

7 de noviembre de 2023

Pliego Bases Técnicas: Servicio Integral de comunicaciones

Contenido

1. Contexto	3
2. Objeto	4
3. Alcance del servicio	4
4. Especificaciones técnicas	5
4.1 Servicio de VOZ	5
4.2 Usuarios	5
4.3 Telefonía Fija y centralita	5
4.3.1 Mantenimiento de Telefonía Fija y centralit	6
4.3.2 Terminales Fijos	7
4.4 Telefonía Móvil	7
4.4.1 Cobertura móvil	8
4.4.2 Servicio de datos	9
4.4.3 Terminales	9
4.4.4 Mantenimiento de Telefonía Móvil	10
4.5 Servicio de DATOS Móvil (dispositivos USB)	10
4.6 Servicio de DATOS Fijo (Fibra de Backup)	11
5. Nivel de Servicio	11
6. Condiciones de migración del servicio	12
7. Plazo de Ejecución	13
8. Presupuesto del contrato	13
9. Criterios de Solvencia	14
10. Criterios de adjudicación	14
I. Criterios cuantificables por fórmula máximo 51 puntos	14
II. Criterios cuantificables por juicios de valor: máximo 49 puntos	14
III. Criterios de desempate	16
11. Consultas sobre la oferta	16
ANEXO I: Consumos mensuales	17
ANEXO II: Inventario de servicios actual	19
ANEXO III: Funcionalidades	22

1. Contexto

Según los estatutos de Innobasque: “El fin último de la agencia de innovación es favorecer e impulsar el desarrollo de la innovación en Euskadi, tanto la tecnológica como la no tecnológica, fomentando el espíritu emprendedor y la creatividad, con el fin de elevar la competitividad de las organizaciones vascas de todo tipo y de su economía, en los sectores primario, secundario y terciario y mejorar la calidad de vida presente y futura de toda la sociedad vasca.”

El Plan Estratégico de Innobasque establece como prioridad al objetivo de “Conseguir un incremento significativo en el número de organizaciones innovadoras (foco PYMES) en Euskadi”, para lo cual Innobasque se apoyará en las siguientes palancas:

Misión

Impulsamos el desarrollo de la innovación en Euskadi en colaboración con nuestras entidades socias y otros agentes locales e internacionales; evaluando, sensibilizando, formando y desarrollando nuevas soluciones para innovar desde nuestra posición como agente singular de la Red Vasca de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Objetivos estratégicos

Nuestro plan estratégico está basado en 6 objetivos:

Objetivo estratégico 1: Contribuir de manera significativa al aumento de la innovación de la pyme.

Objetivo estratégico 2: Aumentar la presencia de la I+D+i vasca a nivel internacional aprovechando las oportunidades de los programas europeos, especialmente Horizonte Europa y NextGenerationEU.

Objetivo estratégico 3: Fomentar el interés de la juventud vasca por la ciencia y la tecnología, especialmente entre las chicas, a través de la Educación STEAM.

Objetivo estratégico 4: Dotar al SVCTI de herramientas avanzadas de planificación y gestión para mejorar las tomas de decisión.

Objetivo estratégico 5: Identificar necesidades junto con nuestras entidades socias y ser un laboratorio de experimentación.

Objetivo estratégico 6: Reforzar las capacidades del equipo interno y la sistemática de innovación en la organización. innovación de Innobasque y, al menos, el 5% de la dedicación del equipo se ha destinado a actividades de formación.

2. Objeto

El objeto del presente pliego es seleccionar a una empresa que preste a Innobasque un **servicio integral de comunicaciones, datos y voz (fijo y móvil)**.

3. Alcance del servicio

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende:

- Los servicios de Telefonía Fija, Telefonía Móvil, Transmisión de Datos y Conexión a Internet vía USB. El licitador deberá explicar con detalle las características y funcionalidades de los servicios descritos, indicando la fecha de disponibilidad y la planificación de cobertura total en las ubicaciones.
- Se pretende migrar y evolucionar el servicio de centralita física (Alcatel) que actualmente está operativo, para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles y especialmente las especificadas en el presente pliego (Centralita Virtual). Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente contrato.
- Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos y obras necesarias en las dependencias (*incluyendo permisos necesarios*), cableado, aparatos electrónicos y cualquier otro elemento necesario.
- Las soluciones que se implanten, además de cubrir las necesidades actuales de Innobasque, deberán prever una capacidad de crecimiento que permita responder a futuras necesidades, garantizando los máximos niveles de disponibilidad, redundancia y funcionamiento.

Se pretende lograr los siguientes objetivos:

- Migrar desde la actual tecnología de Centralita Física (Alcatel) a una tecnología Voz sobre IP con Centralita Virtual.
- Simplificar la gestión del servicio, con una interlocución única ante cualquier problema técnico, reparaciones, sustituciones, o necesidades de configuración.
- Facilitar la comunicación entre empleados de Innobasque, preferiblemente haciendo un tratamiento sencillo de las llamadas internas, independientemente de la tecnología presupuestada (*fijos, móviles, centralitas, softphone, etc.*)
- Disponer de un servicio innovador con una propuesta tecnológicamente avanzada en consonancia con las tendencias actuales del mercado, dado que Innobasque es la Agencia de la Innovación y esto requiere un esfuerzo adicional para estar a la última en tecnología.
- Lograr un servicio en las mejores condiciones económicas que equiparen o reduzcan el gasto actual, por lo que se busca una propuesta global que permita agrupar servicios y optimizar recursos en busca de una posible reducción de costes.

4. Especificaciones técnicas

Actualmente se disponen de varios servicios de diferentes características.

