

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK (EN ADELANTE BBM), TANTO DE TELEFONÍA FIJA COMO MÓVIL Y DE DATOS, ASÍ COMO EL MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS NECESARIAS PARA LA CORRECTA PRESTACIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	3
1.1. Antecedentes y Justificación	3
1.2. Objeto del contrato.	3
2. ÁMBITO GEOGRÁFICO	4
3. ALCANCE DEL CONTRATO	4
4. ESTADO ACTUAL DE LAS INSTALACIONES	4
5. SUMINISTROS OBJETO DEL CONTRATO	5
5.1. Líneas de comunicaciones fijas y móviles para voz y datos	5
5.2. Centralita telefónica IP	6
5.3. Terminales telefónicos fijos y móviles	7
6. GESTIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LA OPERACIÓN DEL SUMINISTRO	9
6.1. Implantación	9
6.2. Atención al cliente y canal de gestiones	9
6.3. Mantenimiento	10
6.4. Herramientas de gestión del servicio y control facturación	11
6.5. Novedades en el suministro	11
7. PLAN DE CALIDAD	11
8. OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO	12
9. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	12
10. SUBCONTRATACIÓN	13
11. AVISOS	13
12. CONTROL Y SUPERVISION DEL SUMINISTRO	13

13. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO	14
14. CONFIDENCIALIDAD	14
15. ANEXOS.	
15.1. Anexo I. Descripción de necesidades de suministro	15
15.2. Anexo II. Mejoras	
15.3. Anexo III. Documentación técnica a aportar por las licitadoras	16

1. OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. Antecedentes y Justificación

Conforme a los estatutos de la entidad, BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, como parte de sus objetivos fundacionales, tiene el compromiso de *facilitar la posibilidad de conocer nuestra historia y nuestra cultura, entre otros, a los habitantes de Bilbao, Bizkaia y Euskadi, a sus visitantes y a toda persona interesada en ellas.*

Así, y dado que Bilbao Bizkaia Museoak es una entidad que forma parte del sector público institucional, debe garantizar la prestación del servicio a la ciudadanía acorde a los estándares de calidad actuales, en los que la accesibilidad digital y la rapidez en la transmisión de la información y las comunicaciones son imprescindibles.

Sin embargo, en la actualidad, por un lado, como reflejo de su andadura hasta la constitución de BBM, habiendo sido en origen instituciones independientes, y por otro, debido al crecimiento notable observado en los últimos años desde el inicio del desempeños de sus funciones, los servicios objeto del presente contrato se presentan poco coordinados, lo que dificulta en ocasiones la agilidad y eficiencia necesarias en la prestación de los servicios que BBM debe cumplir.

La accesibilidad digital y las comunicaciones son fundamentales para garantizar el cumplimiento de su obligación, entre otros, de posibilitar a la ciudadanía relacionarse con nuestra entidad y de recibir los servicios que desde ella se prestan de manera coordinada, ágil, accesible y acorde a los tiempos actuales. Así, para ello se precisa necesario disponer de los medios y servicios adecuados, acorde a las necesidades de la entidad, y constituyen el objeto del presente contrato.

1.2. Objeto del contrato

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de comunicaciones de Bilbao Bizkaia Museoak (en adelante BBM), tanto de telefonía fija como móvil y de datos, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del objeto del contrato.

Las actuaciones que comprende el presente contrato son todas aquellas necesarias para poner en servicio, operar y mantener en perfecto estado todos los elementos mencionados, incluidos los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

Se incluyen servicios de apoyo, asistencia técnica y formación continua para el personal de BBM, con objeto de conseguir un buen aprovechamiento de instalaciones y servicios.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas, del que forma parte su carátula, en el cual se establecen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito de los distintos servicios a prestar corresponde a los edificios, dependencias o locales gestionados desde BBM, que son:

- Oficinas, salas de exposiciones/formación, y yacimiento, en calle Conde Mirasol nº 2 / Plaza Corazón de María, Bilbao.
- Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao, en calle San Francisco nº 14, Bilbao
- Depósito del Euskal Museoa en polígono industrial La Cruz, parc. P1.2, Zamudio.
- Euskal Museoa en Plaza Unamuno nº 4, Bilbao (temporalmente en proceso de renovación y se espera su entrada en servicio en 2024).

3. ALCANCE DEL CONTRATO.

Se requiere un servicio de comunicaciones que gestione de forma global y coordinada todos los edificios y los terminales, tanto fijos como móviles, de BBM.

La adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

- a) Líneas de comunicaciones fijas y móviles para voz y datos.
- b) Centralita telefónica IP.
- c) Terminales telefónicos fijos y móviles.

El detalle del dimensionamiento del servicio para cada uno de los emplazamientos se encuentra recogido en el ANEXO I.

Se requiere la instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por línea, o por cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para BBM).

4. ESTADO ACTUAL DE LA INSTALACIONES

Las adjudicatarias asumirán las instalaciones en el estado en el que se encuentren previamente al inicio de la ejecución del contrato.

Los listados que aparecen en los anexos han sido extraídos de la información en poder de BBM. Sin embargo, y dada la andadura de la entidad, pueden ser objeto de imprecisiones. Es por ello que se considera necesario que durante el periodo de preparación de ofertas las licitadoras visiten y conozcan los centros, instalaciones y espacios objeto del pliego, para su correspondiente toma de datos y estudio de la oferta. La visita se especificará en la carátula del pliego de cláusulas administrativas particulares, y será debidamente publicada en el perfil del contratante, según lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas particulares

La adjudicataria recibirá las instalaciones en su estado real al comienzo de la actividad del contrato sin que pueda aducir ningún inconveniente o reparo por ello.

5. SERVICIOS A PRESTAR OBJETO DEL CONTRATO

5.1 LÍNEAS DE COMUNICACIONES FIJAS Y MÓVILES PARA VOZ Y DATOS

Este servicio incluirá los siguientes tipos de líneas de comunicaciones y con las características técnicas detalladas a continuación:

a) Líneas de comunicaciones fijas de banda ancha para voz y datos.

- Tecnología de fibra óptica FTTH.
- Tarifa ilimitada de llamadas a fijos nacionales.
- Tarifa ilimitada de llamadas a móviles nacionales.
- Tarifa ilimitada de datos transmitidos/recibidos.
- Ancho de banda de datos simétrica: 600 Mbps.

b) Líneas de comunicaciones fijas para alarmas y ascensores.

- Tarifa ilimitada de llamadas a fijos nacionales.

c) Líneas de comunicaciones móviles.

- Tarifa ilimitada de llamadas a fijos nacionales.
- Tarifa ilimitada de llamadas a móviles nacionales.
- Tarifa ilimitada de datos transmitidos/recibidos.

A pesar de que en la actualidad BBM tiene cubierto, por un acuerdo municipal, el servicio de las líneas de comunicaciones fijas de banda ancha y voz para los edificios ubicados en Bilbao, y de que inicialmente únicamente será necesario suministrar la línea de comunicaciones fijas de banda ancha y voz al depósito de Zamudio, es necesario que las licitadoras valoren el coste de líneas de fibra óptica, de las características descritas, dentro del municipio de Bilbao, dado que en caso de ser necesario, por requerimiento de BBM, durante la vigencia del contrato, se considerarán incluidas en el servicio objeto del mismo.

La solución propuesta por la licitadora deberá contemplar una conexión protegida de tipo VPN (red privada virtual) de datos para comunicar la sede de Conde Mirasol, el Museo de Reproducciones en San Francisco, el depósito en Zamudio, así como, en caso de ser necesario, otros edificios y espacios gestionados por BBM.

La adjudicataria llevará a cabo la conexión de las sedes. El enrutamiento entre las mismas será total, de tal modo que cualquier sede podrá ver a cualquier otra, vía IP.

La instalación de las líneas fijas de comunicaciones deberá incluir todo tipo de equipamiento necesario para la conexión final a las centralitas IP y a la red informática interior de BBM.

Se contemplan en este apartado tanto las líneas móviles a usar en los terminales móviles (teléfonos y/o tabletas) del personal de BBM, como para los enlaces inalámbricos que den salida a las llamadas móviles enrutadas por la centralita telefónica.

Se incluirá en este servicio la gestión y cuotas de los números identificativos de teléfono asignado a las cabeceras o de gestión de servicios y/o usuarios (DDI), así como de las

direcciones IP fijas necesarias para el servicio.

En el caso de las líneas de teléfono móvil, se garantizará la cobertura y la disponibilidad de capacidad de transmisión suficiente en el interior de los edificios de BBM. En caso de que en algún momento no fuera así, será obligación de la adjudicataria la instalación y puesta en marcha de cualquier equipo necesario para asegurar la buena cobertura y calidad de las llamadas. El incumplimiento de esta condición puede ser objeto de rescisión del contrato.

