PLIEGO DE CLAUSULAS TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE LOIU

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

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

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

2.- ENTRADA EN VIGOR DEL CONTRATO

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

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

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

3.- OBJETIVOS.

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

- Optimizar los costes de explotación de los servicios de comunicaciones de voz fija, móvil y de acceso a internet.
- Mantener y/o mejorar los acuerdos de nivel de servicio actuales y disponer de elementos para controlar su cumplimiento.
- Dotarse de servicios adicionales y avanzados respecto a la situación actual.

- Dotar de una solución integrada a todos los servicios de telecomunicaciones.
- Concentrar las comunicaciones en menos enlaces de mayor capacidad.
- Dotar de conectividad a internet a servicios y/o equipamientos que se contraten a futuro.
- Disponer de una infraestructura que garantice la alta disponibilidad de los servicios contratados.
- Disponer de un servicio técnico avanzado y tiempos SLA que garanticen la continuidad de negocio.

4.- ÁMBITO DEL CONTRATO.

El presente pliego contempla los servicios asociados al CIF P4806800A correspondiente al Ayuntamiento de Loiu.

5.- RELACIÓN DE UBICACIONES.

Los servicios se implantarán en las direcciones especificadas para cada servicio en el presente pliego de cláusulas técnicas.

6.- CONDICIONES GENERALES.

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

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

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

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

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

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

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

No se permitirá el acceso a los edificios ni a los armarios de comunicaciones de red interior a ninguna persona distinta de los trabajadores que la empresa adjudicataria haya identificado en el correspondiente listado remitido a el Ayuntamiento (éste listado se remitirá una vez adjudicado el servicio), ajustando su intervención a las bandas horarias que de común acuerdo se establezcan.

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

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

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

- Plan de migración, etc... Teniendo en cuenta los plazos marcados en el punto 2 del presente pliego.

- Se revisará la solución a implantar
- Plan de Implantación y plan de pruebas
- Se hará entrega por parte de la empresa adjudicataria, de una memoria en la que se describa su proposición, siguiendo la estructura del documento "Resumen Ejecutivo por Edificios".

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

6.1 Suministro e instalación

6.1.1 Coordinación y ubicación de los trabajos

- El suministro del material requerido para la prestación de los servicios de este contrato se realizará en los lugares que establezca el Ayuntamiento.
- El técnico responsable del Ayuntamiento facilitará al personal de la empresa adjudicataria las autorizaciones de acceso a los centros.
- Las instalaciones y actuaciones se realizarán según lo indicado en el presente pliego de condiciones técnicas y en el replanteo previo a realizar entre el técnico del Ayuntamiento y el personal que la empresa adjudicataria del servicio designe. El Ayuntamiento, mediante notificación electrónica, señalará el comienzo de los trabajos con el fin de que la empresa adjudicataria pueda iniciar los mismos.
- Durante el periodo de instalación y adaptación del equipamiento el servicio se interrumpirá lo mínimo posible, abriendo ventanas, con la suficiente antelación, para que el impacto sobre el servicio sea el mínimo.

6.1.2 Tendido de cableado interior

- Los equipos y cableados se instalarán en los lugares indicados en el acta replanteo previo a realizar entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria.
- Todos los cables que concurran en la instalación estarán debidamente soportados, bien mediante bandejas metálicas, rejiban o canaletas en paredes. En ningún caso se admitirán recorridos de los cables sin canalización alguna.
- Los cables deberán estar perfectamente identificados, según normativa (TIA/EIA 606A, ISO/IEC 14763-1 o EN50174-1).
- Si para el cumplimiento de las funcionalidades y servicios que se exigen en este pliego, fuera preciso realizar adaptaciones en los equipos, conexiones, tendidos y/o armarios, así como cualquier modificación en las configuraciones de

Software y en general en cualquier equipamiento existente que sea propiedad del Ayuntamiento, tales deberán detallarse y evaluarse de forma precisa, corriendo a cargo de la empresa licitadora la responsabilidad de su contratación, realización y abono económico.

6.1.3 Paneleado y Ubicación de Cajas Terminales

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

6.1.4 Conexiones eléctricas

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

6.1.5 Medios

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

6.1.6. Supervisión de la actuación de la empresa adjudicataria.

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

complementaria en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria.