Nota: ver información de apoyo en Anexo I y II del presente pliego.

4.1 Servicio de VOZ

Se considera en la propuesta la comunicación de voz tanto del parque de móviles como las extensiones fijas y la migración a centralita virtual correspondiente.

Se busca:

- Conseguir un coste 0€ para “llamadas internas”, que se consideran aquellas entre empleados, ya sea usando fijos o móviles, con numeración abreviada (número corto/extensión de 4 dígitos) o numeración completa (número público).
- Mantener las numeraciones actuales en la medida de lo posible, tanto número fijo de Innobasque, como los números móviles existentes. La portabilidad correrá a cargo de la empresa adjudicataria asegurando que no existan cortes del servicio durante el proceso.
- Tener flexibilidad para aumentar/reducir el número de líneas móviles ante la posibilidad de altas/bajas de personal. Para ello es necesario disponer de mecanismos de solicitud de líneas, tarjetas y terminales, y un sistema de facturación clara y simple detallada mensualmente.
- Tener flexibilidad para añadir/eliminar números fijos a la centralita ante posibles campañas de marketing temporales.
- Incluir 40 licencias de Software softphone incluido en el Servicio y/o propuesta de software alternativo similar o superior a criterio de Innobasque.

4.2 Usuarios

Se requiere la Categorización de Usuarios, con al menos 3 perfiles (1, 2, 3): usuario centralito, usuario administrador, usuario básico.

Independientemente del terminal que se le asigne podrán tener diferentes privilegios y restricciones por perfil (*plan de datos/voz, restricción de llamadas a 90x, a extranjero, ...*)

4.3 Telefonía Fija y centralita

Conforme a la idea y las necesidades comentadas, el licitador deberá orientar su propuesta hacia migración de una centralita virtual en la nube.

Ya sea desde teléfonos fijos o móviles, Innobasque requiere las siguientes funcionalidades para los puestos de trabajo.

- Plan de numeración corto de 4 dígitos máximo para llamadas internas (*conectado con los móviles de la empresa también*). Actualmente nuestras extensiones son de uso interno, y son de 3 dígitos.
- Funciones de centralita (virtual) con funciones de operadora (*si es necesario con dispositivo específico*), varios canales de llamada, llamada en espera, locuciones de espera, buzón de voz, transferencia de llamadas a otras extensiones, multiconferencia con 3 o más usuarios, desvío de llamadas, ...

- Al menos un terminal de Operadora o Panel Web equivalente con funciones avanzadas para la atención y distribución de llamadas por parte de la persona encargada para ello. Se valorará la posibilidad de poder ser lo más autónomos posibles a la hora de gestionar los números internos.
- Los terminales usados para la telefonía deben ser del tipo Voz sobre IP, los cuales serán instalados en los distintos puestos de trabajo.
- Presentación de número:
 - Cuando se recibe número interno aparecerá la extensión corta, si es un número externo aparecerá el número completo. Para llamadas salientes, se presentará el número de Innobasque
 - Se requerirá un sistema de “Contactos” de empresa que identifique las extensiones y muestre el nombre de la persona llamante junto a su extensión.

Se requerirá también la posibilidad de disponer opciones avanzadas de centralita:

- Grupos de Extensiones con reglas de salto de llamadas entre extensiones
- Posibilidad de ocultar el número en llamadas salientes
- Posibilidad de grabación de llamadas.
- IVR o flujos de marcación para la recepción de llamadas
- Restricciones de llamadas a diferentes perfiles de usuario.

Se valorará positivamente la inclusión del siguiente servicio:

- Operadora automática: que incluya reconocimiento de voz (ASR), y que funcione el reconocimiento de nombres de personas que trabajan en Innobasque.

Ver anexo III como referencia.

Se tendrá en cuenta positivamente tanto la repercusión económica, como la apuesta por la renovación tecnológica y la idoneidad funcional de la solución para Innobasque.

Es necesaria una formación a los usuarios para adquirir las aptitudes relacionadas con el funcionamiento de los dispositivos telefónicos, así como una guía de usuario.

4.3.1 Mantenimiento de Telefonía Fija y centralita

Se detallará en la propuesta el régimen de adquisición de equipamiento, ya sea en propiedad o alquiler, y sus garantías.

Además, se deben contemplar y detallar los siguientes mantenimientos:

- *Mantenimientos SW:* Actualizaciones de SW, configuraciones, resolución de incidencias y peticiones, y cualquier evolución de productos, con el plan de actuación.

Cualquier instalación física, adquisición de elementos, obra, licencia, costes de implantación/configuración, mantenimientos u otros costes deben estar contemplados y valorados en la oferta.

4.3.2 Terminales Fijos

Los terminales fijos se categorizan de la forma siguiente:

- Al menos 1 teléfono específico de operadora o panel web equivalente. Con funciones avanzadas para el puesto y dotado de auriculares inalámbricos
- Terminal Fijo: Se valorará la movilidad del hardware mediante terminales inalámbricos (o fijos), con pantalla de identificación de llamadas y resto de funcionalidades

Se valorará la presentación de un catálogo de terminales orientados a distintas tareas específicas que contemplen una operativa común con respecto a funcionalidades de programación y soporte. Todos los terminales ofertados tendrán capacidad para operar con las funcionalidades indicadas en el presente pliego.