La licitadora garantizará el mantenimiento de los números de teléfono actuales de los que dispone BBM y que precisa mantener, tanto fijos como móviles. Así, ante el escenario de un cambio de operador, la licitadora detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad de los números actualmente en uso.

La adjudicataria estará obligada a proveer, a petición de BBM, líneas de voz y/o datos, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier centro de BBM, durante la vigencia del contrato.

5.2 CENTRALITA TELEFÓNICA IP

El servicio de centralita telefónica tendrá un alcance global y con gestión unificada para todos los edificios y espacios gestionados por BBM, incluso en su caso, los que pudiera gestionar en el futuro, y los puestos del personal propio o de las contratas habituales.

La red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio y siendo responsabilidad de la adjudicataria del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

Este servicio contempla la gestión de todo tipo de llamadas de voz emitidas o recibidas desde los puestos fijos de las oficinas y demás dependencias de BBM, incluyendo:

- llamadas internas entre teléfonos de BBM, y
- llamadas al exterior desde/hacia teléfonos de BBM, tanto de números de teléfonos fijos como de móviles.

Se considerarán llamadas internas:

- las comunicaciones entre móviles de BBM,
- las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos,
- las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas, y
- las realizadas entre las extensiones fijas de BBM.

Se pretende la creación de una Red Privada Virtual (RPV) que aporte facilidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación.

En caso de fallo en las líneas exteriores de comunicaciones de un edificio el servicio interior de centralita telefónica debe seguir activo.

El mantenimiento y puesta al día de dicha RPV será por cuenta de la adjudicataria.

El coste del servicio se valorará de forma mensual y llevará incluido la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de todo el equipamiento para dar el servicio (servidor,

switches, routers, adaptadores, conversores de medios, ...) que sean necesarios.

Los servicios adicionales mínimos incluidos que deberá ofrecer el servicio son los siguientes, tanto en las líneas móviles como en las extensiones de las fijas:

- Servicio de operadora de centralita.
- Música en espera.
- Conferencia a tres.
- Posibilidad de establecer grados de restricciones sobre el uso del terminal (Llamadas internacionales, tarificación adicional, restricción horaria, etc).
- Buzón de voz.
- Identificación de llamadas perdidas.
- Marcación abreviada para aquellos números externos más usados.
- Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas.
- Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- Definición de límites de consumo.
- Categorización de usuarios en función de la tipología de llamadas autorizadas (permisos/restricciones de llamadas salientes). Por ejemplo, como referencia:
 - a) Solo llamadas internas: llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV y una lista de teléfonos definidos por BBM.
 - b) Solo llamadas nacionales: llamadas a todos los números fijos/móviles de la RPV y teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional.
 - c) Libre: llamadas a todos los números fijo/móvil de la RPV móvil, más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, y más internacional.

En el caso de existir en la solución propuesta por la licitadora trabajos relativos a la configuración, ampliación, mantenimiento software y hardware, y actualización de las centralitas, todos sus gastos serán por cuenta de la adjudicataria.

5.3 TERMINALES TELEFÓNICOS FIJOS Y MÓVILES

En este apartado de la oferta se indicarán los modelos de terminales móviles y fijos, propuestos para el servicio inicial, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación objeto del contrato.

Será obligatorio por parte de la adjudicataria el cambio de todo el parque de terminales móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio.

Todos los terminales a suministrar por la empresa adjudicataria al amparo de este contrato, deberá estar basados en tecnología 4G/5G.

La oferta de las licitadoras deberá contemplar el suministro, indicando si es en modo cesión o alquiler de:

- 1 terminal fijo IP de operadora:
 - Pantalla alfanumérica grande para identificar llamadas entrantes y servicios

- añadidos.
 - Mínimo de 12 memorias pregrabadas.
 - Teclado expandido para 12 accesos directos con indicador luminoso.
 - Alimentación POE.
 - Doble puerto RJ45 para conexión a ordenador.
 - Auriculares de operadora.
- 30 terminales fijos IP estándar:
 - Pantalla alfanumérica grande para identificar llamadas entrantes.
 - Mínimo de 6 memorias pregrabadas.
 - Alimentación POE.
 - Doble puerto RJ45 para conexión a ordenador.
- 2 terminales móviles gama alta:
 - Sistema operativo Android/iOS.
 - Salida a mercado en 2021/2022.
- 3 terminales móviles gama media:
 - Sistema operativo Android/iOS.
 - Salida a mercado en 2021/2022.