6.1.7 Seguridad laboral

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

6.1.8 Secreto y Confidencialidad

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

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

6.2 Condiciones Técnicas Generales

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

- Se distinguirán los siguientes tipos de conexión:

- Fibra Dedicada: Conexiones en tecnología Ethernet sobre Fibra Óptica dedicada con caudal garantizado, tanto en subida como en bajada, y con equipo de conexión redundado a la red del operador.
- Fibra Compartida: Conexiones FTTH en tecnología Ethernet sobre Fibra Óptica compartida sin caudal garantizado y sin equipo de conexión redundado a la red del operador.

- 4G/5G: Conexiones sobre tecnología móvil 4G/5G sin caudal garantizado y sin límite en la cantidad de datos transmitidos.
- En caso de no disponer de tendido actual se dará un plazo máximo de 6 meses para proveer el servicio. En ningún caso este coste será repercutido a el Ayuntamiento. - Todos los elementos utilizados en la implantación de la oferta presentada por la empresa licitadora deberán corresponder a líneas de productos profesionales y no al mercado doméstico, garantizado en todo momento que estén adaptados y dimensionados para asumir los usos actuales como futuros.
- Cualquier servicio ofertado que quede descatalogado, deberá ser actualizado de forma automática al menos hasta la configuración y/o caudal de los nuevos productos. Sin alteración en el precio a abonar por parte del Ayuntamiento.
- La empresa adjudicataria, deberá proporcionar una herramienta software, preferiblemente web, para que el Ayuntamiento pueda crear incidencias sobre los servicios contratados y realizar un control sobre las mismas.

6.2.1 Punto de Interlocución

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

6.3 Portabilidad de números.

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

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

NUMERACIONES FIJAS				
944 530 341	944 538 750	944 712 110	944 712 485	944 712 490
944 531 951	946 562 012	944 712 310	944 712 486	944 712 491
944 532 326	944 711 350	944 712 344	944 712 487	946 090 965
944 532 955	944 711 585	944 712 483	944 712 488	946 562 012
944 533 999	944 711 753	944 712 484	944 712 489	

LINEAS MOVILES				
656 796 315	656 796 316	656 796 317	675 709 762	688 618 571
688 662 267	688 679 588	688 822 211	688 888 617	688 898 930
688 648 272	688 736 653	605 716 080	688 785 938	

6.4 Mantenimiento de la solución ofertada.

6.4.1 Servicio de Mantenimiento

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

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

6.4.2 Mantenimiento Preventivo y Correctivo

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

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

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

Mantenimiento Preventivo

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

Mantenimiento Correctivo

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

- Aquellos servicios que por su naturaleza y sin su participación el sistema no puede funcionar o bien una caída general del Sistema de Comunicaciones.
- Aquella que implica el paro de operaciones o la operación de tareas habituales con funcionalidades muy degradadas que impidan todas o parte de la operatividad del servicio.
- Aquella que implique que el servicio funciona con normalidad, pero la incidencia afecte de forma individual.

NIVEL DE IMPORTANCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCION
Alta disponibilidad	30 minutos	2 horas laborales máximo
Crítica	1 hora	4 horas laborales máximo
Media	2 horas	NBD (jornadas laborales)

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

6.4.3 penalizaciones por incumplimiento de ANS

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

- Superación de tiempo máximo de solución de averías Alta Disponibilidad: 50 euros/hora excedida de las 2 horas laborables de tiempo máximo.
- Superación de tiempo máximo de solución de avería Crítica: 35 euros/hora excedida de las 4 horas laborables de tiempo máximo.
- Superación de tiempo máximo de solución de avería Normal: 20 euros/hora excedida de las 12 horas laborables.

En caso, de reiteración de ANS, se podrá aplicar lo dispuesto en la cláusula 14 del presente pliego.

6.5. Cobertura de los Servicios IoT

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

6.6. Tiempo de Gestión de Solicitudes

TIPO DE SERVICIO	SOLICITUD	TIEMPO MAXIMO	TIEMPO DE URGENCIA
Telefonía fija	Alta de línea / DDI	4 días	2 días
	Parametrización de línea	NBD	
Conexión de datos e internet	Alta	5 días	2 días
	Traslado de edificios	5 días	2 días
	Modificaciones	5 días	2 días
Telefonía móvil	Alta	2 días	1 día
	Suministro nuevo terminal	4 días	2 días

6.7. Servicio de Información

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

7.- GESTION DEL PROYECTO.

