similar	1

ANEXO III. SERVICIOS INICIALMENTE DEMANDADOS PARA ACCESO A INTERNET

(*) Los datos recogidos a continuación son meramente estimativos y orientativos, sin que impliquen ninguna obligación de consumo para KURSAAL.

En este Anexo III se recogen, a fecha actual, los centros de KURSAAL que disponen de acceso a Internet.

Localidad	**Dirección**
Donostia – San Sebastián	Avenida Zurriola, 1

Orientativamente, se muestra la información relativa al número de accesos contratados:

Acceso banda ancha asimétrica de 300 Mbps	1
Acceso banda ancha asimétrica de 600 Mbps	5
Acceso banda ancha simétrica caudal 100% asegurado 500 Mbps con IP fija	1