NOTA: Actualmente Innobasque cuenta con 50 terminales fijas Alcatel, que no pueden usarse para dar los servicios indicados en este pliego (por pretender migrar a centralita virtual en el presente pliego), por lo que, para asegurar dichos servicios se deberá de proporcionar la misma cantidad de terminales anteriormente citadas compatibles con la centralita virtual propuesta. Si se plantea una propuesta tecnológica que une la red fija y la móvil, se deben respetar las funcionalidades requeridas por Innobasque para su red Fija. En este caso, se debe detallar el puesto de operadora o panel web equivalente y si es necesario algún terminal específico, y deberá quedar incluido en la propuesta.

4.4 Telefonía Móvil

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales, lo cual implica que el servicio de datos 5G esté incluido.

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

Las soluciones de los licitadores consistirán en un servicio de telefonía móvil corporativa que ofrezca facilidades de grupo cerrado de usuarios y que incluya la convergencia con la telefonía fija corporativa tanto en su estado actual como en futuras configuraciones ampliadas.

Se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles. Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente contrato.

El uso de estos servicios deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual basada en tarifa plana de voz y datos basada en el histórico (*Anexo 1: Consumos mensuales*), indicando los umbrales mínimos y máximos de consumo (minutos) y los condicionantes en caso de superar el volumen de tiempo similares o superiores a las que se describen en el *Anexo 2: Inventario de servicios*.

Se mantendrá el precio unitario de referencia de la oferta para las nuevas altas de líneas que se pudiesen dar durante la duración del contrato.

Innobasque **requiere** los siguientes servicios asociados a telefonía móvil:

- Renovación de los terminales. Para esto se ha pensado disponer de bolsas de dinero y proceder a la adquisición o renovación de terminales usando el saldo de dichas bolsas. El licitador se comprometerá a mantener los precios de mercado recomendados por los fabricantes.
- La integración con la telefonía fija.
- Plan de numeración corto de 4 dígitos para llamadas internas (*conectado con los móviles de la empresa también*). Actualmente nuestras extensiones son de uso interno, y son 3 dígitos.
- Comunicaciones móviles de voz
- Mensajes SMS y MMS.
- Bonos de Itinerancia internacional. La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Itinerancia formalizados con operadores de otros países. Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Itinerancia.
- Conexión a Internet. Transmisión de datos 5G.
- Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc. (*al igual que con la telefonía fija*)
- Restricciones de llamadas a diferentes perfiles de usuario. Restricciones típicas de llamadas a números, por horario,
- Control de consumo por Extensión y facturación detallada mensual.
- Multiconferencia (*al menos tres usuarios simultáneos, internos y externos*)
- Llamada básica. Llamada por nombre (*con directorio general o personal*).
- Devolución de llamada en enlaces ocupados y en extensiones libres. Llamada en espera. Reenvío de llamada. Llamada repetida. Transferencia de llamada.

4.4.1 Cobertura móvil

Los licitadores deberán proporcionar la cobertura móvil a nivel nacional. Esta cobertura deberá acreditarse mediante la presentación, en su propuesta técnica, de documentación referente a:

- Cobertura GSM, GPRS, UMTS, 3G, 4G y 5G.
- Mapa de cobertura a nivel provincial y nacional
- Para servicios contratados con terceros. Relación de compañías que prestan el servicio de cobertura y ámbito de actuación

Es imprescindible garantizar la cobertura con máxima calidad en el interior de todos los edificios pertenecientes a Innobasque. En el caso de que la señal recibida en el interior de los edificios sea inferior a 90 dBm, se instalarán los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal.

Correrán a cargo del adjudicatario tanto el equipamiento necesario para garantizar la cobertura, como los costos de los trabajos de instalación, debiendo contarse con la autorización de Innobasque para su realización.

4.4.2 Servicio de datos

El servicio, inicialmente, deberá estar basado en tecnología de última generación debiendo presentar continuidad en la evolución que sobre ésta se produzca.

El licitador deberá incluir en su oferta el servicio de datos que permita el correcto funcionamiento de los dispositivos. El uso de estos servicios deberá estar sujeto, de forma obligatoria, a una cuota mensual fija o Tarifa Plana de Datos, indicando los umbrales de consumo (GBs) y los condicionantes en caso de superar el volumen de tráfico.

Se presentará un modelo de MODEM y otro de ROUTER Inalámbrico. En todos los casos en que se oferte límite de descarga asociado a un servicio de datos, ésta se entenderá como referencia y se irá actualizando según las tendencias del mercado.

Asimismo, se deberá incluir en la oferta la posibilidad de conexión a banda ancha móvil. El licitador deberá especificar en la oferta el/los modelo/s concreto/s de dispositivo/s, el tipo de conexión empleado, así como la tecnología de Conexión a BAM y el límite, en su caso, de tráfico en GB.

4.4.3 Terminales

Se requerirá que por parte del adjudicatario se provean **12 terminales móviles** (6 de gama alta y 6 de gama media) a demanda durante la duración del contrato (3 años), por lo que se requerirá también que el adjudicatario disponga de una bolsa **de renovación de terminales**. El monto de dicha bolsa vendrá dado por el adjudicatario en la oferta y se irá descontando a medida que se realicen las peticiones a lo largo de la duración del contrato (2024, 2025 y 2026).

La previsión del número de líneas de móvil en función de cada perfil es la siguiente:

- **Gama Alta** (6 *TERMINALES* modelo último de *IPHONE* en el momento de la petición) con una memoria interna mínima de 256 Gbytes.
- **Gama Media** (6 *TERMINALES* modelo SAMSUNG o similar): Emisión y recepción de llamadas; mensajería WhatsApp; sistema operativo Android; pantalla mínima de 6"; gestión de archivos multimedia; cámara frontal mínimo de 8 MPX, memoria RAM mínima de 6 Gbytes, memoria interna mínima de 128 Gbytes, y un batería mínimo de 4000mAh.

