Sin./Fdo.: ALBERTO FIGUEROA DE GODOS 2024-05-16
ZERBITZU TEKNIKOEN ATALEKO BURUA
JEFE/A SECCIÓN DE SERVICIOS TÉCNICOS

Sin./Fdo.: EDUARDO JESUS ARANGUREN AZCARATE 2024-05-16
ARKITEKTURA,MANTENTZE LANAK ETA ZERB.TEKNIKOAK BID.ZERB.BUR.
JEFE/A SERVICIO ARQUITECTURA,MANTENIMIENTO Y SERV.TÉCNICOS

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN CENTRALIZADA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA, ENTIDADES FORALES, ENTIDADES LOCALES Y AYUNTAMIENTOS

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Índice

1 Necesidad de contratación 5
2 Objeto y alcance 6
2.1 Objetivos de la licitación 7
2.2 Alcance del servicio 7
2.2.1 Alcance técnico 8
2.2.2 Alcance organizativo 10
3 Situación actual 11
4 Descripción de los servicios objeto del Acuerdo Marco 12
4.1 Infraestructuras y equipos de las entidades destinatarias 12
4.2 Mantenimiento 13
4.2.1 Condiciones para el mantenimiento de los servicios de comunicaciones 13
4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales 15
4.2.3 Propiedad del equipamiento 16
4.3 Aspectos técnicos y funcionales 17
4.3.1 Generales 17
4.3.2 Redes de acceso para la provisión del servicio 25
4.4 Formación 26
4.5 Organigrama y equipo de trabajo 26
4.6 Lote 1: Servicios de voz fija, comunicaciones móviles (voz y datos), suministro de dispositivos telefónicos y soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales 28
4.6.1 Alcance 28
4.6.2 Telefonía corporativa 33
4.6.3 Evolución para el sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales 42
4.6.4 Servicio de mantenimiento 49
4.6.5 Otras líneas de telefonía solicitadas para sedes remotas 52
4.6.6 Condiciones particulares 54
4.6.7 Calidad de servicio Lote 1 56
4.7 Lote 2: Servicios unificados de telecomunicaciones para Ayuntamientos y otras Entidades 59
4.7.1 Telefonía fija 59
4.7.2 Telefonía móvil 60
4.7.3 Enlaces de datos 62
4.7.4 Acceso a internet fijo 63
4.7.5 Adquisición de terminales 63

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.7.6 Soporte para los servicios ofrecidos a las entidades del Lote 2 67
4.7.7 Servicios de Valor Añadido 67
4.7.8 Condiciones particulares 71
4.7.9 Calidad de servicio Lote 2 73
5 Plazo de implantación 77
6 Catálogo de productos y servicios 78
7 RELACIONES ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LAS ENTIDADES ADHERIDAS 79
7.1 RÉGIMEN DE PERSONAL 79
7.2 ORGANIZACIÓN 79
7.2.1 Plantilla 79
7.3 OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA 79
7.3.1 Ausencias y cobertura del servicio 79
7.3.2 Sustitución del personal 80
7.3.3 Ubicación del personal y uso de medios 80
7.3.4 Aseo, pulcritud, uniformidad y respeto 81
7.3.5 Actuaciones en caso de huelga o cierre patronal 81
7.3.6 Confidencialidad 82
7.3.7 Acceso a los centros 82
8 RÉGIMEN ECONÓMICO E INICIO DE CONTRATO 83
8.1 PRECIO DEL CONTRATO 83
8.2 ABONO DE LOS TRABAJOS 83
8.3 INICIO DEL CONTRATO 84
9 INSTRUCCIONES E INTERPRETACIÓN DE CONTRATO 85
10 CLÁUSULA DE IGUALDAD 86
11 Anexo I: Listado de entidades adheridas al acuerdo marco 87
12 Anexo II: Situación actual de las comunicaCiones de las entidades adheridas 88
13 Anexo III: Terminales móviles de dfb y entidades forales 96

Figuras

Figura 1: Arquitectura del sistema corporativo de telefonía de DFB 35
Figura 2: Arquitectura Red de Telefonía de Bomberos 38
Figura 3: Evolución solicitada Red de Telefonía de Bomberos 41
Figura 4: Arquitectura Contact Center Zugaztel. 91
Figura 5: Esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center junto con los servidores de grabación NICE. 93
Figura 6: Esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center junto con los servidores de grabación NICE. 93

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Tablas

Tabla 1: Alcance de Lotes 1 y 2. 6
Tabla 2: Resumen del mantenimiento de distintos elementos según su propiedad. 17
Tabla 3: Puntos de realización de mediciones de cobertura. 29
Tabla 4: Numeración Red Inteligente DFB y Entidades Forales. 32
Tabla 5: Numeración que se cursaría por el Acceso Primario RDSI de backup de Zugaztel en caso de caída total del servicio. 34
Tabla 6: Número de licencias actuales solución de telefonía corporativa. 36
Tabla 7: Características plataforma CMG-InAttend. 37
Tabla 8: Productos DFB plataforma MX-ONE 37
Tabla 9: Recuento de terminales existentes en la actualidad 37
Tabla 10: Líneas móviles para contingencia en caso de caída total de los IP-TRUNKS 39
Tabla 11: Usuarios que requerirían un servicio vía satélite 40
Tabla 12: Características centralita ASFEDEBI 41
Tabla 13: Sedes para la migración a IP. 48
Tabla 14: Tiempos de respuesta a incidencias según su criticidad. 50
Tabla 15: Tiempos de respuesta a incidencias según su criticidad y periodo temporal. 51
Tabla 16: Desvíos de numeración fija de la MX-ONE. 52
Tabla 17: Líneas fijas independientes asociadas a líneas móviles. 52
Tabla 18: Servicio de acceso de red de telefonía con centralita virtual. 53
Tabla 19: Servicio de Operadora Automática (IVR). 53
Tabla 20: Listado de entidades adheridas al Acuerdo Marco (Lotes 1 y 2). 87
Tabla 21: Ubicaciones integradas en la centralita corporativa de la Diputación Foral de Bizkaia. 90
Tabla 22: Licencias de los servicios de Call Center. 95
Tabla 23: Terminales móviles DFB y Entidades Forales. 99

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

1 NECESIDAD DE CONTRATACIÓN

La Diputación Foral de Bizkaia aprobó el 20 de Julio el Decreto Foral 125/2016 (BOB de 21 de julio de 2016) por el que se crea y se regula la composición de la Central de Contratación Foral de Bizkaia, posteriormente modificado por el Decreto Foral 51/2018, de 17 de abril (BOB de 19 de abril de 2018) y por el Decreto Foral 102/2022, de 13 de septiembre (BOB de 15 de septiembre de 2022), todos ellos de la Diputación Foral de Bizkaia. Se trata de una actuación prioritaria de Gobierno Foral, enmarcada en la estrategia *Bizkaia Goazen 2030*, para contribuir al objetivo de optimización de recursos públicos. Además de la Institución Foral, participarán de esta central las entidades y empresas públicas de Diputación, así como los ayuntamientos, mancomunidades y consorcios del Territorio que quieran adherirse en aquellos expedientes abiertos a entidades distintas de la Diputación. Se espera la licitación, adjudicación y gestión de 44 bienes y servicios de contratación pública centralizada.

Este tipo de centrales constituyen una de las herramientas que la legislación de contratos contempla para ordenar y racionalizar la contratación en el sector público. Presentan muchas ventajas de tipo económico, pero también aporta ventajas de carácter administrativo para las entidades y ayuntamientos adheridos, así como a los proveedores. Entre todas las ventajas pueden enumerarse las siguientes: reducción de costes y de burocracia administrativa, mayor transparencia y seguridad, fomento de medios telemáticos, electrónicos e informáticos, mejora de la calidad, etc.

Eso permitirá a las empresas proveedoras ofrecer precios más competitivos de los que se beneficiarán todas las entidades adheridas, así como mayor transparencia y seguridad en la contratación pública.

Uno de los 44 contratos de bienes y servicios es el de los **servicios de telecomunicaciones**.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

2 OBJETO Y ALCANCE

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT) establece las condiciones técnicas para la contratación de servicios de telecomunicaciones de la Diputación Foral de Bizkaia (BFA-DFB), Entidades Forales, Ayuntamientos y Entidades Locales que se relacionan en el Anexo I de este pliego, de acuerdo con un modelo de Acuerdo Marco: **Acuerdo Marco para la contratación centralizada de servicios de telecomunicaciones de la Diputación Foral de Bizkaia, Entidades Forales, Entidades Locales y Ayuntamientos**.

Será objeto del contrato tanto la prestación de servicios de voz fija como de comunicaciones móviles (voz, datos), el soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades adheridas y el suministro de terminales telefónicos.

Es también objeto de este Pliego la prestación de una solución integral de comunicaciones (voz fija, comunicaciones móviles, acceso a internet, enlaces de datos y otros servicios de valor añadido) a Ayuntamientos y Entidades adheridas, así como el suministro de dispositivos móviles.

A estos efectos, se ha llevado a cabo una consulta preliminar al mercado, en la que las empresas interesadas han realizado aportaciones, principalmente acerca del número de lotes y de las ofertas comerciales de voz y datos (incluido roaming), así como de los criterios de adjudicación y solvencia, que han sido incorporadas a estos pliegos. La consulta y su resultado se encuentran a disposición de las empresas licitadoras en el siguiente enlace:

https://www.contratacion.euskadi.eus/webkpe00-kpeperfi/es/contenidos/anuncio_contratacion/expapjaso442889/es_doc/index.html

Con el fin de facilitar la concurrencia de distintos actores y garantizar una plena integración de las soluciones de telefonía fija y móvil, atendiendo a las necesidades diferentes de las entidades adheridas, se establecen dos lotes:

Alcance	**Lote 1** Servicios de voz fija, comunicaciones móviles (voz y datos), suministro de dispositivos telefónicos y soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales	**Lote 2** Servicios unificados de telecomunicaciones para Ayuntamientos y otras Entidades
Servicio comunicaciones voz fijas. Interconexión con RTPC/RDSI/RIP. Servicios asociados voz fija (Red Inteligente, numeración especial, …). Tarificación servicios telefonía fija	√	√
Suministro, instalación y mantenimiento del equipamiento y licencias para la solución de telefonía fija. Suministro de terminales de sobremesa y otro equipamiento necesario	√	√
Comunicaciones móviles (voz, datos). Líneas M2M. Suministro y mantenimiento de dispositivos móviles. Tarificación servicios telefonía móvil	√	√
Acceso a internet de Banda Ancha. Enlaces de datos. Enlaces de backup. Servicios de valor añadido (hosting, backup, seguridad, Wifi, TV, …).	×	√

Tabla 1: Alcance de Lotes 1 y 2.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas describe el alcance de las prestaciones y condiciones técnicas mínimas a cumplir, siendo de aplicación en su conjunto a los dos lotes anteriores, con las particularidades realizadas a cada uno de ellos. Las entidades adheridas

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

en cada lote se listan en el Anexo I. En dicho Anexo se puede ver que el Lote 1 está compuesto por la Diputación Foral de Bizkaia y la mayoría de sus entidades forales, mientras que el Lote 2 está compuesto principalmente por entidades locales, así como por alguna Entidad Foral.

La relación de centros dentro del ámbito de cada Contrato Derivado podrá ser objeto de alteraciones debido a normativa y/o modificaciones de estructura, ampliaciones, disminuciones, cambios de uso o similares.

2.1 OBJETIVOS DE LA LICITACIÓN

Los objetivos generales por los que la Diputación Foral de Bizkaia plantea el presente Acuerdo Marco (en adelante AM) se fundamentan en las siguientes líneas de actuación:

- Disponer de los procedimientos normalizados, recursos y herramientas para la adecuada gestión de los servicios incluidos dentro del presente pliego.
- Conseguir las mejores condiciones económicas mediante la aplicación de economías de escala.
- Fomentar la competencia a través de la definición de Lotes contractuales orientada a facilitar la concurrencia de los distintos actores.
- Disponer de flexibilidad en la adecuación a los avances tecnológicos e incorporación de nuevos servicios basándose en las capacidades de la(s) empresa(s) adjudicataria(s) para la provisión de los servicios objeto de este pliego.