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

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

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

8.- SERVICIOS SOLICITADOS.

8.1. Central de Comunicaciones

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

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

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

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

- Disponer de la numeración ya existente. (tabla adjunta en el punto 6.3 del presente pliego) con posibilidad de añadir nuevas numeraciones si asi se requiere por parte del Ayuntamiento.
- Al menos 15 canales útiles para llamadas simultaneas.
- Comunicaciones automáticas al nivel de llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, móviles y servicios especiales de información.
- Amplia gama de facilidades: Conferencia por operadora, llamadas a cobro revertido, etc.
- Desvío de llamadas: Marcando un código sobre el terminal se podrán dirigir las llamadas entrantes a cualquier otro número de teléfono, ya sea fijo o móvil.
- Llamada en espera: Mientras se atiende una llamada, mediante una señal de teléfono, será avisado que se tiene otra en espera.
- Portabilidad de llamadas: La llamada se podrá transferir de un terminal a otro.
- Visualización del número de llamada entrante. (incluso en los desvíos)
- Restricción de la visualización de la llamada saliente.
- Marcación directa a extensión.
- Grupo de Saltos.
- Rescate de llamadas.
- Mostrar un único número de cabecera fijo y/o móvil para las llamadas salientes.

- Definir el número de tonos para el salto de llamadas y salto automático si la extensión comunica.
- La locución tiene que dar la opción de escoger idioma, permitiendo en cualquier. momento pulsar la opción deseada sin necesidad de oír la locución entera.
- Disponer de un listado de llamadas perdidas. Interesante que se agrupen las llamadas de un mismo número.
- Disponer de una locución específica para fuera de horario y festivos especifica.
- Insertar locución de "manténgase a la espera"
- Disponer de una base de datos global de contactos. (posible conexión con Office 365)
- En conversación poder transferir una llamada entrante.
- Necesidades especificar de la policía municipal:
    - En las locuciones de fuera de horario y festivo → pulsar para una urgencia (policía municipal)
    - Identificador de llamada
    - Dos policías disponen del mismo número móvil, si uno esta apagado funciona el otro.

Cada licitador presentará una descripción pormenorizada de los terminales IP ofertados, en los que se incluirán todas sus características más importantes. Así mismo, presentará relación de aquellos complementos y/o accesorios que le parezcan relevantes.

8.2. Terminales de voz fija.

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

TERMINAL/AURICULAR	UNIDADES
Terminal/puesto – operador	3
Terminal/puesto – fijo	13
Terminal/puesto – inalámbrico	5
Terminal fijo edificios anexos	8
Auriculares inalámbricos	16

8.3. Servicios de Comunicaciones Móviles.

La empresa adjudicataria suministrará los siguientes servicios sobre las líneas móviles especificadas en el punto 6.3 del presente pliego de cláusulas técnicas, y sobre las nuevas altas móviles que puedan producirse durante la vigencia del contrato.

- Llamadas ilimitadas a nivel nacional.
- Al menos 10GB por cada línea móvil en un plan global que permita gestionar el reparto de dichos GB entre las distintas líneas.
- Botiquín de tarjetas SIM.
- Las líneas móviles estarán integradas en la RPV y dispondrán de numeración corta.

De cara a garantizar el correcto funcionamiento de la telefonía móvil dentro de los centros de trabajo municipal, se realizará un estudio de cobertura en todos ellos y se instalarán potenciadores de señal, en caso de ser necesario.

La empresa adjudicataria deberá especificar el coste unitario de las líneas móviles para las nuevas altas que puedan producirse a lo largo de la duración del contrato.