Todos los terminales deben tener las mismas funcionalidades, permitiendo su configuración en base a las necesidades del usuario.

El licitador especificará los siguientes aspectos de los terminales móviles ofertados a título orientativo en el momento de la presentación de la oferta (puede mejorar según el momento de la petición)

- Características generales: marca y modelo, dimensiones del terminal, peso, Sistema operativo, etc.
- Batería: autonomía en llamadas, autonomía en stand-by y tiempo de recarga.
- Tecnología: GSM, GPRS, WAP, UMTS, 3G, 4G y 5G
- Características de telefonía: aviso de llamada en espera, llamada múltiple, identificación de llamada, rechazo de identificación, indicación de gasto de llamada, etc.
- Otras aplicaciones: grabación de voz, GPS, MP3, radio, cámara fotográfica, cámara de video, agenda electrónica, etc.
- Fotografía del terminal. - Adaptación de terminales al momento tecnológico.

Accesorios:

Se establecerá un procedimiento de suministro y cobro de los accesorios correspondientes a los modelos en uso.

En la propuesta se valorará un catálogo de elementos compatibles para los terminales ofertados indicando las casuísticas

4.4.4 Mantenimiento de Telefonía Móvil

La empresa licitadora indicará en su oferta el método para entrega, alta, renovación, retirada y todos los aspectos que considere oportunos relacionados con esta dinámica.

Servicio post venta:

Se valorará ofrecer un servicio postventa de reparación de terminales sin costo alguno, fijando los plazos máximos correspondientes.

Se valorará un servicio con recursos dedicados durante el horario laboral de Innobasque y una atención 24x7 fuera del horario laboral.

El adjudicatario recogerá los terminales averiados en la ubicación de origen, los enviará al servicio técnico y los repondrá una vez reparados. Durante el periodo de reparación, se proporcionará al usuario un equipo de sustitución.

Si no es posible la reparación, el terminal deberá ser sustituido por uno nuevo, de acuerdo a la garantía del fabricante.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red que afecten al servicio contratado al menos con ocho días laborables de antelación. Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una franja horaria acordada con Innobasque y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados previamente.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá *(al igual que en la telefonía fija)*:

- **Mantenimiento del hardware:** ANS propuesto para reparaciones, sustituciones, contacto con servicio técnico
- **Mantenimiento de los productos software:** Incluirá las actualizaciones de software que se consideren necesarias.
- **Mantenimiento de la configuración:** Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

4.5 Servicio de DATOS Móvil (dispositivos USB)

Se incluyen los servicios de transmisión de datos y acceso a Internet vía USB para empleados con movilidad.

Actualmente disponemos de 5 USB para empleados con movilidad que no disponen de terminales móviles de empresa.

Se valorará que incluyan tecnología 5G.

Los parámetros globales que deberá cumplir esta red serán los siguientes:

Pliego de bases técnicas – Servicio integral de comunicaciones

- Calidad, incluyendo los medios apropiados para la prestación de los servicios con el nivel de calidad comprometido.
- Flexibilidad, permitiendo la incorporación de nuevos dispositivos
- Tecnología, utilizando los sistemas de transmisión más modernos del mercado y ofreciendo los servicios de valor añadido más avanzados del mercado.

4.6 Servicio de DATOS Fijo (Fibra de Backup)

Se requiere también de una línea de datos (fibra óptica) que se utilizara como Backup de nuestra línea principal de datos proporcionada por i2Basque. Las características de esta línea de datos deben de ser:

- Proceder de un nodo distinto al de i2basque, ya que se utilizará como línea de Backup (Alta Disponibilidad Activo/Pasivo). Por lo tanto, esta línea de datos de Backup no puede coincidir en procedencia con la línea primaria.
- La capacidad de la línea de Backup tiene que ser como mínimo de 100 Gb simétricos de subida y bajada.
- Se proporcionará todo el hardware (modem, ...) que sea necesario para poner en funcionamiento la fibra de Backup en Innobasque. Esta línea ira conectada a un Firewall mediante Ethernet (1Gb).

5. Nivel de Servicio

Se establecen los siguientes niveles mínimos de calidad del servicio, cuyo incumplimiento puede dar lugar a la imposición de penalidades o a la rescisión del contrato, conforme a lo dispuesto en el Pliegode Cláusulas Administrativas Particulares de aplicación:

- **Continuidad del servicio:** las redes fija y móvil deben estar disponibles, permitiendo la conexión al servicio, el 99,8% del tiempo.
- **Resolución de averías:** las averías críticas (*por afectar a más de cinco usuarios*) deben quedar resueltas en un plazo máximo de 12 horas, y las restantes en el plazo máximo de 24 horas.
- **Altas de nuevas extensiones:** deben quedar operativas en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.
- **Traslado de líneas:** debe estar operativo en un plazo máximo de 48 horas desde la solicitud.
- **Atención y soporte:** el plazo entre la comunicación del aviso y la actuación correspondiente no debe ser superior a 2 horas. Se requerirá una atención 24x7 para peticiones e incidencias.

El seguimiento del servicio se realizará mediante reuniones periódicas (semestrales) con un gestor específico de la cuenta y que esté especializado en grandes cuentas.

Para dicho seguimiento se valorará la disposición de un portal o herramienta de gestión de fácil manejo, que permita acceder a los datos en formato estándar (*al menos CSV*).

El adjudicatario indicará un ANS, que en caso de no cumplir se le penalizará con un 1% de la facturamensual, por cada 0,5 puntos por debajo del umbral.