El presente AM plantea la continuación del modelo de prestación de servicios ya utilizado en la anterior licitación de este tipo de servicios, el cual se fundamenta en los siguientes aspectos:

- Existencia de un **Catálogo de Productos y Servicios** (CPS) que se conforma como una definición de servicios de telecomunicaciones y productos relacionados.
- Un suministro de los productos y un consumo de los servicios del catálogo variable, en función de los requerimientos de cada momento. Por tanto, cada entidad adherida contratará aquellos productos y servicios del CPS que desee, en función de sus necesidades, pudiendo adquirirse estos productos y servicios tanto al inicio del contrato como durante su vigencia.

La **correcta prestación de este servicio se considera crítica y fundamental** para la Administración. Por ello, es necesario que los servicios objeto del presente pliego se ofrezcan con la **máxima robustez en términos de disponibilidad y seguridad**, soporten el despliegue de **múltiples servicios y la escalabilidad continua** en toda su infraestructura, para adaptarse a futuros incrementos de demanda.

2.2 ALCANCE DEL SERVICIO

La contratación de los productos y servicios objeto del presente pliego se realiza a través de la modalidad de AM y de los contratos en él basados o contratos derivados. La adjudicación del AM se realizará sobre unos **precios unitarios de elementos** que serán la base para la

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

formalización de **contratos derivados** en los que se concretará el alcance de los productos y servicios contratados por parte de las entidades destinatarias del AM.

A continuación, se describe de manera sucinta el alcance técnico de los servicios objeto de este pliego.

2.2.1 ALCANCE TÉCNICO

Lote 1: Servicios de voz fija, comunicaciones móviles (voz y datos), suministro de dispositivos telefónicos y soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales

A través del presente AM la empresa adjudicataria debe dotar de los productos y servicios necesarios para proporcionar los **servicios de voz fija** al colectivo de personas empleadas de la DFB y de las Entidades adheridas en todas sus sedes.

El alcance incluye la **conexión con la Red de Telefonía Pública** de las sedes de DFB y Entidades adheridas, dimensionando los enlaces **al menos con la misma capacidad existente hoy en día**.

Actualmente, prácticamente la totalidad de las sedes se encuentran integradas dentro de una Red Privada (RP) de telefonía (solución MX-ONE de Mitel), por lo que la conexión con la Red de Telefonía Pública se realiza de manera centralizada, disponiendo además de su correspondiente solución de respaldo. En aquellas ubicaciones que no estén integradas en la RP de la DFB, se deberá dotar de servicio de **acceso directo de telefonía** en las mismas condiciones que en el resto de ubicaciones (numeración corta, llamadas internas dentro de la entidad, etc.) estableciendo una RPV con el sistema de telefonía corporativo.

Asimismo, es objeto la prestación de un **servicio corporativo de voz y datos móvil integrado con el anterior** y que se apoye en las redes móviles de la empresa adjudicataria, o aquellas con las que ésta pueda tener acuerdos de uso, así como el **suministro y mantenimiento de dispositivos móviles.** Se plantea la renovación de los terminales móviles al comienzo del contrato, siempre y cuando se considere oportuno por parte de DFB y Entidades Forales, en función del estado y situación del terminal. Estos terminales se adquirirán según las condiciones establecidas en el CPS para cada gama. En este sentido, se espera que las empresas licitadoras hagan un planteamiento razonable de recompra de los terminales actuales que dejen de utilizarse, el cual será valorado como parte de los criterios subjetivos. Para ello, en el Anexo III se incluye la relación de terminales existentes actualmente en DFB y Entidades Forales.

En caso de considerarlo necesario, las empresas licitadoras podrán solicitar el número IMEI de los terminales listados en el Anexo III.

Adicionalmente, forma parte de este lote el **soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales**, siendo objeto del mismo el suministro, la instalación y configuración del equipamiento HW, SW y licencias que sean necesarios, con el fin de ofrecer los servicios de voz fija unificados de la DFB y Entidades Forales adheridas. En el anterior Acuerdo Marco tuvo lugar la evolución del sistema corporativo de telefonía fija a una solución IP virtualizada y centralizada para la DFB y las Entidades Forales. Se deberá **mantener la solución desplegada con la arquitectura presente en la actualidad**, la cual

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

deberá permitir realizar las siguientes acciones en las mismas condiciones que se dan en el presente contrato:

- Realizar y recibir llamadas dentro de una misma entidad.
- Realizar y recibir llamadas internas entre entidades adheridas al presente lote.
- Realizar y recibir llamadas al/desde el exterior.

También se contempla como objetivo de este lote la **migración a telefonía IP de alguna entidad foral que no estaba adscrita al anterior Acuerdo Marco**, de manera que pueda incorporarse a la solución de telefonía IP unificada que da servicio a todas las entidades adheridas (MX-ONE de Mitel). Se deberán suministrar, instalar, configurar y mantener los equipos necesarios para la incorporación a la Red Privada Virtual de telefonía (el equipamiento hardware para la interconexión/routing de estas sedes con la red interna de DFB será responsabilidad de Lantik y, por tanto, no objeto de esta licitación).

Por último, dentro de este lote se incluirán los **servicios de buzón de voz y de reporting asociados al uso del sistema de telefonía** de manera que se puedan obtener reportes de uso por número llamante y agregados por centros de coste/departamentos en los que se discrimine por cada tipo de destino (corporativo fijo, corporativo móvil, externo fijo, externo móvil, tarificación especial, etc.) el número de llamadas y la duración de las mismas.

Lote 2: Servicios unificados de telecomunicaciones para Ayuntamientos y otras Entidades

El objeto de este lote es el de dotar de infraestructura, productos y servicios necesarios para proporcionar los **servicios de voz y datos, tanto fijos como móviles**, a los Ayuntamientos y Entidades adheridas, según se establece en el Anexo I.

El servicio de voz fija **se considera corporativo** para cada organismo y estará integrado con las líneas de voz móviles con una numeración propia. Se incluye todo el tráfico cursado desde las extensiones corporativas, ya sea a números fijos o móviles, así como los servicios asociados a las comunicaciones de voz, como pueden ser los servicios de distribución automática de llamadas, red inteligente, etc.

Es también objeto de este lote servicios como los enlaces de **datos corporativos, acceso a internet y servicios de valor añadido** (hosting, fax, firewall/antivirus, etc.), así como el **suministro de terminales asociados a los servicios de comunicaciones** (dispositivos móviles, teléfonos fijos, módems USB o dongles, etc.). Se plantea la renovación completa de los terminales móviles al comienzo de cada contrato, si así lo solicita la entidad contratante. Estos terminales se adquirirán según las condiciones establecidas en el CPS para cada gama

Esto es, el presente lote pretende ofrecer a Ayuntamientos y Entidades adheridas todos los servicios de comunicaciones y suministro de dispositivos asociados que pudieran necesitar para el desempeño de su actividad, como son el acceso a internet, servicios de voz fija, comunicaciones móviles (voz, datos), enlaces de datos y otros servicios de valor añadido.

La prestación de los servicios solicitados incluye los servicios asociados de despliegue, instalación, configuración, soporte y mantenimiento de todos los elementos necesarios.

Debe tenerse en cuenta que los distintos Ayuntamientos y entidades adheridas a este Acuerdo Marco se incorporarán o contratarán los servicios indicados a medida que vayan finalizando sus contratos actuales para dichos servicios de telecomunicaciones, es decir, no

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

necesariamente desde el momento de la adjudicación de este proceso de licitación. Asimismo, podría ocurrir que la incorporación fuera de manera paulatina para distintos servicios en el caso de disponer de más de un contrato en la actualidad.

2.2.2 ALCANCE ORGANIZATIVO

La contratación se tramitará mediante un Acuerdo Marco, celebrándose posteriormente los **contratos derivados** entre la empresa adjudicataria de cada lote y las entidades adheridas a dicho lote, en los que se recogerán sus necesidades y previsiones mediante productos y servicios del CPS.

Las entidades adheridas podrán variar los productos y servicios adquiridos al inicio del contrato, así como adquirir nuevos o dar de baja los contratados, según sus necesidades. La ejecución de cada contrato derivado se llevará a cabo directamente con la entidad adherida.

Los contratos derivados podrán ser modificados en las condiciones y limitaciones indicadas en el PCAP.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

3 SITUACIÓN ACTUAL

La descripción de la situación actual de las comunicaciones de cada entidad adherida al acuerdo marco se incluye en el Anexo II. La información que se proporciona es aproximada, con el fin de que la empresa licitadora estime el volumen del servicio, por lo que las entidades adheridas al AM no asumen la obligación de consumir unos volúmenes de tráfico de voz o datos como los señalados en el Anexo, ni de adquirir una cantidad concreta de productos, sino que estos consumos y adquisiciones se realizarán según las necesidades de cada entidad.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objetivo de este apartado es definir de forma detallada los **servicios objeto del contrato** y cómo estos se agrupan en elementos de un catálogo, el CPS.

Además de los servicios principales, existirá también espacio en el CPS para **productos adicionales** que las entidades destinatarias podrían necesitar adquirir. En general, se consideran productos los terminales y dispositivos móviles. A diferencia de los servicios, los productos serán adquiridos o arrendados en un momento puntual del contrato, quedando bien en propiedad de la entidad, bien en régimen de alquiler, según se disponga en los pliegos. Podrán contratarse servicios asociados a dichos productos, como por ejemplo un servicio de mantenimiento de los mismos, a través del elemento del CPS correspondiente.

La DFB ha identificado los servicios y productos necesarios para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de las diferentes entidades, que se proponen como los más utilizados en los posibles contratos derivados, y los ha traducido en unidades de catálogo, ateniéndose de esta forma al modelo de contratación basado en un Acuerdo Marco y con el objeto de simplificar la provisión y gestión del servicio.

Así, en esta sección se pretende identificar todos los elementos que las empresas licitadoras deben tener en cuenta a la hora de elaborar su propuesta técnica acorde con el CPS solicitado.

Antes de entrar en la descripción de cada uno de los elementos del catálogo, se detallan las características técnicas y funcionales generales que se consideran inherentes a la prestación del servicio. Asimismo, se establecen las condiciones técnicas y pautas para la provisión y gestión de los servicios solicitados. Una vez establecidas éstas, se describirá el CPS solicitado.

Todos los aspectos asociados a la prestación del servicio, que se detallan en los siguientes apartados, están incluidos en los elementos del CPS propuestos y sus costes deberán estar recogidos en dicho CPS.

A continuación, se describen en profundidad los servicios objeto del contrato y su agrupación en los diferentes elementos del CPS.

4.1 INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPOS DE LAS ENTIDADES DESTINATARIAS

Algunas de las entidades incluidas en el Anexo I disponen de una serie de infraestructuras en propiedad distribuidas en sedes o centralizadas en su CORE de voz, que permiten ofrecer una parte de los servicios objeto de este contrato o sirven para el transporte o conexión a otros servicios. La relación de estas infraestructuras se describe de manera no exhaustiva en el Anexo II.

En líneas generales, salvo que la entidad adherida indique lo contrario, la empresa licitadora **puede optar por utilizar las infraestructuras actuales o instalar nuevo equipamiento**.

La empresa licitadora también se apoyará para la provisión del servicio en equipamiento de su propiedad.

Todas las infraestructuras globales necesarias para ofrecer los servicios solicitados (redes de datos, líneas de voz, etc.) serán mantenidas y gestionadas por la empresa adjudicataria.

Será tarea de la empresa adjudicataria realizar la gestión y configuración de todo el equipamiento asociado al funcionamiento de los servicios solicitados, tanto de los equipos propiedad de la entidad beneficiaria (exceptuando equipos de red, como switches y centralitas

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

existentes, excepto en el caso del Lote 1, en la parte correspondiente al soporte del sistema de telefonía que permite ofrecer los servicios de voz fija unificados de la DFB y Entidades Forales adheridas, el cual sí estará incluido, así como la centralita ubicada en la sede de ASFEDEBI), como del equipamiento propio de la empresa adjudicataria para prestar el servicio. Todas las tareas asociadas a esta provisión se consideran intrínsecas a la prestación del servicio.

Con el objeto de garantizar el servicio de telecomunicaciones propuesto en su oferta, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una conectividad suficiente para las sedes requeridas correspondientes a los Lotes 1 y 2, incluso construyendo la infraestructura que sea necesaria para ello, debiendo completarse su despliegue en los primeros 6 meses.

4.2 MANTENIMIENTO

A modo general, es **responsabilidad de la empresa adjudicataria** cualquier labor de mantenimiento asociada a los servicios, a excepción del mantenimiento del equipamiento existente, previo al momento de la contratación, propiedad de la entidad contratante (a excepción de la centralita existente actualmente en ASFEDEBI, cuyo mantenimiento sí está incluido). En el caso del Lote 1, en la parte del soporte del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales adheridas, se incluirá todo lo relativo al servicio de mantenimiento, soporte y licenciamiento relacionado con la RP de voz. Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás se consideran incluidos en el servicio.