La adjudicataria suministrará los terminales móviles a coste cero.

Deberá proponerse una política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica.

La adjudicataria garantizará que los terminales estarán operativos a través de su propio servicio postventa, y contará con las siguientes características:

- a) Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo y configurado en su puesto de trabajo.
- b) Reposición por hurto, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- c) Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles.

6. GESTIÓN DE LA IMPLANTACIÓN Y DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

6.1. IMPLANTACIÓN

La licitadora detallará en su oferta una propuesta de **Plan de Actuación**, que contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

El inicio y duración del proceso de implantación definitivo vendrá determinado por un calendario fijado previamente, al inicio del servicio, por BBM y la adjudicataria.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de las personas usuarias de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario festivo/nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

El traslado de los enlaces existentes en otras sedes, si la solución propuesta así lo exige, así como el traslado y/o portabilidad de los números de abonado y los gastos necesarios para llevarlos a cabo, serán por cuenta de la adjudicataria.

La adjudicataria deberá disponer de la estructura y los medios materiales y personales adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a BBM con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y, operación, así como el posterior mantenimiento.

Asimismo, al terminar todas las pruebas, la adjudicataria deberá entregar una copia en papel y dos en formato digital los planos as-built, esquemas de instalación, manuales y datos de configuración del sistema instalado.

Serán por cuenta de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

6.2. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CANAL DE GESTIONES

La adjudicataria presentará un equipo técnico y comercial de interlocución ante BBM, además de un servicio de atención al cliente para recibir incidencias.

Deberá proporcionar una ventanilla única que canalice todas las gestiones comerciales (facturación y control de gasto) y de administración del servicio, así como todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio serán ejecutadas por la adjudicataria, y entre las posibles gestiones administrativas se encuentran:

- Tramitaciones administrativas (Altas de línea, cambio de datos identificativos o bancarios, migración, suspensión/rehabilitación por robo/pérdida/baja temporal, provisión de código de seguridad, bajas de líneas, etc.)
- Tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido (Ocultación/Identificación de línea llamante, desvíos, restricciones, acceso

internacional, buzón de voz, otros servicios de valor añadido, etc.).

- Tramitaciones de configuración de la RPV (Asignación/cambio de extensión móvil, cambio de tipo/grupo de extensiones, creación nuevo grupo de extensiones, modificación de características, alta/baja de número restringido, alta/baja de número de marcación abreviada, etc.).

6.3. MANTENIMIENTO

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Será responsabilidad de la adjudicataria gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en instalaciones de BBM como de la adjudicataria.

Los gastos de reparación, en todo caso, correrán a cargo de la adjudicataria.

La adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación. Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con BBM y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento del software, incluyendo las actualizaciones necesarias.
- Mantenimiento de la configuración de los sistemas.

Las licitadoras especificarán en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

Se establecerá la siguiente clasificación de nivel de urgencia:

- **NORMAL:** Los mantenimientos correctivos cuya necesidad se califique de "normal", serán gestionados en situaciones normales en 24 HORAS y solucionadas en 72 HORAS, sin incluir días festivos.
- **URGENTE:** Las reparaciones cuya necesidad se califique de "urgente" tendrán prioridad sobre las acciones preventivas, deberán gestionarse en 8 HORAS y solucionarse en 24 HORAS, incluyendo días festivos.

Se definirán como URGENTES las siguientes actuaciones:

- Las que afecten a las líneas de comunicaciones fijas que limiten el servicio principal de BBM: atención a las personas usuarias, comunicaciones con el exterior y TPV.

Considerándose, así, el resto de actuaciones clasificadas de nivel de urgencia normal.

6.4. HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL FACTURACIÓN

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos de BBM, serán responsabilidad de la adjudicataria.

Dicha adjudicataria facilitará mensualmente a BBM, junto con la facturación, un informe sobre la utilización de la capacidad de las líneas de comunicaciones, destacando cualquier tipo de anomalía o situaciones que pudieran poner en compromiso la calidad del servicio (picos en el ancho de banda utilizada, caídas en el nivel de calidad, etc.).