6. Condiciones de migración del servicio

El servicio de comunicaciones telefónicas deberá migrar desde el sistema actual (*que integra el sistema de telefonía fija y el sistema de telefonía móvil, detallados en el Anexo I*) a la solución propuesta por el adjudicatario del contrato. La migración se ajustará a las siguientes condiciones:

a) Plazo:

El plazo máximo para realizar la migración (*servicios y terminales*) es de **30 DÍAS**. Durante ese plazo deberá mantenerse al menos la funcionalidad disponible actualmente.

b) Condiciones generales:

El adjudicatario asignará **un único jefe de proyecto/interlocutor** para toda la fase de la migración del servicio.

El adjudicatario deberá mantener los servicios actuales mientras implanta su sistema, abonando al actual prestador del servicio los importes que se produzcan como consecuencia de los tiempos de implantación de la solución ofertada a partir de la fecha de finalización del proyecto comprometida.

El adjudicatario deberá contactar con el actual prestador para su sustitución comprometiéndose a minimizar los posibles impactos que pudieran producirse.

Si el prestador del servicio elegido coincide con el actual, no está exento realizar las mismas labores.

El intervalo temporal que transcurre desde la adjudicación del contrato hasta la firma puede ser utilizado para preparar la migración.

c) Configuración inicial del sistema.

El adjudicatario configurará el sistema una vez realizadas las actuaciones previas de portabilidad (*en su caso*), alta de líneas, instalación de líneas, instalación de centralita (*si procede*) y pruebas del sistema.

La configuración se realizará de acuerdo con las necesidades de Innobasque, atendiendo en particular a la asignación extensiones de usuario, la definición de perfiles de llamada, la programación noche/día, la creación de grupos de usuarios, así como la definición de los listados de gestión y de las alertas técnicas.

Quedarán configuradas también las condiciones de programación especial (*restricciones de llamada, desvíos, saltos*) y los límites de consumo (*alertas al administrador sobre importes y duración de las llamadas*).

Los números de red inteligente y tarificación compartida (*Números novecientos, etc...*) deben de poder limitarse si se considerase oportuno.

d) Formación:

El adjudicatario ofrecerá una formación que incluirá las funcionalidades implantadas, su programación, la gestión de seguridad, la resolución de problemas y la realización de informes y estadísticas de facturación. Se realizará en base a 3 perfiles, administrador, técnico y usuario. Podrá realizarse un curso tipo presencial o e-learning:

- Puesta en marcha de teléfonos de sobremesa, incluyendo inserción de SIM.
- Verificación del correcto funcionamiento.
- Formación básica al personal sobre gestión de llamadas en terminales y facilidades del servicio.
- Formación especializada para la persona que atiende el teléfono de centralita.

e) Documentación:

Se entregarán planos, tutoriales y esquemas de los elementos implantados, así como guías de utilización, manuales de uso de la herramienta de gestión del servicio y de las capacidades avanzadas de los teléfonos, en idioma castellano.

Las previsiones anteriores quedarán recogidas en el proyecto de migración y en el plan de formación a elaborar por el adjudicatario, que nombrará un interlocutor único para su desarrollo.

La migración se dará por finalizada por mutuo acuerdo entre el adjudicatario y el Innobasque.

En resumen, Innobasque busca un proveedor de servicio que le ayude a aplicar una mejor gestión en el ámbito de las telecomunicaciones, aplicando una reducción de costes a medio plazo.

7. Plazo de Ejecución

Se trata de la prestación de un servicio de 3 años de duración, con fecha de inicio prevista para el 1 de enero de 2024 y por tanto fecha de fin 31 de diciembre de 2026, con posibilidad de prórroga de hasta un plazo máximo de hasta 1 año adicional, por mutuo acuerdo entre las partes.

8. Presupuesto del contrato

El precio total no podrá ser superior a: Importe neto **53.200 euros**. (13.300€/ año). IVA no incluido

Año	TOTAL
2024	13.300 €
2025	13.300 €
2026	13.300 €
2027	13.300 €
TOTAL	53.200 €

9. Criterios de Solvencia

Para concurrir a la presente licitación, las entidades licitantes deberán acreditar su solvencia cumpliendo los siguientes criterios de solvencia

- Proveedor integral de servicios de telecomunicaciones (no UTEs)
- Las entidades deberán acreditar haber prestado servicios de similar naturaleza en los últimos 10 años.

Se presentaran 8 certificados expedidos por clientes del licitador que demuestren esta prestación de servicios integral en el periodo de estos últimos 10 años.

10. Criterios de adjudicación

Los criterios de adjudicación son los elementos que se van a tener en cuenta a la hora de elegir a la entidad adjudicataria y se dirigen a identificar las ofertas que mejor satisfagan las necesidades del equipo de la Agencia Vasca de la Innovación, Innobasque. Las ofertas se valorarán de 0 a 100 puntos teniendo en cuenta los criterios preestablecidos en cada apartado y la puntuación de estos. La puntuación máxima que obtener es de 100 puntos.

I. Criterios cuantificables por fórmula máximo 51 puntos

El sobre B de las ofertas, comprenderán un sistema compuesto de atribución de puntos mediante fórmulas objetivas, debiendo incluir en dicho sobre la propuesta económica.