4.2.1 CONDICIONES PARA EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS DE COMUNICACIONES

Se distingue entre el mantenimiento de las infraestructuras globales necesarias para la prestación del servicio y el de los terminales y otros productos asociados a la entidad beneficiaria final.

Para las **infraestructuras globales**, será **responsabilidad de la empresa adjudicataria** su mantenimiento y gestión con las características que se describen a continuación:

- Dado que un mismo servicio puede solicitarse en cualquiera de las sedes de las entidades adscritas, **no deberá existir diferencia alguna en las prestaciones y funcionalidades** asociadas al mismo.
- Cuando se sustituya un equipamiento obsoleto, todos los costes derivados del traslado de éste a las dependencias que la dirección del contrato defina, o bien la retirada definitiva del equipamiento a un punto limpio de tratamiento ecológico de este tipo de material, deben ser asumidos por la empresa adjudicataria. De igual manera, cuando se solicite la baja de los servicios y ésta suponga la liberación de equipamiento, se podrá solicitar a la empresa adjudicataria el traslado de dicho equipamiento a un punto limpio o a algún almacén o dependencia de la entidad sin que esto suponga coste alguno.
- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria **mantener el equipamiento libre de vulnerabilidades**, tomando todas las medidas correctoras necesarias para ello.
- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria mantener el software del **equipamiento instalado actualizado** a la última versión estable recomendada por el fabricante.

La empresa adjudicataria deberá prestar el **servicio de mantenimiento relacionado con los servicios de comunicaciones contratados** que permitan mantener los niveles de QoS

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

acordados e incluso proponiendo alternativas que permitan mantener la operatividad del servicio en caso de caída si lo considera oportuno.

Dentro del **Plan de Mantenimiento** las empresas licitadoras deberán reflejar expresamente el **tiempo de respuesta ante una incidencia y el tiempo de resolución comprometido**.

Dentro del servicio de mantenimiento del Lote 1 (parte correspondiente a los servicios de voz fija y comunicaciones móviles (voz y datos) de DFB y Entidades Forales) se incluye la gestión y configuración de los enlaces NGN, líneas de acceso directo de voz y red de telefonía móvil, especialmente ante modificaciones habituales (alta/baja de líneas, traslado de ubicaciones, etc.). También se incluye el correcto funcionamiento de las plataformas de gestión de líneas y de las herramientas de reporting. En la parte correspondiente al soporte del sistema de telefonía fija de DFB y Entidades Forales, se solicitará expresamente, en su apartado específico del Lote 1, el modo en que DFB espera que se lleve a cabo el servicio de mantenimiento relacionado con la RP de voz. Igualmente, dentro de este Lote 1 se incluirá el mantenimiento de la centralita independiente ubicada en ASFEDEBI.

En cuanto al Lote 2, el servicio de mantenimiento engloba la gestión y configuración de centralitas de voz (adquiridas a través del AM o en modo servicio), accesos a la Red de Telefonía Pública, accesos a internet, enlaces de datos, servicios de valor añadido y red de telefonía móvil. Adicionalmente, se solicita un servicio de soporte específico dedicado para las entidades adheridas a este Lote 2, tal y como se recoge en su apartado específico del mismo.

La empresa adjudicataria comunicará a la entidad contratante, vía correo electrónico, las paradas previstas por actividades de mantenimiento con un mínimo de 48 horas de antelación, estableciéndose un máximo de 5 horas mensuales por enlace para labores de mantenimiento preventivo.

Todas las paradas no notificadas con la antelación indicada serán consideradas como indisponibilidad del servicio, pudiéndose aplicar las penalidades pertinentes. Si las paradas por motivos de mantenimiento exceden el límite mensual indicado, el excedente será considerado como indisponibilidad del servicio, pudiéndose aplicar las penalidades pertinentes.

Estas labores de mantenimiento se realizarán, salvo que la entidad contratante indique lo contrario, fuera del horario de servicio de esta última.

El mantenimiento señalado en este apartado incluye tanto el mantenimiento preventivo como el correctivo:

- Por mantenimiento preventivo se entienden aquellas operaciones periódicas que se realizan sobre las infraestructuras objeto del contrato con el objeto de reducir al mínimo las averías o irregularidades de funcionamiento, disminuir su deterioro y reducir al máximo las futuras actuaciones correctivas. Las operaciones de mantenimiento preventivo exigen adecuada planificación e incluyen la comprobación, chequeos, reparación o sustitución de aquellas piezas, mecanismos, elementos o aplicaciones de la infraestructura que puedan mermar la fiabilidad de funcionamiento u ocasionar averías y degradaciones paulatinas. Las gamas de mantenimiento y sus frecuencias serán las que el fabricante de las infraestructuras indique, así como aquellas en que la empresa mantenedora, de acuerdo a su conocimiento técnico, considere adecuadas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Por mantenimiento correctivo se entienden aquellas operaciones no incluidas en el mantenimiento preventivo y que son necesarias para enmendar un menoscabo producido en una infraestructura por causas fortuitas o accidentales de difícil previsión, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del edificio o sus elementos. Son operaciones derivadas de la identificación de daños o defectos por uso habitual o fortuito mediante las tareas de mantenimiento preventivo o cualquier otro medio de inspección.

4.2.2 CONDICIONES PARA EL MANTENIMIENTO DE EQUIPOS Y TERMINALES

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de mantenimiento de todo equipamiento nuevo que se instale a raíz de la nueva solución de comunicaciones a implantar para proveer los servicios requeridos, incluyendo software y actualización de licencias a las versiones recomendadas por los fabricantes. En el caso del Lote 1, en la parte correspondiente al soporte del sistema de telefonía fija de DFB y Entidades Forales, se solicitará expresamente en su apartado específico el modo en que DFB espera que se lleve a cabo la actualización del software relacionado con el servicio de telefonía corporativa.

Además, aquellas entidades que así lo deseen, deberán poder contratar a la empresa adjudicataria un servicio de mantenimiento de los dispositivos que adquiera del CPS.

Para el caso de **terminales móviles** adquiridos por las distintas entidades a través de este AM, se solicita que las condiciones de garantía sean las mismas que las que se especifican en la normativa legal vigente en el Texto refundido de la ley general para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, y leyes complementarias, a pesar de que las administraciones públicas no se incluyan en la consideración de personas consumidoras y usuarias.

En cuanto a las condiciones para el mantenimiento de los terminales, en caso de haberse contratado vía CPS, se establecerán de acuerdo a una cobertura a todo riesgo que cubrirá todo tipo de incidencias: malfunción, roturas totales o parciales (incluyendo pantallas), pérdidas, robo o hurto, etc. Esto es, se procederá a la reposición con un terminal idéntico en perfecto estado operativo y sin defectos visuales (puesto a nuevo) realizando las tareas de recogida y entrega a la persona usuaria, reconfiguración, etc... En este sentido, se establecen los siguientes límites en **porcentaje de terminales que se considerarán sin facturación adicional**:

- **Imputable al fabricante**, Sistema Operativo, en base a porcentaje de incidencias y referencias externas: **100%.**
- **Imputable a la persona usuaria** (corresponderá a la empresa adjudicataria la prueba de esta imputación y requerirá validación por parte de los servicios técnicos de DFB), rotura, pérdida, robo o hurto: **3 % mensual (por gama)**. Se acumulará la capacidad excedente disponible a lo largo de todo el contrato, debiendo la empresa adjudicataria conservar permanentemente actualizado y a disposición de las entidades adheridas un registro de los terminales sustituidos.
- Los terminales en los que se requiera sustitución por incidencia achacable a la persona usuaria no tienen por qué ser nuevos, pero deberán estar perfectamente operativos y apariencia correcta sin ningún tipo de deficiencia, tanto a nivel de software como de hardware.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Los terminales en los que se requiera sustitución por incidencia no achacable a la persona usuaria deberán ser nuevos.

Los problemas que, derivados de su atípico porcentaje o asociación concreta a un modelo, que se consideren inherentes al terminal, sea hardware o software, aun cuando no sean inicialmente reconocidos de manera directa por el fabricante, no se imputarán a la persona usuaria, y, por lo tanto, corresponderá a la empresa adjudicataria la resolución coordinada con el fabricante. Este tipo de malfunciones, en el caso de no resolución, podrían derivar en la sustitución de la totalidad de los terminales en posesión de la Administración por un terminal diferente resultante de una nueva homologación dentro de cada grupo o gama, sin coste para la Administración.

En los casos de roturas (incluyendo pantallas), pérdidas, robos, hurtos... en el caso de que el terminal estuviera fuera de homologación, **se entregará el correspondiente al mismo perfil conforme a la nueva homologación**.

En caso de **malfuncionamiento, rotura (incluyendo pantallas), pérdida, robo, hurto etc**. la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de **sustituir el terminal** por otro similar (dentro de la gama de la que se trate) en el **plazo máximo de 1 día laborable**. Con el fin de dar cumplimiento a este requisito, se solicita un **botiquín de terminales**, de cada una de las gamas definidas en estos pliegos, para los distintos organismos (tamaño a definir por la empresa adjudicataria) que permita la sustitución del mismo hasta el momento en el que se disponga del terminal definitivo que reemplazará al averiado.

El **plazo de reparación/sustitución de terminales será como máximo de 5 días hábiles desde la solicitud, contando recogida y entrega**. Si el plazo finaliza en día inhábil, se prorrogará hasta el día hábil siguiente.

En el caso de **terminales fijos** adquiridos por las distintas entidades a través de este AM (lotes 1 y 2), se solicita la garantía de un año que ofrece el fabricante. En caso de **malfuncionamiento, rotura (incluyendo pantallas), pérdida, robo, hurto etc**. la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de **sustituir el terminal por otro equivalente en el plazo máximo de 4 horas laborables**. Para ello, la empresa adjudicataria deberá ofrecer un **stock de terminales cuyo volumen será de un 3% anual del total de los que dispone la entidad**. Dicho **stock anual** es **acumulativo**, es decir, si no se han usado en su totalidad se sumarán a los del año siguiente, debiendo la empresa adjudicataria conservar permanentemente actualizado y a disposición de las entidades adheridas un registro de los terminales sustituidos. Este stock de terminales deberá estar localizado de manera repartida entre las instalaciones de la entidad y de la empresa adjudicataria con el fin de facilitar el tiempo de sustitución establecido. La gestión del botiquín y el remplazo de unidades nuevas por estropeadas dentro del botiquín será responsabilidad de la entidad contratante en el caso del Lote 2, y del grupo de soporte en el caso del Lote 1. Las características del stock se analizarán dentro de los criterios técnicos.

4.2.3 PROPIEDAD DEL EQUIPAMIENTO

Todo el **material provisto por la empresa adjudicataria** durante la vigencia del contrato (Centralitas, licencias asociadas, routers, etc.) será **propiedad de la empresa adjudicataria**.

Cualquier **instalación de cableado realizada dentro de las dependencias de la entidad** pasará a ser **propiedad de la entidad contratante**.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Será propiedad de la entidad contratante los equipos que en el CPS se catalogan como suministro en vez de como servicio (ej. Dispositivos móviles o terminales de sobremesa).

Equipamiento	Propiedad	Mantenimiento
Cableado existente	Entidad	Entidad
Centralita y otros elementos vinculados a la solución del Lote 1 (incluyendo terminales de sobremesa y móviles)	Entidad	Empresa adjudicataria
Resto de centralitas y equipamiento existente (*excepto en el caso de la centralita de ASFEDEBI)	Entidad	Entidad*
Licencias existentes vinculadas a la Solución de centralita de DFB (Lote 1)	Entidad	Empresa adjudicataria
Licencias existentes vinculadas a otras centralitas (*excepto en el caso de la centralita de ASFEDEBI)	Entidad	Entidad*
Nuevas licencias vinculadas a la Solución de centralita de DFB (Lote 1)	Entidad	Empresa adjudicataria
Nuevas licencias vinculadas a otras centralitas	Entidad	Empresa adjudicataria
Nuevo cableado interno	Entidad	Entidad
Nuevo equipamiento centralita, etc.(Lote 2)	Empresa adjudicataria	Empresa adjudicataria, incluido en el coste del servicio
Terminales existentes (teléfonos sobremesa, móviles, etc.) (Lote 2)	Entidad	Entidad
Nuevos terminales de sobremesa (incluidos en modo servicio puesto fijo) y sus licencias asociadas	Empresa adjudicataria	Empresa adjudicataria, incluido dentro del coste del servicio
Nuevos terminales de sobremesa y móviles (modo compra del CPS)	Entidad	Empresa adjudicataria si se contrata elemento correspondiente CPS

Tabla 2: Resumen del mantenimiento de distintos elementos según su propiedad.