La adjudicataria formará al personal que BBM designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

La formación al personal que BBM designe, y que correrá a cargo de la adjudicataria, deberá poder ser ofertada en ambas lenguas oficiales en la CAV

La información de la facturación se facilitará con el nivel de detalle en formato electrónico y se dotará a BBM de herramientas software para poder realizar consultas, incluyendo la formación necesaria en el uso de dicha herramienta.

La información de la facturación deberá como mínimo tener los siguientes datos: número de línea (extensión), ubicación, número de llamadas, número de minutos.

6.5. NOVEDADES EN EL SERVICIO

La adjudicataria deberá mantener informada periódicamente a BBM de las novedades existentes en el mercado en relación a terminales equivalentes a suministrados y que haya introducido en su catálogo, así como los avances en el servicio de mantenimiento de las infraestructuras necesarias.

Así, a lo largo de la duración del contrato, BBM podrá solicitar actualizaciones en el servicio y en el servicio de mantenimiento de la infraestructura necesaria dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, la adjudicataria proporcionará, a petición de BBM, o por iniciativa propia cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole que repercutan en la ejecución del contrato con objeto de mantener idénticos estándares de calidad a los de inicio de contrato, máxime en un ámbito donde la obsolescencia del producto ocurre en un corto plazo de tiempo.

7. PLAN DE CALIDAD

El servicio de comunicaciones deberá estar operativo de forma continua, 24 x 7, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados, previamente notificados y aprobados por BBM.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio a los que se comprometen.

Entre estos parámetros se contarán, como mínimo, los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 98 % del tiempo.
- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.

8. OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO

Las omisiones erróneas o faltas de descripción en este Pliego de los detalles de los trabajos que sean indispensables para llevar a cabo el espíritu e intención expuestos en estas especificaciones, o que por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no exime a la adjudicataria de la obligación de ejecutarlos, sino que, por el contrario, deberán ser efectuados como si hubieran sido completa y correctamente especificados en este documento.

Para la resolución de las cuestiones técnicas no expresamente contempladas en el presente documento, servirán de pauta las normas técnicas promulgadas por BBM en primer lugar, si las hay, y la costumbre en la actuación.

Cualquier discrepancia que ello, no obstante, pueda surgir entre el responsable del contrato y la adjudicataria, será resuelta por la dirección de BBM o la persona en quien se delegue.

9. OBLIGACIONES GENERALES DEL CONTRATISTA

Son de cargo de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa y correcta realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la adjudicataria, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los servicios que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para BBM o para terceras personas de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en el ejercicio del contrato.

La adjudicataria deberá prestar, sin derecho a pago suplementario, los trabajos que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo y reuniones informativas.

La adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, concretamente con lo previsto la Ley Orgánica 3/18, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Así, entre otros, deberá aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que tienen que ser de obligado cumplimiento por el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan; no podrá en ningún caso, utilizar por sí misma o para terceros, datos referidos a los servicios contratados, ni publicar total o parcialmente estudios relacionados con las mismas, sin el consentimiento por escrito de BBM; no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal, que obtenga por razón del contrato con fin distinto al

que figura en el mismo; o, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a BBM, debiendo el adjudicatario/a destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de BBM motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo limitado.

Será obligación de la adjudicataria, el cumplimiento inexcusable de la normativa vigente, general o específica, autonómica, estatal y comunitaria. Así mismo, también será obligación la adaptación a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato. Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por la adjudicataria.

10. SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación de parte de los servicios y servicios post-venta ofertados, no supondrá la delegación de responsabilidades, siendo responsable único de los servicios y servicios post-venta ofertados la adjudicataria de la presente licitación.

La adjudicataria podrá subcontratar a otras empresas o sectores especializados, siempre con la comunicación previa a BBM, para ejecutar trabajos que requieran la prestación de técnicos especialistas, quedando obligada a especificar en cada caso, de forma expresa y detallada, las empresas especializadas con las que realizará los trabajos, cumpliendo en todo momento la legislación aplicable al respecto.

Además, estas empresas subcontratadas deberán estar reconocidas y homologadas por los respectivos organismos competentes en sus especialidades, y ser de reconocido prestigio en su especialidad. Las licitadoras, deberán de incluir en su oferta, las empresas que tienen previsto subcontratar, especificar, el nombre completo de las mismas, alcance y servicios que está previsto realizar con ellas.

11. AVISOS

El personal de BBM dará los avisos de las incidencias a través de teléfono y/o por medios informáticos.