- a. **PRECIO:** El número total de puntos asignables es de 51 puntos. Se asignará el máximo de puntuación a la oferta de precio inferior, asignándose la puntuación al resto de las ofertas mediante proporcionalidad inversa. La mejor propuesta económica, eliminadas en su caso las temerarias recibirá 51 puntos. El resto según la siguiente fórmula: **(fórmula 51 puntos)**.

$$\text{Puntos licitador} = \frac{\text{Mejor propuesta económica de todos los licitadores}}{\text{Propuesta económica particular de cada licitador}} \times 51 \text{ puntos}$$

Se descartarán ofertas que resulten anormalmente bajas con relación los servicios solicitados, ya que podrían estar basadas en hipótesis o prácticas inadecuadas desde el punto de vista técnico, económico o jurídico. Se podrá considerar a los efectos de lo dicho anteriormente que no pueden cumplirse por constituir una oferta desproporcionada o temeraria las ofertas que sean inferiores en más de 15 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.

II. Criterios cuantificables por juicios de valor: máximo 49 puntos

El número total de puntos asignables es de 49 puntos. Se acompañará la siguiente documentación, respetando el orden que se indica, de acuerdo con los siguientes criterios de ponderación de valoración subjetiva:

	Puntuación Máxima	Excelente	Buena	Media	Básica	No se aporta o no corresponde
		100%	75%	50%	25%	0%
Capacidades y experiencia	12,00					
Referencias en servicios similares	6,00	6,00	4,50	3,00	1,50	0,00
Disponibilidad, Ubicación y Cercanía	6,99	6,00	4,50	3,00	1,50	0,00

Solución propuesta	37,00					
Coherencia con los objetivos y adecuación al alcance.	20,00	20,00	15,00	10,00	5,00	0,00
Equipamiento Hardware y Software.	9,00	9,00	6,75	4,50	2,25	0,00
Servicio de atención al Usuario.	6,00	6,00	4,50	3,00	1,50	0,00
Mejoras Propuestas sobre el Pliego.	2,00	2,00	1,50	1,00	0,50	0,00

Será necesario alcanzar un mínimo de **35 puntos** en los criterios cuantificables por juicios de valor para que la propuesta pueda ser tomada en cuenta.

Referencias en Servicios similares (hasta un máximo de 6 puntos):

Se valorarán los certificados de trabajos similares presentados o cualquier documentación que acredite los servicios.

- **Excelente:** La entidad dispone de una experiencia demostrable en servicios de Telecomunicaciones, a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** La entidad dispone de una experiencia demostrable en servicios de Telecomunicaciones, a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** La entidad dispone de una experiencia demostrable en servicios de Telecomunicaciones, a nivel global adecuada.
- **Básica:** La entidad dispone de una experiencia demostrable en servicios de Telecomunicaciones, a nivel global escaso.
- **No se aporta o no corresponde:** La entidad no dispone de experiencia demostrable en servicios de Telecomunicaciones.

Disponibilidad, Ubicación y Cercanía (hasta un máximo de 6 puntos):

Se valorará cualquier documentación que a criterio del ofertante acredite esta capacidad.

- **Excelente:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física, a nivel global adecuada.
- **Básica:** La entidad dispone de una disponibilidad, ubicación y cercanía física a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** La entidad no dispone de disponibilidad, ubicación y cercanía física.

Coherencia con los objetivos y adecuación al alcance (hasta un máximo de 20 puntos)

Se valorará el alcance y la calidad de la propuesta integral en su globalidad

- **Excelente:** la propuesta se considera a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** la propuesta se considera a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** la propuesta se considera a nivel global adecuada.
- **Básica:** la propuesta se considera a nivel global escasa.

- **No se aporta o no corresponde:** la propuesta no alcanza el mínimo requerido.

Equipamiento de hardware y software (hasta un máximo de 9 puntos)

Se valorará la propuesta de hardware y software presentada

- **Excelente:** la propuesta se considera a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** la propuesta se considera a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** la propuesta se considera a nivel global adecuada.
- **Básica:** la propuesta se considera a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** la propuesta no alcanza el mínimo requerido.

Servicio de atención al Usuario. (hasta un máximo de 6 puntos)

Se valorará la propuesta concreta de atención al usuario presentada en la oferta

- **Excelente:** la propuesta se considera a nivel global excelente, ofreciendo un gran valor al servicio.
- **Buena:** la propuesta se considera a nivel global muy adecuada, ofreciendo calidad al servicio.
- **Media:** la propuesta se considera a nivel global adecuada.
- **Básica:** la propuesta se considera a nivel global escasa.
- **No se aporta o no corresponde:** la propuesta no alcanza el mínimo requerido.

Mejoras Propuestas sobre el Pliego. (hasta un máximo de 2 puntos)

Se valorarán las mejoras concretas propuestas

- **Excelente:** las mejoras se consideran excelentes y relevantes.
- **Buena:** las mejoras se consideran muy adecuadas.
- **Media:** las mejoras se consideran adecuadas.
- **Básica:** las mejoras se consideran de poco valor.
- **No se aporta o no corresponde:** las mejoras no tienen valor.