4.3 ASPECTOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES

En esta sección se identifican las consideraciones generales que las empresas licitadoras deben tener en cuenta a la hora de elaborar su propuesta técnica, aplicable a todos los lotes. Se definen también conceptos técnicos y funcionales que **deben ser aceptados por la empresa licitadora** y que permitirán configurar los servicios, respondiendo a las necesidades reales, actuales y futuras, de las entidades destinatarias del AM.

4.3.1 GENERALES

Las empresas licitadoras deberán cumplir los siguientes requisitos que serán de aplicación general en todos los lotes, salvo indicación contraria en las condiciones particulares de cada lote:

- Las empresas licitadoras deberán cubrir la totalidad de los servicios solicitados en cada lote para poder ser considerada su propuesta al mismo.
- En caso de que la empresa adjudicataria necesitara implantar nuevos sistemas, estos deberán integrarse plenamente con los sistemas y equipos de la entidad contratante durante la duración del contrato. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria asegurarse de la compatibilidad de sus sistemas con los de la entidad contratante.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- La empresa adjudicataria deberá entregar todos los productos y servicios necesarios para dejar los distintos servicios plenamente operativos e integrados en el resto de la instalación de la entidad contratante, así como para garantizar su servicio durante el periodo de vigencia del contrato, aunque dichos trabajos y suministros no se encuentren detallados en la relación indicada en el presente pliego.
- Todos los equipos que requiera instalar la empresa adjudicataria deberán ser de calidad y compatibles con los utilizados habitualmente en el sector y con los instalados actualmente en la entidad contratante, así como disponer de la certificación adecuada y garantizar el cumplimiento de estándares y normativa asociada. Asimismo, tanto la empresa adjudicataria como los equipos y soluciones a proveer deberán cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad, al menos, en nivel medio, para lo cual deberá presentar la documentación pertinente cuando sea requerida. Las entidades adheridas podrán exigir a la empresa adjudicataria la sustitución de los equipos que no cumplan los requisitos anteriores por otros que sí los cumplan; en este caso, si dichos equipos fueran de abono, la entidad adherida únicamente estará obligada a abonar la diferencia de precio entre los nuevos equipos y los antiguos.
- La empresa adjudicataria podrá emplear los equipos existentes propiedad de la entidad contratante si lo considera oportuno. En el caso de que las empresas licitadoras consideren la necesidad de sustitución del equipamiento, así como la adaptación de los mismos, éstos correrán a su cargo, pasando la titularidad de los equipos a la entidad contratante una vez que se inicie la prestación del servicio.
- Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en la entidad contratante necesarios para ofrecer los servicios solicitados correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Será responsabilidad de la empresa adjudicataria que cualquier cambio que deba realizar para implantar su solución sea totalmente transparente para las personas usuarias, sin producir interrupción ni degradación de la calidad del servicio existente.
- Al finalizar el Acuerdo Marco, la empresa adjudicataria deberá facilitar la volumetría de consumos y productos contratados de todos aquellos organismos públicos y sociedades adscritos al Acuerdo Marco.
- Asimismo, y con la previa autorización del correspondiente cliente, la empresa adjudicataria deberá facilitar estos mismos datos de los organismos públicos y sociedades, que siendo clientes de la empresa adjudicataria, no estén adscritos al Acuerdo Marco, en el caso de que pudieran ser de interés para futuras licitaciones.
- La empresa adjudicataria deberá coordinarse con el actual proveedor para la implantación de los servicios contratados al comienzo de la prestación correspondiente a este Acuerdo Marco. Asimismo, al finalizar el Acuerdo Marco, deberá coordinarse con el futuro proveedor de los servicios a contratar.

4.3.1.1 Adopción y dimensionamiento de la infraestructura

Toda la infraestructura debe estar dimensionada adecuadamente para ofrecer todos los servicios requeridos por este contrato tanto a nivel de hardware como de licencias. Los costes asociados al **mantenimiento y gestión de la infraestructura actual** serán asumidos por la

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

entidad contratante. Por infraestructura actual de la entidad contratante se entiende el equipamiento de red (ej. switches), cableado UTP, centralitas físicas, etc.

Si se propone una **nueva infraestructura interna, renovación o ampliación de la misma** (ej. cableado UTP para migración a telefonía IP, sustitución de cableado existente por incompatibilidad, etc.), los costes de la misma serían **asumidos por la entidad contratante**, dentro de los elementos correspondientes del CPS, quedando la **nueva infraestructura en propiedad de la entidad**.

La empresa adjudicataria durante la fase de replanteo deberá analizar junto con la entidad contratante la solución de telefonía más adecuada en función de sus necesidades y estado de las instalaciones. Corresponde a la empresa adjudicataria asistir técnicamente a la entidad contratante para elegir la solución más adecuada, sin coste adicional. No se realizará ninguna actuación sobre la infraestructura existente sin la autorización de la entidad contratante.

Además de tener en cuenta estos aspectos, deberán dimensionarse los circuitos de conexión con las redes públicas conmutadas y con las redes móviles (SIP Trunk, primarios RDSI, NGN, móviles, etc.), siendo **todos estos elementos responsabilidad de la empresa adjudicataria**.

Aparte de ofrecer los servicios a nivel corporativo, un gran número de servicios incluirán la comunicación con redes de comunicaciones fijas y móviles externas a la red corporativa de la entidad. La empresa licitadora debe tener en cuenta que para ofrecer dichos servicios con los acuerdos de nivel de servicio establecidos se debe proveer y dimensionar adecuadamente los accesos a dichas redes públicas. Así, la empresa adjudicataria debe instalar, configurar y mantener la infraestructura y los circuitos necesarios repercutiendo su coste en los servicios contratados.

4.3.1.2 Tendido de cableado y ubicación de dispositivos

Los equipos y cableados, que sean precisos, se instalarán en los lugares indicados en el **replanteo previo** a realizar entre la entidad contratante y la empresa adjudicataria.

Todos los cables que concurran estarán debidamente soportados, bien mediante bandejas metálicas, rejillas o canaletas en paredes o sobre los equipos. En ningún caso se admitirán recorridos de los cables sobre el suelo. Los cables deberán estar debidamente etiquetados para su identificación.

Los repartidores y equipamiento activo deberán ubicarse, salvo orden expresa de la entidad contratante, en el interior de los armarios de comunicaciones en cada una de las sedes (si se dispone de ellos). Estos equipos deberán quedar también correctamente etiquetados para facilitar su identificación.

Las cajas de interconexión, terminales o puntos de terminación de red deberán cumplir las siguientes condiciones:

- En caso de disponer ya de estos elementos en la actualidad, dichos nuevos puntos de interconexión deberán ubicarse junto a los existentes.
- En el caso de existir varias cajas terminales, éstas deberán agruparse en elementos múltiples.

Todos los elementos de terminación de red de la empresa adjudicataria serán dotados de sus correspondientes puntos de corte y prueba. En el caso de inexistencia de los mismos, será

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

responsabilidad de la empresa adjudicataria cubrir el tendido hasta su conexión a la primera caja terminal o a la centralita o nodo correspondiente.

Los trabajos deberán realizarse siguiendo las **normas básicas de seguridad y salud**, debiendo quedar las instalaciones, como mínimo, en las mismas condiciones de limpieza en las que se encontraron.

4.3.1.3 Acometidas y elementos de exterior

Si para la prestación del servicio se debiese realizar alguna acometida externa en alguna de las sedes de la entidad interesada o se debiese instalar algún tipo de elemento (ej. antenas exteriores, cajas repartidoras de fibra, …), se deberá cumplir **toda la normativa en vigor, y en particular todo aquello vinculado con las ordenanzas municipales, en el momento en el que se ejecuten los trabajos.** Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de la licencia municipal para la realización de la obra, si fuera necesaria.

4.3.1.4 Numeración

La empresa adjudicataria **mantendrá la numeración pública actual asociada a las líneas existentes tanto fijas como móviles, siempre que esto sea posible**. Asimismo, será responsable de la portabilidad de las líneas, en base a la información de numeración actual a facilitar por las entidades adheridas y de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente en el momento de la adjudicación. La empresa adjudicataria asumirá todas las tareas necesarias para la portabilidad de la numeración de los servicios afectados.

En el caso de que alguna numeración no fuera factible su portabilidad debido a la necesaria participación/colaboración de terceros, la empresa adjudicataria, tras haber realizado todas las acciones a su alcance para lograr dicha portabilidad, consensuará con la entidad contratante la solución más adecuada.

Asimismo, se deberá mantener el plan de numeración corporativa (extensiones o números cortos) existente en cada entidad adherida. Si la entidad dispone de extensiones móviles integradas en la red corporativa y en su plan de numeración privado, es decir, que emplee los teléfonos móviles como extensiones de las centrales telefónicas privadas permitiendo establecer llamadas internas entre extensiones móviles y entre extensiones móviles y fijas, la empresa adjudicataria deberá respetar también dicho Plan de Numeración, a excepción de aquellas extensiones que coincidan con números cortos comerciales de los operadores, como números de atención al cliente, servicio técnico, etc.

En aquellos casos en los que no exista un plan de numeración corporativa, la empresa adjudicataria deberá plantear uno, que integrará no sólo las extensiones fijas de la entidad contratante, sino también las líneas móviles si así lo deseara esta última.

En concreto el plan de numeración corporativo atenderá a los siguientes aspectos:

- Lote 1 - DFB y Entidades Forales: Las **extensiones fijas serán de 4 dígitos** (respetando la numeración actual siempre que sea posible) y las **extensiones móviles de 5 dígitos** coincidiendo los 4 últimos con la extensión fija de la persona usuaria. Debe tenerse en cuenta que esto requiere un replanteamiento del actual plan de extensiones móviles de DFB. Para aquellas entidades Forales que ya dispongan de un plan como el que se solicita, se respetará la numeración actual.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Lote 2 – Ayuntamientos y otros organismos públicos: Se deberá mantener el plan de numeración corporativa (extensiones o números cortos) existente en cada entidad adherida. En caso de no disponerse del mismo, la empresa adjudicataria deberá plantear uno, que integrará no sólo las extensiones fijas de la entidad contratante, sino también las líneas móviles si así lo deseara esta última.

Asimismo, se deberá proveer la funcionalidad de identificación del número llamante, cuando así se desee configurar por parte de la persona usuaria, tanto para las llamadas realizadas con destino a otras personas usuarias de la red corporativa, como con destino a números de la red pública (fijos y móviles), con el fin de que el destinatario pueda identificar el número llamante y realizar una devolución de la llamada.

4.3.1.5 Seguridad y salud

La **empresa adjudicataria será responsable** de disponer de todas las medidas necesarias para que todos los trabajos resultantes de los contratos derivados del presente acuerdo marco se desarrollen bajo las medidas de seguridad y salud necesarias para su correcta ejecución, según normativa vigente y priorizando las condiciones de trabajo de las personas involucradas, aplicando todas las medidas necesarias en todas las actividades que busquen evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

4.3.1.6 Documentación

Como parte incluida en el servicio, se encuentra la entrega durante toda la vida del contrato de toda la información y documentación que permita conocer el estado y evolución de los servicios prestados y que sirva de base para su facturación.

Entre la documentación a entregar se considerará como mínimo:

- Documentación de inventario con información sobre servicios, programas, terminales, dispositivos, líneas y enlaces, incluyendo información sobre configuraciones, versiones, registros de configuración, etc. contratados por cada entidad.
- Información dinámica: la adjudicataria deberá disponer de los medios y vías de comunicación con la entidad contratante que permitan la consulta dinámica de la información a través de accesos Web; así como la extracción de informes. Esta información puede incluir consultas a:
    - Inventario de productos y servicios contratados
    - Registro de solicitudes, estado, observaciones, etc.
    - Registro de incidencias (fecha de apertura, descripción de la incidencia, tiempo de resolución y fecha de cierre)
    - Consumos y facturación:
        - Consumo de minutos y megas por línea
        - Gasto por cuentas de cargo
        - Gasto por tipo de cuota/consumo
        - Estadísticas de consumo de minutos y megas (por línea, horas, etc.)
    - Parámetros de calidad de servicio
- Entrega periódica de información, que caracteriza el estado de los servicios contratados en un instante dado, a efectos de control y registro (facturación, informe de tráfico y calidad de servicios, etc.). Asimismo, se deberá reportar el volumen de llamadas

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

recibidas y entregadas desde la red pública, la duración por destino, el tráfico de datos utilizados por línea, etc.