Para los avisos la adjudicataria dispondrá de un número de teléfono así como de una dirección de correo para los avisos vía email. A través de ambas vías de comunicación, indistintamente, la adjudicataria deberá recoger los avisos durante todos los días del año.

12. CONTROL Y SUPERVISIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario/a será la responsable del suministro objeto del contrato, ejerciendo la supervisión del mismo por parte de sus responsables.

BILBAO BIZKAIA MUSEOAK supervisará, verificará y podrá realizar el control del servicio conforme al presente pliego y dentro de los compromisos contractuales, pudiendo establecer aquellos sistemas de aseguramiento de calidad y de garantía que considere adecuados para comprobar la adecuada prestación del servicio.

BBM podrá solicitar al adjudicatario/a la entrega de cuanta documentación estime necesaria para llevar a cabo las labores de supervisión e inspección del servicio que considere procedentes.

Informe final. El adjudicatario/a tendrá que confeccionar y entregar un informe sobre el servicio y el servicio de mantenimiento realizado a la finalización de cada año de los que dure el contrato, con la evaluación y análisis del servicio y su servicio de mantenimiento, entre otros con indicadores mensuales como desglose del tipo de llamadas realizadas, duración de las mismas, volumen de datos utilizados (descarga y subida), detalle de llamadas de tarificación especial e incidencias y resolución de las mismas con detalle de planteamiento y tiempo de respuesta.

13. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las licitadoras, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Así mismo, la adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la adjudicataria realizará a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

14. CONFIDENCIALIDAD

Tanto las licitadoras como la adjudicataria se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que pudieran obtener de BBM, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de la propiedad.

En cualquier caso, la adjudicataria estará obligada a implantar todas las medidas necesarias para cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

La adjudicataria deberá mantener en todo momento la confidencialidad de la información principal, original o traducida y de la colateral, entre otros, personal emisor o destinatario, anexos, etc. El adjudicatario/a no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización expresa escrita de BBM, y está, por tanto, obligada a poner los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación.

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES

El servicio mensual ordinario cubrirá las siguientes necesidades, con tarifa plana a fijos y móviles de ámbito nacional y con 200 minutos para llamadas internacionales:

Oficinas y yacimiento (Conde Mirasol, Bilbao):

- Línea analógica para central de alarmas, con tarifa plana fijo nacional.
- Servicio de centralita telefónica para 23 puestos fijos (ampliable a 30).
- 1 terminal telefónico IP de operadora.
- 30 terminales telefónicos IP estándar.
- 6 numeraciones adicionales.

Museo de Reproducciones Artísticas (San Francisco, Bilbao):

- Línea analógica para central de alarmas, con tarifa plana fijo nacional.
- Línea analógica para ascensor, con tarifa plana fijo nacional.
- Servicio de centralita telefónica para 2 puestos fijos (ampliable a 4).
- 2 terminales telefónicos IP estándar.

Depósito de Euskal Museoa (Zamudio):

- Línea fibra óptica 600M/600M, con línea 4G de backup, con tarifa plana a fijos y móviles de ámbito nacional.
- Línea analógica para central de alarmas, con tarifa plana fijo nacional.
- Línea analógica para ascensor, con tarifa plana fijo nacional.
- Servicio de centralita telefónica para 5 puestos fijos (ampliable a 8).
- 5 terminales telefónicos IP estándar.

Elementos sin ubicación predeterminada:

- Línea fibra óptica 600M/600M, con línea 4G de backup, en Bilbao.
- 5 líneas móviles llamadas indefinidas, datos indefinidos, 200 minutos internacionales.

Anexo II. Mejoras

OBJETO DEL ANEXO

El presente documento tiene por objeto el detalle de las mejoras solicitadas por Bilbao Bizkaia Museoak para su valoración por parte de las licitadoras.

RELACIÓN DE MEJORAS PLANTEADAS

- 1 Elementos de backup de línea 4G/5G para los edificios ubicados en Bilbao gestionados por Bilbao Bizkaia Museoak
- 2 Aumento, como mínimo en un 50%, del ancho de banda para línea de Zamudio
- 3 Cesión de cuatro tabletas, siendo dos de ellas para uso expositivo con limitación de acceso y carga de contenidos específicos de cuenta de la adjudicataria.

Esta cesión se realizará en idénticas condiciones a las de los terminales móviles, es decir, la adjudicataria suministrará los terminales móviles a coste cero.