III. Criterios de desempate

En caso de que dos o más ofertas acrediten igualdad de puntuación tras la aplicación de los criterios de valoración, el contrato se resolverá mediante la aplicación por orden de los criterios sociales estipulados en el artículo 147 punto 2 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

11. Consultas sobre la oferta

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Teresa González Cavia

tgonzalez@innobasque.eus

Aitor Zenarruzabeitia Berrojalbiz

azenarruzabeitia@innobasque.eus

Innobasque, Agencia Vasca de la Innovación

C/ Laida Bidea Edificio 203 - Parque Tecnológico de Bizkaia - 48170 Zamudio – Bizkaia

Tfno.: 944209488

ANEXO I: Consumos mensuales

Enero 2022

Fijo

	Nº. Llamadas	Duración
CONSUMOS		
Provincial	159	461,8000
CAPV	31	65,3500
Interprovincial	102	210,1833
Móviles Euskaltel	41	105,9000
Móviles	112	384,6000
Red Inteligente 902	3	7,4333
Otros	1	4,2167

Móvil

	Nº. Llamadas	Duración	MBytes
CONSUMOS			
Nacional: Fijos	386	904,5500	0,0000
Nacional: Móviles Euskaltel	235	886,9833	0,0000
Nacional: Móviles	960	3.808,4333	0,0000
RPV	98	551,7167	0,0000
Mensaje SMS: Móviles Euskaltel	6	0,1000	0,0000
Mensaje SMS: Móviles	45	0,7500	0,0000
Internacional	4	4,0000	0,0000
Mensaje SMS Internacional	3	0,0500	0,0000
Red Inteligente 902	4	3,3833	0,0000
Red Inteligente	1	3,7167	0,0000
Otros	3	9,2833	0,0000
Volumen de datos intercambiado	569	0,0000	62.291,8184

Enero 2023

Fijo

	Nº. Llamadas	Duración
CONSUMOS		
Provincial	96	331,2000
CAPV	29	60,0667
Interprovincial	81	254,1333
Móviles Euskaltel	24	72,2333
Móviles	78	249,4000
Red Inteligente 902	2	5,1500

Móvil

	Nº. Llamadas	Duración	MBytes
CONSUMOS			
Nacional: Fijos	361	838,5000	0,0000
Nacional: Móviles Euskaltel	254	930,7000	0,0000
Nacional: Móviles	732	2.543,2333	0,0000
RPV	29	326,1500	0,0000
Mensaje SMS: Móviles Euskaltel	2	0,0333	0,0000
Mensaje SMS: Móviles	18	0,3000	0,0000
Internacional	5	11,7833	0,0000
Red Inteligente 902	3	2,3667	0,0000
Volumen de datos intercambiado	608	0,0000	68.548,5488

Marzo 2022

Fijo

	Nº. Llamadas	Duración
CONSUMOS		
Provincial	210	357,0167
CAPV	74	208,2000
Interprovincial	101	230,1167
Móviles Euskaltel	63	194,1500
Móviles	159	564,9000
Internacional	1	0,5000
Red Inteligente	4	2,3833
Tarifificación Adicional (Euskaltel)	2	0,5000
Tarifificación Adicional (Proveedor del Servicio)	2	0,5000

Móvil

	Nº. Llamadas	Duración	MBytes
CONSUMOS			
Nacional: Fijos	329	695,9167	0,0000
Nacional: Móviles Euskaltel	192	844,1833	0,0000
Nacional: Móviles	876	3.227,6167	0,0000
RPV	220	878,6333	0,0000
Mensaje SMS: Móviles Euskaltel	6	0,1000	0,0000
Mensaje SMS: Móviles	44	0,7333	0,0000
Internacional	1	7,3000	0,0000
Red Inteligente 902	3	21,9667	0,0000
Red Inteligente	1	1,6000	0,0000
Otros	1	1,1500	0,0000
SMS Premium Tarifificación Adicional (Proveedor del Servicio)	1	0,0167	0,0000
SMS Premium Tarifificación Adicional (Euskaltel)	1	0,0167	0,0000
Volumen de datos intercambiado	552	0,0000	65.764,1396

Marzo 2023

Fijo

	Nº. Llamadas	Duración
CONSUMOS		
Provincial	142	322,7333
CAPV	80	216,1333
Interprovincial	77	84,4833
Móviles Euskaltel	41	109,9167
Móviles	122	466,0000

Móvil

	Nº. Llamadas	Duración	MBytes
CONSUMOS			
Nacional: Fijos	239	621,2000	0,0000
Nacional: Móviles Euskaltel	266	1.134,3833	0,0000
Nacional: Móviles	748	2.449,6167	0,0000
RPV	56	531,2000	0,0000
Mensaje SMS: Móviles Euskaltel	13	0,2167	0,0000
Mensaje SMS: Móviles	33	0,5500	0,0000
Internacional	1	1,8833	0,0000
Mensaje SMS Internacional	2	0,0333	0,0000
Volumen de datos intercambiado	597	0,0000	70.024,5342
Roaming GPRS	1	0,0167	0,0000

ANEXO II: Inventario de servicios actual

Los datos técnicos sobre la infraestructura de telecomunicaciones de Innobasque es los siguientes:

a) Líneas Móviles:

Actualmente hay 13 líneas móviles con sus correspondientes terminales.

SERVICIO	DISPOSITIVO	TARIFA PROPUESTA
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 10 GB: 4G	TELEFONO	10 GB
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 10 GB: 4G	TELEFONO	10 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM
Konekta 50 GB: 4G	TELEFONO	50 GB + MultiSIM

b) USB de internet

SERVICIO	DISPOSITIVO	NÚMERO	TARIFA PROPUESTA
Konekta 10 GB: 4G	PINTXO INTERNET		50 GB
Konekta 10 GB: 4G	PINTXO INTERNET		50 GB
Konekta 50 GB: 4G	PINTXO INTERNET		50 GB
Konekta 10 GB: 4G	PINTXO INTERNET		50 GB
Konekta 10 GB: 4G	PINTXO INTERNET		50 GB

c) Centralita física actual (a migrar a centralita virtual)

Actualmente Innobasque dispone de un servidor de comunicaciones ALCATEL-LUCENT OMNIPCX OFFICE (OXO) en versión 7.1., siendo esta la centralita que se pretende migrar a centralita virtual no apta para el presente servicio.