La empresa adjudicataria del Lote 1 deberá, además, entregar la información de facturación mensual en un formato a convenir (XML, Excel o similar) de forma que pueda ser integrada en las herramientas corporativas de la entidad contratante. Dicho fichero deberá contener la siguiente información:

- Línea (número de teléfono)
- Cuenta de cargo
- Tipo de línea (voz, datos, voz+datos, M2M)
- Consumo de minutos y megas por tipología de llamada y/o ubicación.
- Consumo roaming

4.3.1.7 Compensación equitativa por copia privada (Canon digital)

Las empresas licitadoras deberán tener en cuenta, en lo relativo a la imputación de la compensación equitativa por copia privada (canon digital), entre otros casos, para la adquisición de terminales móviles, que todas las entidades adheridas al AM están exceptuadas del pago de dicho canon, al ser todas ellas entidades del sector público, lo que se acredita mediante el certificado de exceptuación que obra en el expediente y, en su caso, del que el órgano competente de cada entidad adherida puede expedir.

El párrafo anterior se indica a los efectos del artículo 25.7.a) del Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, regularizando, aclarando y armonizando las disposiciones legales vigentes sobre la materia, en la redacción dada por el Real Decreto-ley 12/2017, de 3 de julio, que modifica el texto anterior en cuanto al sistema de compensación equitativa por copia privada, considerando así mismo el artículo 3.a) del Real Decreto 1398/2018, de 23 de noviembre, por el que se desarrolla el artículo 25 del citado texto refundido en cuanto al sistema de compensación equitativa por copia privada, y el artículo 3.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

4.3.1.8 Implantación y migración

Durante la fase de implantación y migración, la empresa adjudicataria implantará su nueva solución de comunicaciones en cada entidad adherida. Durante esta fase se mantendrá el servicio actual, salvo los cortes programados y acordados con la Entidad Contratante.

Los trabajos que requieran acceso a las dependencias de la Entidad se realizaran, con carácter general en horario de 8:00 a 15:00. Sin embargo, todas aquellas actuaciones que impliquen un corte en el servicio deberán realizarse en un horario acordado con la Entidad y siempre fuera de su horario laboral.

No se permitirá el acceso a los edificios ni a los repartidores de red interior a ninguna persona distinta de aquellas que la empresa adjudicataria haya identificado en el correspondiente listado remitido a la Entidad, ajustando su intervención en 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.

La Entidad Contratante se reservará el derecho de no admitir las solicitudes de propuesta de acceso planteadas por la empresa adjudicataria, pudiendo exigir otras diferentes si se considerase que una persona del equipo no reúne la cualificación necesaria, carece de medios

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

para realizar su cometido, vulnera el principio de confidencialidad en las comunicaciones o pudiera resultar de riesgo para las personas, los bienes o las instalaciones de la entidad.

Para los servicios que deban coexistir durante cierto periodo debido a la complejidad de la puesta en marcha (periodo de transición), la empresa adjudicataria deberá aportar la solución que minimice su impacto sobre la implantación. En cualquier caso, esta transición no supondrá ningún coste adicional a la Entidad Contratante, aportando la empresa adjudicataria la solución técnica de interconexión entre los sistemas (antiguo y nuevo) o bien responsabilizándose económicamente de dichos servicios, ante la empresa adjudicataria anterior, según lo que se acuerde con la entidad contratante. Asimismo, deberá prever la asunción de procedimientos de relación y actuaciones con la actual prestadora de servicios, para la sustitución progresiva de los mismos, comprometiéndose a minimizar el impacto de la migración.

En caso de producirse un cambio de proveedor a la finalización de los contratos con cada una de las entidades adheridas, la empresa adjudicataria se compromete a mantener durante el periodo de transición las tarifas y cuotas que se estuvieran aplicando.

La empresa adjudicataria asumirá toda la responsabilidad (por acción u omisión) derivada del proceso de implantación y no podrá imputar a otros responsabilidad alguna derivada de sus actuaciones.

El nuevo adjudicatario será responsable de la continuidad del servicio y de los costes asociados al mismo a partir del día en que entre en vigor el nuevo contrato relacionado con este Acuerdo Marco.

Asimismo, ésta deberá retirar y eliminar los equipos e infraestructuras asociados a servicios actuales que no sean utilizables para la puesta en marcha de la solución a implantar, coordinando la tramitación de las bajas de servicio necesarias y la gestión de los residuos correspondientes.

4.3.1.9 Pruebas y aceptación

La empresa adjudicataria deberá comunicar el momento de la puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios a la Entidad Contratante para que su personal técnico de aprobación levante acta de aceptación, tras haber verificado la corrección de los mismos.

El objetivo de las pruebas es la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados y su calidad. La empresa adjudicataria facilitará los protocolos y documentaciones requeridas para realizar las pruebas. Éstas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes de la Entidad Contratante en presencia de una persona representante de la empresa adjudicataria y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la Entidad Contratante la documentación exigida como parte del servicio, estableciéndose como requisito previo a la aceptación de su puesta en marcha o disponibilidad.

Durante la fase de prestación del servicio, la empresa adjudicataria realizará pruebas de rendimiento y de alta disponibilidad de todos los equipos y enlaces que lo soporten a petición de la entidad y, en cualquier caso, con una periodicidad mínima anual.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.3.1.10 Sistema de gestión y atención

La empresa adjudicataria nombrará para cada Lote una **persona representante que garantice el cumplimiento del contrato,** debiendo ser una persona física y con disponibilidad para atender de modo inmediato a cuantos avisos pudieran producirse por parte de las entidades adheridas al presente Acuerdo Marco. Esta persona deberá poder comunicarse fluidamente tanto oral como por escrito en euskera, contará con experiencia en gestión de contratos de similar naturaleza y deberá poseer jerarquía suficiente respecto del resto de personas de la empresa que puedan participar en el contrato.

Esta persona representante será el nexo de comunicación e interlocutora válida para la totalidad del ámbito del servicio, siendo la persona responsable de definir junto con la entidad contratante el conjunto de productos y servicios a contratar del CPS (replanteo inicial y cambios que pudieran sucederse a lo largo de todo el contrato), así como de asistir técnicamente a las entidades para definir las soluciones técnicas y, en su caso, variar los productos y servicios del CPS inicialmente contratados. En el caso de que se produzca una modificación de la persona responsable, la empresa adjudicataria deberá comunicarlo con al menos 15 días de antelación, indicándose en dicha comunicación el nombre y medio de contacto de la nueva persona.

Adicionalmente, se dispondrá de un interlocutor único a nivel comercial, así como otro interlocutor único para los temas técnicos.

Se deberá proporcionar, además, los medios técnicos suficientes para que la comunicación pueda realizarse de modo efectivo en horario 24 x 7, pudiendo incluirse la utilización de entornos web, siempre y cuando se mantenga un trato personalizado.

La empresa adjudicataria deberá **proporcionar para cada lote un sistema de gestión y atención único y personalizado, en lugar del servicio masivo tipo Call-Center**. El canal de atención a las entidades debe ser llevado por personas con competencia técnica y comercial suficiente y que cumplan los tiempos de respuesta exigidos, **no admitiéndose en ningún caso**, y con independencia del tamaño o volumen de consumo de las entidades, canales que no permitan comunicarse con estas personas ni canales similares a los de atención doméstica.

Asimismo, la empresa adjudicataria facilitará una aplicación software que permitirá a la Entidad Contratante compartir con ésta la gestión y seguimiento del servicio proporcionado, que incluya funciones de gestión de altas y bajas internas, gestión de numeración corporativa, gestión y consulta del consumo y de la tarificación, acceso a la facturación de manera intuitiva, tramitación de incidencias, etc.

Durante la fase de prestación del servicio, a solicitud de cualquiera de las partes, se mantendrán **reuniones periódicas de seguimiento entre ambas partes con una periodicidad mínima trimestral**. Por parte de la empresa adjudicataria, deberán asistir a dichas reuniones de seguimiento, al menos: una persona en calidad de técnico/a y otra comercial. A dichas reuniones asistirá, por parte de la Entidad, el personal responsable del seguimiento del contrato.

Al margen de las anteriores reuniones periódicas de seguimiento, se mantendrán cuantas reuniones sean precisas en caso de acontecimientos extraordinarios.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La empresa adjudicataria se compromete a notificar a la Entidad Contratante con la mayor antelación posible y al menos con quince días, la desaparición de productos, equipos, opciones, etc. que le afecten.

Si durante la prestación del servicio aparecieran nuevas tecnologías aplicables al actual contrato, la empresa adjudicataria mantendrá informada a la Entidad Contratante y facilitará el acceso a dichas tecnologías de forma preferente.

4.3.2 REDES DE ACCESO PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO

Para poder cubrir los requisitos del servicio solicitados, las empresas licitadoras deben ofrecer, al menos, las siguientes redes incluyendo el despliegue, mantenimiento y acceso a las mismas, sin que ello genere ningún coste adicional para la entidad contratante:

4.3.2.1 Red móvil

La empresa adjudicataria debe ofrecer una red móvil con cobertura a nivel nacional que permita dar respuesta a los requisitos de determinados servicios incluidos en el CPS. Esta red móvil será utilizada tanto para ofrecer internamente servicios corporativos (por ejemplo, tráfico de voz entre personas usuarias de la entidad contratante) como aquellos servicios que requieran acceder a redes externas a través de esta tecnología, tanto a nivel individual como global.

La red móvil y toda la infraestructura de acceso a la misma debe ser proporcionada por la empresa adjudicataria sin que ello genere ningún coste adicional a la entidad. En el caso en que, debido a las características del edificio de la sede y a pesar de ofrecer cobertura móvil en la zona, no se pueda ofrecer un servicio de calidad en algún puesto, **la empresa adjudicataria debe realizar las acciones necesarias para proporcionar cobertura** en dichas zonas.

El **coste de todos los trabajos realizados para mejorar la cobertura móvil**, tanto externa como interna, deberán ser **asumidos por la empresa adjudicataria** y no supondrán coste adicional alguno para la entidad contratante.

Las propuestas de las empresas licitadoras deben cumplir los siguientes requerimientos en lo relativo a la cobertura:

- La empresa adjudicataria debe **proporcionar cobertura móvil de voz y datos con la calidad suficiente para mantener una conversación de voz y permitir el tráfico de datos en condiciones aceptables en todas las sedes de las entidades contratantes**, ya que se consideran críticas para el desarrollo de los trabajos de las Entidades Adheridas.
- El **nivel de señal debe ser suficiente para mantener una conversación en todos los puntos de los edificios de las entidades destinatarias del AM**. Para que la cobertura alcance la totalidad del interior de estos edificios la empresa adjudicataria debe implantar, sin coste adicional, cualquier solución que estime oportuna siempre que tenga la conformidad previa de la entidad contratante.
- Para ello, cuando la persona responsable del contrato derivado **detecte una carencia** de este tipo se lo comunicará a la empresa adjudicataria y ésta deberá **presentar un proyecto de mejora dentro de los siguientes 30 días a esta comunicación**, que debe incluir entre sus hitos la fecha de finalización del proyecto asociado a subsanar la deficiencia de cobertura. Excepcionalmente, durante el periodo transcurrido hasta

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

solventar la deficiencia de cobertura existente, se podría disponer de servicio de otro operador, con el fin de evitar la interrupción de las comunicaciones.

- La empresa adjudicataria se **compromete a dar cobertura de voz y datos a los nuevos edificios de las entidades destinatarias del AM** que se le soliciten en un plazo inferior a 3 meses desde la fecha de solicitud.

4.3.2.2 Red conmutada o similar para la provisión de servicios de telefonía

La empresa adjudicataria debe ofrecer una red con cobertura a nivel nacional o mecanismos alternativos que permitan dar respuesta a los requisitos de determinados servicios analógicos y digitales incluidos en el CPS. Esta red será utilizada tanto para ofrecer internamente servicios corporativos (por ejemplo, tráfico de voz entre personas usuarias de la entidad contratante) como a aquellos servicios que requieran acceder a redes externas a través de esta tecnología, tanto a nivel individual como global.

Esta red y toda la infraestructura de acceso a la misma debe ser proporcionada por la **empresa adjudicataria** sin que ello genere ningún coste adicional.