La política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica será la misma que se proponga para la renovación de terminales móviles.

La adjudicataria garantizará que los terminales estarán operativos a través de su propio servicio postventa, y el suministro contará con las siguientes características:

- a) Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo y configurado en su puesto de trabajo.
- b) Reposición por hurto, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- c) Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles.

Anexo III. DOCUMENTACIÓN A APORTAR POR LOS LICITADORES

La licitadora aportará **en el sobre B**, de criterios cuantificables automáticamente:

Precio mensual ofertado

Precio ofertado llamadas tarificación especial: 90XXXXXXX

Precio ofertado llamadas tarificación especial: 118XX

Compromiso de la entrega de las mejoras.

La licitadora aportará en el sobre C, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios y servicios de mantenimiento que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración.

Toda la documentación técnica se entregará en soporte informático, dado que se trata de una licitación electrónica.

Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan los licitadores, **es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:**

1. **Organización de la licitadora.** Se presentará un documento que describa de manera breve y lo más esquemáticamente posible la estructura y el personal que la licitadora va a emplear en la consecución del trabajo. El documento constará de los siguientes apartados:
 - a. Breve documento de descripción general, con una extensión máxima de 1 página.
 - b. Relación de trabajadores/as y labores asignadas a cada una de las personas que intervengan en la ejecución del contrato.
 - c. Propuesta de planificación de trabajo, indicando como mínimo:
 1. Relación de puestos de trabajo.
 2. Categorías profesionales.
 3. Número de horas semanales y anuales totales que se dedicarán al servicio.
 - d. CV Corto del personal propuesto para este servicio, con una extensión máxima de 1 página por cada CV
2. **Estudio técnico y plan de gestión del mantenimiento:** Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 15 páginas, abordará diversos aspectos del servicio y del servicio de mantenimiento de acuerdo al siguiente esquema:
 - a. Relación de prestaciones, metodología propuesta y coordinación. Relación clara y detallada de todas las prestaciones que, de acuerdo a lo requerido en el pliego técnico, se contemplan en su propuesta, con sus características y limitaciones. Este documento contendrá una memoria técnica descriptiva del funcionamiento del servicio que se propone. Tendrá una extensión máxima de 6 páginas.
 - b. Relación e interlocución entre la licitadora y BBM. El adjudicatario/a deberá

describir los medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar la implementación de la metodología propuesta y su coordinación, según se describe en el presente pliego para conseguir una comunicación ágil e inmediata. La documentación incluida en este apartado constará de un máximo de 5 páginas.

- c. Gestión de incidencias. Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo el adjudicatario/a en el caso de las incidencias que puedan surgir durante la ejecución del contrato como por ejemplo pérdida del flujo de suministro de datos, necesidades por cuestiones extraordinarias, gestión de mantenimiento, etc... Tendrá una extensión máxima de 4 páginas.

- 3. **Plan de Actuación:** Se presentará un documento que de manera breve y lo más esquemática posible y una extensión máxima de 12 páginas, abordará la **descripción detallada de la planificación anual** de los trabajos a realizar en cada uno de los edificios objeto del pliego, la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto, con un apartado específico en el que se recoja el plan de actuación para la portabilidad requerida en el pliego técnico. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio. Este documento contendrá una memoria técnica de la planificación y puesta en marcha inicial que se propone. Tendrá una extensión máxima de 12 páginas.
- 4. **Modelo de informe anual.** Se presentará un modelo informe anual y final sobre el servicio y el servicio de mantenimiento con la evaluación y análisis del suministro y su servicio de mantenimiento, entre otros con indicadores mensuales como desglose del tipo de llamadas realizadas, duración de las mismas, volumen de datos utilizados (descarga y subida), detalle de llamadas de tarificación especial e incidencias y resolución de las mismas con detalle de planteamiento y tiempo de respuesta. Este informe se entregará a la finalización del primer año de contrato y a la finalización del contrato. Este documento tendrá una extensión máxima de 9 páginas.

En Bilbao, a 6 de junio de 2023.

COORDINADORA DE BILBAO BIZKAIA MUSEOAK

Sorkunde Aiarza Begoña

30648714H

SORKUNDE AYARZA

(R: B95746368)

Firmado digitalmente por
30648714H SORKUNDE
AYARZA (R: B95746368)
Fecha: 2023.06.06 10:58:38
+02'00'