OXO Management Center (OMC) es una aplicación basada en Microsoft Windows para configurar y administrar OXO Connect a través de una conexión LAN o VPN a través de Internet.

A nivel hardware dispone de los siguientes elementos:

- Chasis S formato rack con CPU – 4 y placa de 16 compresores DSP.
- Placa de acceso primario T2 con soporte hasta 30 canales de comunicación
- Placa mixta con 4 accesos básicos, 8 extensiones digitales y 4 analógicas

- 1 terminal de operadora 4038
- 60 terminales 4018re
- 2 terminales 8118

VoWLANLicencias de usuario

disponibles:

- 2 licencias de usuario digital UA
- 5 licencias de usuario analógico SLI
- 66 licencias usuario IP
- 2 licencias de usuario Mobile IP
- 2 licencias de enlace IP
- 4 puertos de mensajería vocal y 240 minutos de grabación

d) Terminales fijos

Actualmente Innobasque dispone de **55 terminales fijas** (*incluyendo terminales para salas de reuniones*) con las siguientes características.

e) Recepción

Recepción cuenta con un terminal especial fijo para la distribución de llamadas, configuración de mensajes...etc.... Y un terminal inalámbrico con funciones similares al terminal fijo.

ANEXO III: Funcionalidades

El servicio debe permitir las siguientes funcionalidades, con independencia de la tecnología y de los dispositivos a implantar:

a) Funciones de llamada

Llamada básica. Llamada por nombre (*con directorio general o personal*).

Devolución de llamada en enlaces ocupados y en extensiones libres. Llamada en espera. Reenvío de llamada. Llamada repetida. Transferencia de llamada. Desvío si comunica. Desvío sino contesta. Desvío inmediato. Buzón de voz. Llamada sin marcar. Programador de aviso. Grupo de salto. Señalización de usuario Clase I. Registro de llamadas recibidas. Servicio de mensajería y listas de distribución. Servicio de secretaria/operadora.

Multiconferencia (*al menos tres usuarios simultáneos, internos y externos*). Llamada de emergencia. Distribución automática de llamadas, colas de llamadas (*ACD*).

b) Identificación de llamadas

Presentación del número del usuario que llama, o la de la persona a la que se llama, en el terminal telefónico. Presentación del nombre de la persona a la que se llama, caso de estar incluido en el directorio.

Presentación del estado del usuario (*comunicando, reunido, no molestar...*). Posible ocultación del número saliente.

c) Personalización de terminales

Administración de las capacidades de salida por terminal o usuario, con posibilidad de establecer privilegios de administración.

Posibilidad de introducción de contraseñas en los terminales fijos para adquirir las capacidades propias del usuario.

d) Grupos de usuarios

Gestión completa de usuarios y terminales del sistema, administración de grupos de salto...

Grupos de permisos para la autorización de destinos y tipo de llamadas, grupos de captura directa e indirecta...

Creación de grupos independientes de usuarios (*permitiendo que un usuario pertenezca a varios grupos*).

Gestión de las llamadas de los diferentes grupos individual en cada uno de los grupos, configurando el reparto de llamadas como se necesite.

e) Numeración de extensiones

Mantenimiento de la numeración actual de extensiones, tanto internas como externas, incluso su numeración corta (*4 dígitos*), así como gestión y tratamiento de numeración entrante y saliente

de ámbito nacional e internacional, un panel de supervisión en tiempo real del estado de las extensiones...

En los casos en los que no sea posible mantener la numeración, deberán adoptarse las medidas de publicidad correspondientes.

Posibilidad de transformar la numeración corta a 5 dígitos si el crecimiento del servicio lo requiere.

f) Operadora automática

Disposición de una aplicación con distintas locuciones (*ilimitadas*) para conducir a la persona que llama (*interna o externa*) hasta la persona o departamento deseado. Posibilidad de ajustar la aplicación anualmente. Posibilidad de contactar con un sistema automático vocal que dará las opciones de contactar con la operadora o marcar una extensión determinada. Se suministrará un sistema de operadora automática que dará opciones de contacto con departamentos, extensiones y personas.

Se valorará que el servicio incluya reconocimiento de voz (ASR), y que funcione el reconocimiento de nombres de personas que trabajan en Innobasque.

g) Otras funcionalidades

Directorio corporativo de extensiones internas y de teléfonos externos. Mensajería vocal y unificada. Fax digital.

Software de terminal telefónico en los puestos de trabajo que se determinen, en sustitución de los terminales físicos.

Servicio de datos en movilidad. Roaming. Integración con la red Inteligente.

Debe permitir la gestión en cuanto a cambios de extensiones, y cambios en la configuración del sistema. Posibilidad de crear tareas programadas. Notificación de alarmas o incidencias a los usuarios definidos vía correo electrónico o SMS. Creación de informes personalizados sobre las llamadas recibidas. Posibilidad de grabar mensajes.

Convergencia fijo-móvil es una funcionalidad básica.

Sistema sencillo de gestión de la infraestructura (*nuevas altas, usos de app...*).

Las actualizaciones de hardware y software destinadas a mantener la infraestructura al día correrán a cargo del adjudicatario, sin costes para el Innobasque.

h) Funciones opcionales

El sistema de telefonía integral a instalar debe de ser lo suficientemente escalable y flexible para soportar funcionalidades futuras que pudieran añadirse a las relacionadas.

Integración con **Teams** de Microsoft para llamadas salientes y entrantes, así como con Dynamics CRM.

Motor BI para informes y BBDD accesible para explotación de datos.

Movilidad: dispositivos móviles (*o softphones*) para toda la empresa por el mismo precio que los dispositivos fijos.