4.3.2.3 Red acceso a internet o de interconexión de sedes

La red desplegada por la empresa adjudicataria en Bizkaia, así como la parte de la red dispuesta para interconexión con nodos nacionales e internacionales, deberá estar dimensionada adecuadamente para la prestación de los servicios descritos en este pliego. Se admite el uso de infraestructura de terceros (acuerdos con otros operadores), siempre y cuando se garanticen las prestaciones y requisitos de calidad exigidos.

Toda la infraestructura y equipamiento desplegado o utilizado por la empresa adjudicataria para cubrir los requerimientos del pliego serán propiedad de la empresa adjudicataria, o bien de un tercero a través de las condiciones mayoristas establecidas por la CNMC y la regulación vigente. Igualmente, será su responsabilidad la gestión y mantenimiento de los elementos que integren el servicio.

Las funcionalidades demandadas deben implementarse en equipamiento de propósito específico para realizar dichas funciones.

4.4 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá proporcionar la información y la formación adecuada para la utilización y gestión del equipamiento que incluya en su propuesta. Para ello, deberá incorporar un plan de formación para los distintos perfiles de personas usuarias, así como para los administradores y gestores de los servicios prestados a la entidad contratante.

4.5 ORGANIGRAMA Y EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria de cada lote asignará a cada contrato derivado del Acuerdo Marco un responsable del contrato, un interlocutor comercial y un interlocutor técnico durante la duración del contrato. El responsable del contrato podrá coincidir con alguno de los otros dos roles mencionados. Estos roles deberán cumplir los siguientes requisitos:

- **Responsable del contrato**: Esta persona deberá poder comunicarse fluidamente tanto oral como por escrito en euskera. Contará con experiencia de, al menos, 5 años en gestión de contratos de similar naturaleza y deberá poseer jerarquía suficiente respecto del resto de personas de la empresa que puedan participar en el contrato.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- **Interlocutor comercial**: Deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en tareas análogas o idénticas a las del presente servicio. Deberá contar con amplio conocimiento de los productos y servicios comercializados por la empresa adjudicataria y, en particular, de los compromisos y condiciones adquiridos de acuerdo con los términos de este Acuerdo Marco y de los Catálogos de Productos y Servicios fijados en la propuesta de la empresa adjudicataria.
- **Interlocutor técnico**: Deberá tener un mínimo de 5 años de experiencia en tareas análogas o idénticas a las del presente servicio. Deberá contar con un amplio conocimiento en la configuración, soporte y operación de los productos ofrecidos por la empresa adjudicataria.

Asimismo, la empresa adjudicataria asignará los grupos de soporte requeridos para cada lote, según lo indicado en los apartados *4.6.4 Servicio de mantenimiento* y *4.7.6 Soporte para los servicios ofrecidos a las entidades del Lote 2*

Las empresas licitadoras deberán proponer, para cada Lote, el dimensionamiento, la capacitación y experiencia de los miembros de los grupos de soporte requeridos para cumplir las necesidades descritas en los apartados mencionados en el párrafo anterior.

En el caso del Lote 1, dentro del grupo de soporte, se deberá considerar, al menos, los siguientes profesionales:

- Dos técnicos certificados en MiVoice MX-ONE Solutions.
- Dos técnicos certificados en MiCollab AM (One Box)
- Dos técnicos certificados en CMG (Contact Management)
- Dos técnicos certificados en Mitel MiCollab Suite.

Se deberá presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos, mediante los certificados oportunos, a cada una de las personas anteriores. Un mismo profesional podrá estar certificado en varios de los requisitos solicitados.

Se deberá presentar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos exigidos, mediante los certificados oportunos, a cada una de las personas anteriores. Un mismo profesional podrá estar certificado en varios de los requisitos solicitados.

La empresa adjudicataria deberá acreditar los requisitos de formación y experiencia exigidos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.6 LOTE 1: SERVICIOS DE VOZ FIJA, COMUNICACIONES MÓVILES (VOZ Y DATOS), SUMINISTRO DE DISPOSITIVOS TELEFÓNICOS Y SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE TELEFONÍA FIJA DE LA DFB Y ENTIDADES FORALES

4.6.1 ALCANCE

Este Lote 1 incluye dos partes diferenciadas. Por un lado, se incluyen los servicios asociados a las **comunicaciones de voz (fija y móvil) y las comunicaciones de datos en movilidad junto con el suministro de los dispositivos móviles** que tanto la DFB como las Entidades Forales demanden.

Adicionalmente, forma parte de este lote el **soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales**, siendo objeto del mismo el suministro, la instalación y configuración del equipamiento HW, SW y licenciamiento asociados a la solución MX-ONE de Mitel que sean necesarios, con el fin de ofrecer los servicios de voz fija unificados de la DFB y Entidades Forales adheridas.

En primer lugar, debe recordarse que la sociedad pública foral Lantik S.A.M.P. provee los servicios de interconexión de datos (red corporativa de datos) entre las distintas sedes de la DFB y la Entidades Forales, así como los accesos corporativos a internet.

En el anterior Acuerdo Marco, se logró la unificación y evolución de los servicios telefónicos de las sedes de DFB. Para ello, se **virtualizó el sistema MX-ONE de Mitel instalando una solución redundada en cada uno de los dos CPDs de Lantik**. De este modo, las comunicaciones con la Red de Telefonía Pública se establecieron de forma redundada (doble enlace con tecnologías diferente) desde sendos CPDs, proporcionando además el correspondiente respaldo del sistema de telefonía.

En el improbable caso de caída de los sistemas o enlaces de los centros de datos de Lantik que soportan los servidores virtualizados, la solución actual permite la reconfiguración de líneas y números telefónicos en el equipamiento de supervivencia instalado en Zugaztel, a través del enlace disponible en esta sede (también redundado con tecnologías diferentes), de forma que se posibilita la continuación de las comunicaciones telefónicas.

La empresa adjudicataria de este lote deberá replicar la arquitectura actual, manteniéndose en todo momento compatible con la solución de Contact-Center existente (servicio que ofrece Zugaztel a DFB), de la que se darán detalles más adelante.

Durante la vigencia del contrato y por motivos de integración de alguna sede que no se consideró incorporar en el anterior Acuerdo Marco, en la nueva solución unificada de comunicaciones, se incluye la **migración a esta solución IP**, incorporando la numeración de diversos **enlaces POTS y RDSI básicos o primarios hacia los SIP TRUNK corporativos de la solución de telefonía,** siempre que esto sea factible, tal como se indicó en el aparatado 4.3.1.4 *Numeración*. De este modo, la empresa adjudicataria deberá proveer los servicios telefónicos a partir de la situación y funcionalidad actual tanto en DFB como en las Entidades Forales, migrando paulatinamente a la solución integrada final implantada.

En este lote se incluirán, igualmente, las **líneas/enlaces de telefonía fija para dar servicio a aquellas sedes que no estén integradas en la solución de telefonía de la MX-ONE a través de la red corporativa de datos** provista por Lantik. En cualquier caso, estas líneas deberán tener el mismo tratamiento y tarificación que el resto de la telefonía corporativa.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Asimismo, el lote contendrá todas las soluciones para cubrir las necesidades de **comunicaciones en movilidad** de la DFB y las Entidades Forales. Las características de los servicios en movilidad serán similares a las descritas para el Lote 2. En lo relativo a la cobertura, se deben cumplir los requerimientos descritos en el apartado 4.3.2.1 *Red móvil*.

Adicionalmente, la empresa adjudicataria deberá presentar **mediciones de cobertura "outdoor"** en una serie de puntos determinados por la entidad contratante, comprometiéndose a ofrecer un servicio de telefonía de calidad en dichas zonas de interés. Los puntos donde se deberán llevar a cabo las mediciones y adquirir un compromiso de mejora de esta cobertura, cuando sea necesario, son los que se muestran a continuación (las coordenadas X-UTM e Y-UTM se proporcionan en el sistema ETRS89-H30N):

Lugar	X-UTM	Y-UTM
Ermita del Santo Cristo de Atxarte, junto al aparcamiento de la cantera de Atxarte - Término municipal de Abadiño	529.705	4.774.566
Granja en la pista que une Aldeacueva con La Calera del Prado - Término municipal de Carranza	467.985	4.781.077
Playa Azkorri - Término municipal de Getxo	498.845	4.803.030
Aparcamiento playa de Ogella, Término municipal de Ispaster	536.750	4.802.330
Archivo Ganguren en carretera El Vivero - Término municipal de Galdakao	510.916	4.789.262
Casa de Juntas de Avellaneda - Término municipal de Sopuerta	486.866	4.786.300
Museo Ferrería El Pobal - Término municipal de Muskiz	489.802	4.793.805
Parketxe de Urkiola - Término municipal de Abadiño	528.414	4.772.031

Tabla 3: Puntos de realización de mediciones de cobertura.

Se solicita que el servicio de telefonía incluya **llamadas ilimitadas entre números corporativos (fijos y/o móviles) así como a fijos y móviles nacionales (origen fijo o móvil)**. Asimismo, se incluirá el servicio de mensajes SMS ilimitados para cada terminal.

Adicionalmente, en lo referente a los datos móviles, se clasificarán las líneas en diferentes perfiles. De esta manera, en el CPS se incluirán las tarifas para los 3 perfiles planteados (tarifas de 1GB mensual, 5GB mensuales y datos ilimitados), de manera que las empresas licitadoras puedan indicar los precios unitarios para cada una de ellas. La empresa adjudicataria deberá **enviar un aviso a cada línea cuando se alcance el 80% del consumo de la tarifa**.

Asimismo, para el momento en que las líneas hayan consumido el 100% de los datos contratados en sus tarifas, se solicita la existencia de un bono de datos móviles mensual compartido por las líneas que no tengan asignadas tarifas de datos ilimitadas, de manera que las líneas puedan seguir navegando a la misma velocidad haciendo uso de los datos de dicho bono compartido. Se asignará de base una salvaguarda de 0,5 GB para las líneas con la tarifa de 1GB y 1,5 GB para las líneas con la tarifa de 5 GB (podrá solicitarse el aumento de esta salvaguarda, siempre y cuando haya capacidad disponible en el bono). Una vez consumidos estos GB de salvaguarda del bono, pasarán a funcionar en modo degradado (al menos 128 kbps), en lugar de la interrupción del servicio. Se incluirán ítems en el CPS de bonos con distintas capacidades para que las empresas licitadoras indiquen el precio de los mismos.

Adicionalmente, se solicita un crecimiento anual del bono de datos móviles mensual compartido de un 20%, teniendo en cuenta, por ejemplo, el crecimiento de la tecnología móvil 5G, con mayores capacidades y velocidades de descarga, lo cual puede ocasionar un mayor consumo de datos móviles.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Asimismo, se solicita la posibilidad de contratar servicios de conectividad móvil gestionada tipo M2M para dar soluciones de comunicación entre dispositivos en ubicaciones dispares o con un centro de gestión, que permita un control y administración del dispositivo sobre la línea en tiempo real y mediante monitorización remota a través de una aplicación web. Se podrán solicitar líneas M2M tanto con IP fija como con IP dinámica, incluyendo en ambos casos soluciones de diferentes volúmenes de datos mensuales (desde 20 MB hasta 500 MB).

Dentro de este lote se incluye el **suministro y mantenimiento de los terminales móviles** requeridos por la DFB y las Entidades Forales, estos vendrán clasificados en las cinco gamas de terminales siguientes; entendiéndose las características reflejadas a continuación como **características mínimas** dentro del tipo en el que están englobados.

- Gama baja (hasta 300 €): 4 GB RAM; 64 GB de almacenamiento interno; Dual 4G o 5G, WiFi 5, Bluetooth 5.0, USB-C y NFC.
- Gama media (entre 300 y 600 €): 6 GB RAM; 128 GB de almacenamiento interno. 5G, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, Bluetooth 5.0, NFC, USB-C.
- Gama alta (por encima de 600 €): 8 GB RAM; 256 GB de almacenamiento interno; WIFI 6, 2.4G+5G+6G; Bluetooth 5.3, USB-C, GPS, NFC; Sensor de huella y reconocimiento facial; Batería > 4.000mAh.
- Terminales iOS: 128 GB de almacenamiento interno; 5G, LTE Gigabit, WiFi 6, Bluetooth, USB-C, NFC. Face ID.
- Terminal tipo “rugerizado”: 6GB de RAM, 128GB de almacenamiento interno; Bluetooth 5.2, NFC, USB-C, Jack; Resistencia IP68.