8.4. Servicios de datos y acceso a internet.

El Ayuntamiento de Loiu dispone actualmente de ocho ubicaciones en las que requiere acceso a internet. La empresa adjudicataria suministrará lo indicado en la siguiente tabla:

RELACION DE UBICACIONES			
EDIFICIO	DIRECCION	CONEXIÓN	BACKUP
CASA CONSISTORIAL	Herriko Plaza 1	Fibra Dedicada	FTTH + 4G
BRIGADA DE OFICIOS	Zabaloetxe etorbidea 18	FTTH	4G
BIBLIOTECA	Alontsotegi plaza 1	FTTH	4G
KULTUR ETXEA	Herriko Plaza 3	FTTH	4G
HOGAR DE JUBILADOS	Alontsotegi plaza 3	FTTH	4G
AREA POLIVALENTE	Elotxelerri bidea 4	FTTH	4G
CENTRO CIVICO	Txorierri etorbidea 17	FTTH	4G
TXOKO LAUROETA	Lauroeta etorbidea 31	4G	
GIMNASIO	Elotxelerri bidea 9	FTTH	4G

Todas las conexiones contarán, al menos, con una velocidad de 300Mb/s simétricos, valorándose velocidades superiores. Se suministrarán con router avanzado de gama empresarial e IP fija en todas ellas.

La empresa adjudicataria deberá proveer de una red privada virtual con arquitectura MPLS entre los centros de trabajo que el Ayuntamiento determine, centralizando la salida a internet en un único punto (Casa Consistorial).

Las conexiones de fibra óptica para voz deberán tener caudal y estabilidad suficiente para prestar el servido de voz IP

8.5. Datos móviles.

El ayuntamiento dispone de 3 paneles informáticos que requieren conexión de datos. La empresa adjudicataria debe proveer y garantizar la cobertura en la ubicación de los paneles. En la siguiente tabla se indican las coordenadas de estos paneles:

PANELES INFORMATIVOS			
PANEL	DIRECCION	COORDENADAS	NUMERO
Herriko Plaza	Herriko Plaza	43.314471, -2.939351	688 736 653
Elotxelerri	Elotxelerri Plaza	43.296763, -2.910388	605 716 080
Lauroeta	Mikel Deunaren emparantza	43.334409, -2.901839	688 785 938

El ayuntamiento tambien requiere conexiones de datos móviles para sus 3 ascensores.

A lo largo del plazo de ejecución del contrato, la instalación de dispositivos con tecnología IoT podría requerir más servicios de datos móviles. Se deberá facilitar el precio unitario y características de dicho servicio.

8.6. Bolsa económica para adquisición de terminales móviles.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento una bolsa económica para la adquisición de dispositivos y terminales móviles. El importe de la bolsa será de 4.000€ para el contrato inicial de 2 años y de 2.000€ para cada uno de las dos prorrogas del mismo.

Dicha bolsa estará disponible durante toda la duración del contrato y será de libre disposición, es decir, que el importe no consumido será compensando por el adjudicatario una vez finalizado el contrato.

9.- DIRECCION DEL SERVICIO.

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

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

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

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

10.- DEVOLUCION DEL SERVICIO.

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

- Facilitar toda la información, tanto técnica como administrativa, necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 4 semanas.
- No degradar los niveles de servicio en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas por el transporte del tráfico del nuevo operador.
- No dificultar el proceso de cambio ni degradar los ANS pactados.
- Facilitar el proceso de portabilidad de los servicios de telecomunicaciones prestados que se licitan y que se crea necesarios para garantizar la

transparencia del servicio y su proceso de migración sin que afecten a los sistemas internos corporativos y a los ofrecidos de forma externa.
- Facilitar un listado de situación 3 meses antes de la finalización del contrato.

En caso de incumplimiento de estas obligaciones, el Ayuntamiento de Loiu podrá aplicar la siguiente penalización:

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

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

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

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

11. INFORMACION MENSUAL.

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

12.- RESUMEN EJECUTIVO.

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

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

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

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

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

14. INCUMPLIMIENTOS.

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

En el caso del servicio de contingencia: si uno de los servicios de contingencia (bien voz, bien datos) no entra en funcionamiento automático con la caída del sistema principal y ello supone un grave perjuicio para la prestación de los servicios del Ayuntamiento, podrá dar lugar a la rescisión del contrato si la empresa adjudicataria no restablece el servicio en los tiempos establecidos en el apartado de mantenimiento correctivo del Punto 6.4.1 del pliego de cláusulas técnicas.

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

- En el caso de 3 o más incidencias en los servicios definidos como Alta Disponibilidad con incumplimiento (flagrante) de los niveles ANS.
- En el caso de 5 o más incidencias en los servicios definidos como críticos con incumplimiento (flagrante) de los niveles de ANS.
- En el caso de 10 o más incidencias en los servicios definidos como normal con incumplimiento (flagrante) de los niveles de ANS.