En el caso de los terminales tipo “rugerizados”, se solicita una resistencia tanto a impacto, como al agua y polvo, superior a la habitual, ya que las condiciones de uso son exigentes. En relación con este último aspecto, se exige, de manera adicional, la **certificación militar (MIL-STD-810G)**.

Todos los terminales, independientemente de la gama a la que pertenezcan, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Los terminales entregados serán nuevos.
- Los terminales serán libres, de tal manera que, en situaciones de incidencia de línea o falta de cobertura, las personas usuarias puedan usar una línea corporativa o personal de otro proveedor manteniendo los servicios con acceso por Internet.
- Los terminales podrán tener una identificación corporativa software (Ej.: fondo de pantalla no modificable por la persona usuaria y configurable desde las herramientas de gestión corporativas).
- Los terminales han de presentar la posibilidad de personalización de manera automática para su uso con el MDM y MTD corporativo gestionado por la sociedad pública foral Lantik S.A.M.P. Concretamente, se trata la plataforma MDM-MTD de MobileIron, siendo los requisitos de compatibilidad los siguientes:
    - **Android**: para asegurar la compatibilidad el dispositivo tiene que estar listado como "Android enterprise recommended" en el siguiente listado: https://androidenterprisepartners.withgoogle.com/devices/
    - **iOS**: para los dispositivos iOS, la versión mínima de SO para tener completa funcionalidad sería la de iOS 13

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Los terminales permitirán la sincronización de datos corporativos con la suite Microsoft Office 365 (correo, agenda, calendario, tareas).

A efectos de comparación, para la valoración económica, se identificará un modelo específico de terminal en cada gama que sirva, igualmente, para establecer el descuento tipo ofrecido en dicha gama, sin que esto signifique que será el terminal a adquirir finalmente.

- Gama baja (hasta 300 €): Samsung Galaxy A14 5G; 4 GB de RAM; Memoria interna de 128 GB; Pantalla táctil LCD 6,6 pulgadas (1920x10880 pixeles), FullHD+, tasa de refresco 90Hz; Procesador Exynos 1330; Batería 5000 mAh. 5G, WiFi AC, Bluetooth 5.2, NFC, USB-C.
- Gama media (entre 300 € y 600 €): Google Pixel 7a - Smartphone 5G Android Libre con Lente Gran Angular y batería 4385mAh. Memoria interna 128GB, RAM 8GB, Pantalla OLED FHD+ de 6,1 pulgadas, Wifi 6E, Bluetooth 5.3, GPS, NFC.
- Gama alta (por encima de 600 €): Samsung Galaxy S24 5G, 256GB, 8GB RAM, Pantalla AMOLED de 6.2", Samsung Exynos 2400 Deca-Core, 4000mAh, Android 14, 5G, Wifi 6E, Bluetooth v5.3, GPS, NFC, USB tipo C, lector de huellas bajo pantalla, altavoces estéreo.
- Terminales iOS: IPhone 15; Memoria interna de 128 GB; iOS 17; Pantalla Super Retina XDR. OLED 6.1; Procesador Chip A16 Bionic. Siri 10. Sistema avanzado de cámara dual, Face ID, 5G (sub-6GHx), LTE Gigabit, WiFi 6, Bluetooth 5.3, Chip de banda ultra ancha de segunda generación, NFC con modo lectura.
- Terminales tipo “rugerizados”: Samsung Galaxy XCover6 Pro; 4 GB de RAM; Memoria interna de 128 GB; Cámara trasera de 50 MP f/1.8 y 2MP f/2.2; Cámara frontal 13MP f/2.2; Batería 4.050mAh y carga rápida 15W. Certificación militar MIL-810H, IP68, Dual SIM, 5G, WiFi 6E, Bluetooth 5.2, NFC, USB-C, jack 3,5 mm

Adicionalmente se incluirán otros dispositivos y accesorios relacionados con los servicios en movilidad como son cargadores adicionales (también para vehículo), soportes para móviles en vehículos, fundas o dongles USB.

En lo relativo al mantenimiento de los terminales móviles, éste se llevará a cabo de acuerdo a lo descrito en el apartado *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales*.

En lo relativo a los terminales actuales propiedad de DFB y otras Entidades adheridas al Acuerdo Marco, **se valorará que el operador adjudicatario ejecute una opción de recompra de los terminales existentes al inicio del contrato**. Este aspecto se valorará como parte de los criterios subjetivos, en aras a fomentar medidas de sostenibilidad y eficiencia. En el Anexo III se incluye la relación de terminales existentes actualmente en DFB y Entidades Forales.

Se valorará la posibilidad de incluir **soluciones de cifrado de las comunicaciones.** para aquellas personas usuarias que por su rol lo pudieran requerir, sobre los terminales y productos propuestos por la empresa licitadora.

Asimismo, la entidad contratante deberá poder solicitar un servicio de envío masivo de mensajes, basados en un cliente web que permita realizar envíos de un mismo SMS a un

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

grupo determinado de destinatarios nacionales para difusión de alertas, noticias, incidencias, recordatorios, etc.

Entre las funcionalidades que debe incluir el servicio de envío masivo de mensajes están:

- Posibilidad de creación de grupos de difusión
- Programar envíos puntuales y periódicos
- Obtener informes sobre las campañas de información realizadas.

Se incluirán también dentro de este lote los **servicios de Red Inteligente** que la DFB y sus Entidades Forales demanden a partir de la situación actual de los mismos. Estos servicios podrán ser ofrecidos tanto sobre número 90x como sobre números geográficos. Actualmente, ya se dispone de servicios de numeración geográfica con características inteligentes que deberán ser portados en caso de cambio de operador.

En el momento del inicio del Acuerdo Marco no se requiere la necesidad de ofrecer servicios autogestionados para RI sobre números geográficos. Sin embargo, previsiblemente, será de interés para la DFB y/o sus Entidades Forales la evolución a este tipo de servicios de autogestión más adelante.

A continuación, se muestra la numeración de Red Inteligente que existe en la actualidad en DFB y Entidades Forales:

Número	Configuración RI	Geográfico al que apunta	Titular	DENOMINACIÓN
944066000		944067974	DFB	Acción Social
946083000	(200 llamadas simultáneas)	944066291	DFB	Hacienda Renta
901502000	front de locución	946125500	DFB	Hacienda Información General
946125500		946004158 (50%) 944064078 (50%)	DFB	Hacienda Información General
901440201	front de locución	944066600	DFB	Hacienda Cita Previa Renta
944066600		946004156 (50%) 944064076 (50%)	DFB	Hacienda Cita Previa Renta
946082000		de 8 a 14:45_ 944067311 14:46 a 07:59_ 944025050 Sábados, Domingos y festivos 944025050	DFB	Urgencias sociales
944066500		944162537 (50%) 946559886 (50%) Si no contesta; ocupado o congestión cualquiera de ellos se desvía al otro	DFB	Carreteras y Emergencias
901100666		946083566	Lantik	Servicio CAU
900840048	Si el geográfico ocupado, no contesta o congestión - desvío a 944058101	944058096	Interbiak	Interbiak
900840640		946082380 (50%) 946574666 (50%) Si no contesta; ocupado o congestión cualquiera de ellos se desvía al otro	Zugaztel	Servicio Atención Escrutinio Elecciones Forales y Municipales

Tabla 4: Numeración Red Inteligente DFB y Entidades Forales.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

A continuación, se describirá los servicios de **soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales,** que también forman parte de este lote, siendo objeto del mismo el suministro, la instalación y configuración del equipamiento HW, SW y licenciamiento asociados a la solución MX-ONE de Mitel que sean necesarios, con el fin de ofrecer los servicios de voz fija unificados de la DFB y Entidades Forales adheridas. Por ejemplo, dado que queda pendiente migrar alguna sede a IP, se provisionarán los terminales telefónicos IP necesarios que sustituyan a los terminales telefónicos actuales (analógicos y/o digitales). En este punto también se consideran terminales IP a aquellos adaptadores (ATAs) necesarios para integrar equipos analógicos (terminales, alarmas, faxes, megafonía, …) donde fuera necesario.

4.6.2 TELEFONÍA CORPORATIVA

4.6.2.1 Plataforma de telefonía MX-ONE:

La red principal de Telefonía de la DFB está implementada sobre la plataforma distribuida de comunicaciones de voz basada en la solución MX-ONE, de Mitel (versión 7.4.2.0.13).

La solución de telefonía fija dispone de las siguientes características:

- La parte central del sistema reside en los **dos centros de datos, con redundancia geográfica, de Lantik** en sendos servidores virtuales. Prestan un servicio continuado, incluso si uno de los dos centros deja de funcionar. El **tráfico** telefónico se **balancea entre ambos CPDs**, planteándose un servicio respaldado que, en caso de caída de uno de los centros, es asumido totalmente por el otro.

  Se proveyó un doble acceso SIP TRUNK en cada uno de los dos CPDs de Lantik. Ambos SIP Trunk están soportados por accesos en fibra óptica, uno en cada sede. Además, para maximizar la disponibilidad del servicio en cada sede, cada acceso de fibra óptica está a su vez redundado con un Radioenlace en banda licenciada. De esta manera, el servicio SIP Trunk dispone de dos medios físicos 100% disjuntos para su conexión con la red del operador.
- La información y las llamadas de voz utilizan la red privada corporativa de Lantik de forma segura para llegar a su destino final a través de protocolos VoIP.
- La solución es **completamente compatible con la infraestructura de atención a la ciudadanía de la sociedad pública Zugaztel M.P.S.A.**, que se encuentra descrita en el Anexo II.
- El operador debe proporcionar o instalar los SBCs que considere necesarios para ofrecer los enlaces SIP TRUNK requeridos, tanto en los CPDs de Lantik como en la sede de Zugaztel.
- La solución contempla **escenarios de supervivencia o redundancia en la sede de Zugaztel**, por necesidades del servicio que esta sociedad pública provee. En el improbable caso de caída de los enlaces NGN de los centros de datos de Lantik que soportan los servidores virtualizados, tiene lugar la reconfiguración de líneas y números telefónicos en Zugaztel a través del equipamiento de supervivencia y los enlaces NGN existentes en esta sede, lo que posibilita la supervivencia de las comunicaciones telefónicas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

En Zugaztel hay un SIP Trunk soportado por un acceso en fibra óptica y, además, para maximizar la disponibilidad del servicio, este acceso de fibra óptica está a su vez redundado con un Radioenlace en banda licenciada.

- Finalmente, y en el improbable caso de caída total del IP-TRUNK, existe un Acceso primario RDSI adicional de backup por el que se cursarían las llamadas a los números de las siguientes áreas en caso de caída completa del IP-TRUNK:
    - Hacienda-Renta
    - Hacienda-General
    - Acción Social
    - Bizkaibus
    - Nekazaritza
    - Elecciones

Números Críticos	Concepto	DDI para contingencia
946083000	Hacienda-Renta	946103116
946125500	Hacienda-General	946155892
944066000	Acción Social	946200506
946125555	Bizkaibus	946257556
944465297	Nekazaritza	946127777
900840640	Elecciones	946771104

Tabla 5: Numeración que se cursaría por el Acceso Primario RDSI de backup de Zugaztel en caso de caída total del servicio.

- Las prestaciones de la centralita virtual son las siguientes:
    - Grupos de rastreo / timbres.
    - Conferencias de audio.
    - Llamadas entre personas usuarias con numeración corta.
    - Transferencia de llamadas.
    - Desvío de llamadas.
    - Estacionamiento de llamadas.
    - Llamadas en espera.
    - Marcación rápida del sistema.
    - Marcación rápida de la persona usuaria.
    - Redireccionamiento directo.
    - No molestar.
    - Historial de llamadas.
    - Captura y transferencia de llamadas.
    - Identificación/visualización del DDI del llamante en las llamadas salientes de DFB a la red pública sin que aparezca el número de centralita.
    - Funcionalidad de música en espera.
- Buzón de voz con funcionalidades de operadora automática con árboles de decisión y envío posterior de mensaje:
    - Aviso en el terminal de la persona usuaria.
    - Posibilidad de acceder al buzón de voz pulsando un botón del terminal.
    - Gestión de mensajes recibidos. Posibilidad de presentar los mensajes en orden de llegada o los nuevos en primer lugar.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Información del número de mensajes nuevos recibidos y del número de mensajes almacenados.
- Creación de mensajes nuevos: grabación y posibilidad de eliminar el mensaje y comenzar de nuevo, especificar urgencia del mensaje, programar entrega del mensaje, solicitud de confirmación de recepción de mensaje.
- Posibilidad de personalizar el buzón: notificación de mensajes recibidos, recordatorio diario de mensajes, reenvío automático de mensajes, presentación de los mensajes, saludo ausente, llamada visualizada y bloqueo de llamada.

Actualmente se dispone de 97 licencias de usuario o buzón de voz (79 en uso), que se pueden utilizar tanto para dar el servicio de buzón de voz para un usuario en concreto como para la funcionalidad de menú de operadora automática. Asimismo, se dispone de licenciamiento para 12 canales simultáneos con MX-ONE, que permiten el acceso simultáneo a OneBox para dejar una grabación, consultar las grabaciones, etc. cuando se utiliza la funcionalidad de buzón de voz o para el acceso a los menús de operadora.

- Se deberá permitir realizar **reportes y facturación independientes para cada entidad**. También se puede reportar el volumen del llamadas recibidas y entregadas en la MX-ONE desde la red pública.

El escenario actual del sistema de telefonía corporativa es el mostrado en el siguiente esquema:

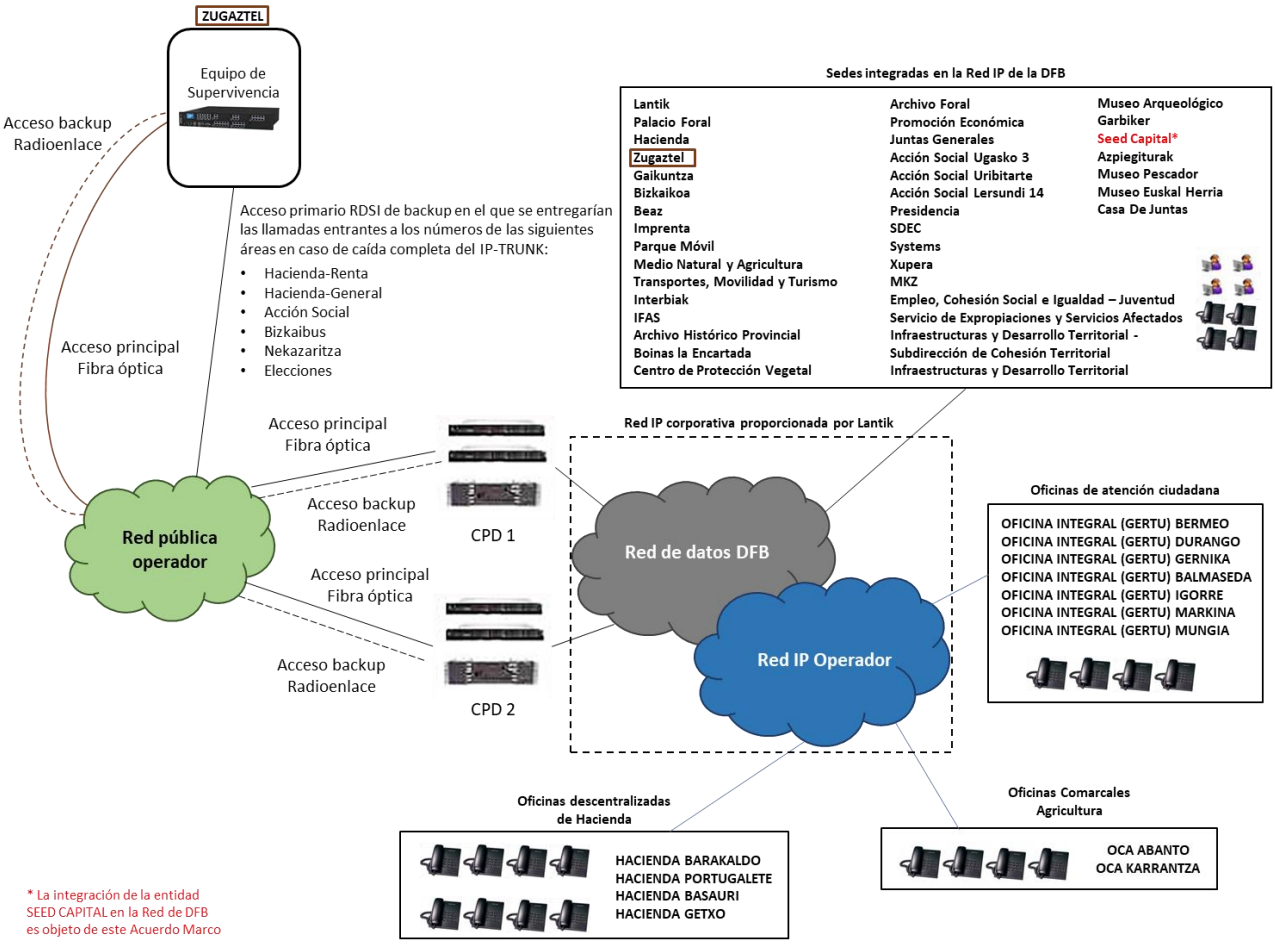


Figura 1: Arquitectura del sistema corporativo de telefonía de DFB

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Se incluye una relación de las ubicaciones que forman parte del sistema corporativo de telefonía de DFB en el Anexo II.

En lo referente al número de licencias, en versión 7, el fabricante cambia la forma de contabilizar las licencia del sistema, para el caso de las extensiones (Analógicas, digitales, IP, etc.), siendo ahora la licencia por usuario (USER 86L00123AAA-A). Actualmente, el número de licencias con el que se cuenta como parte de la solución de telefonía corporativa disponible es el siguiente:

Descripción	Permitidas	Utilizadas
USUARIOS	5.663	5.005

Descripción	Utilizadas	Uso
CAS-EXTENSION	0	
IP-EXTENSION	946	Las extensiones IP incluyen tanto extensiones H.323 como SIP
ISDN-TERMINAL-INTERFACE	0	
MOBILE-EXTENSION	27	Son usadas para que personas usuarias puedan recibir llamadas en el móvil configurado
SIP-EXTENSION	4.032	
	5.005	

Tabla 6: Número de licencias actuales solución de telefonía corporativa.

Asimismo, la DFB tiene implantada sobre dicha plataforma de telefonía la aplicación de Contact Center Solidus eCare de Aastra. Concretamente, el Contact Center de Zugaztel está basado en la solución Mitel MiContact Center Solidus 9.5, y está instalado en el entorno virtualizado de los CPDs de Lantik, permitiendo realizar todas las conexiones a través de protocolo IP entre entidades ubicadas en otros edificios. Está basado en dos plataformas informáticas principales:

- **Servidor Solidus** Encargado de la gestión de Agentes, Licencias y flujogramas de los Canalizadores.
- **Servidores OAS** Encargado de la gestión de recursos físicos automáticos (ASR y TTS) y de canales de comunicación IP con la plataforma PBX

A continuación, se muestran las características de la plataforma CMG-InAttend que utiliza Zugaztel y que da servicio de atención al número de teléfono cabecera de DFB, a través de 8 agentes de PC. Tal y como se ha mencionado previamente, **la infraestructura de atención a la ciudadanía de la sociedad pública Zugaztel M.P.S.A.** se encuentra descrita en el Anexo II:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Nombre	Cantidad
CMG BluStar Web 8.3 PR sys lic	1
BluStar Web Directory entry	8000
InAttend 2.2 syst lic	1
Quality Manager license	1
Aastra Attendant user lic.	8

Tabla 7: Características plataforma CMG-InAttend.

Adicionalmente, se muestran las características de las versiones de los productos que actualmente están en DFB:

Producto	Versión
MiVoice MX-ONE (Sistema de Telefonía).	Versión: 7.4.2.0.13
MiCollab Advanced Messaging (Mensajería).	Versión: 9.3 (22.1.0.1232)
MiContact Center Business (Solidus).	Versión: 9.5
Nice Engage Platform (Grabador).	Versión: 6.12.0001.76
Mitel CMG Suite + Mitel InAttend (Operadoras).	Versión: 8.5.16.0 Versión: 2.2
SiftelWeb (Tarificador).	Versión: 3.0

Tabla 8: Productos DFB plataforma MX-ONE

El recuento de terminales a día de hoy es el siguiente:

Terminales	Total
51i	49
57i	4
6731i	27
6863i	140
6865i	3113
6867i	197
6869i	1
C530IP	1
COMFORT 5x	25
DBC42202	9
DBC42502	3
DBC43401	7
DRG-22	2
Grandstream	25
Mitel TA71	8
Mitel 5613	16
Mitel DT39	15
OBIHAI	4
SIP Auto-r	9
InAttend Client	8

Tabla 9: Recuento de terminales existentes en la actualidad

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Por último, se muestra algo más de información de la infraestructura actual:

- MX-ONE: 5.663 licencias de usuarios, 980 canales SIP Trunk y 61 licencias 3rd Party para conectar dispositivos de terceros. Versión 7.4.2.0.13 SWA vigente hasta 31 de Diciembre de 2024
- MiContactCenterEnterprise (Zugaztel): 590 licencias de Agente, 100 Canales IVR, 15 Licencias de Manager, 72 Canales ASR y 24 Canales TTS. Versión 9.5. SWA activo hasta 1 de Octubre de 2025
- MiContactCenterEnterprise Preproducción (Zugaztel): 5 licencias de Agente, 60 Canales IVR, 4 Licencias de Manager, 4 Canales ASR y 4 Canales TTS. Versión 9.5. SWA activo hasta 1 de Octubre de 2025
- Inattend Operadoras (Zugaztel): 8 Licencias de Operadora. Versión 2.2. SWA activo hasta 1 de Octubre de 2025
- CMG (Zugaztel): Versión 8.5.16.0. SWA activo hasta 1 de Octubre de 2025.

Nota: Los productos indicados como “Zugaztel” no son objeto del Acuerdo Marco y, por tanto, no deberán valorarse en lo que a soporte, licenciamiento y mantenimiento se refiere. Se indican, única y exclusivamente con el fin de asegurar la compatibilidad y convivencia de los distintos sistemas.

4.6.2.2 Infraestructura no integrada en la Plataforma MX-ONE

Además de la infraestructura integrada en la red MX-ONE, existen emplazamientos de la DFB dotados de centrales de telefonía no incluidas en dicha plataforma. Estos emplazamientos en la actualidad no se encuentran integrados en la RPV de telefonía y su mantenimiento no será objeto de este Acuerdo Marco, a excepción de la centralita de ASFEDEBI.

Situación actual Red de Telefonía de Bomberos

La red de telefonía de Bomberos está basada en un doble acceso SIP TRUNK en los dos centros de datos ubicados en Urioste y Artaza-Leioa. El SIP Trunk ubicado en Artaza-Leioa está soportados por un acceso en fibra óptica, mientras que el SIP TRUNK ubicado en Urioste se basa en un radioenlace en banda licenciada. En caso de caída de uno de los centros, es asumido totalmente por el otro.

Adicionalmente, existe un acceso primario RDSI en Bizkaia Prest (centro integral de gestión de emergencias de Bizkaia), también ubicado en Urioste.

A continuación, se presenta un esquema de la arquitectura de dicha red:

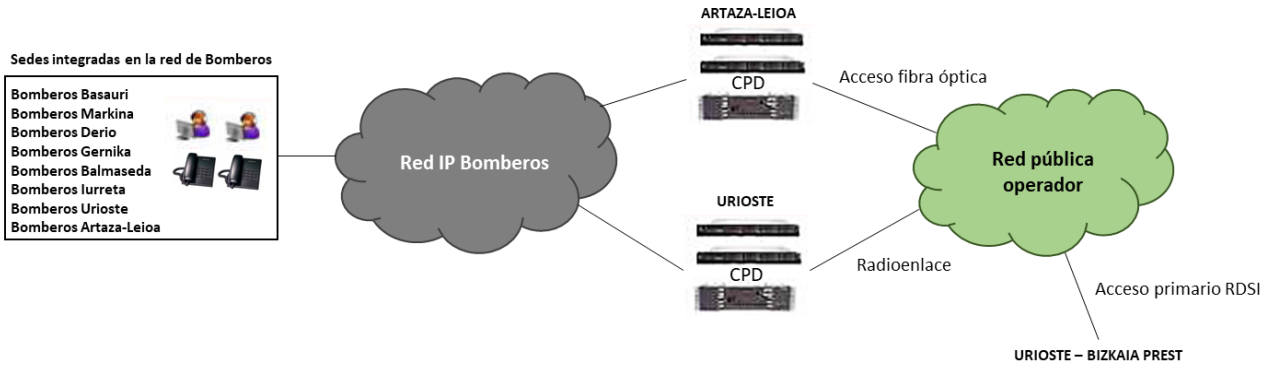
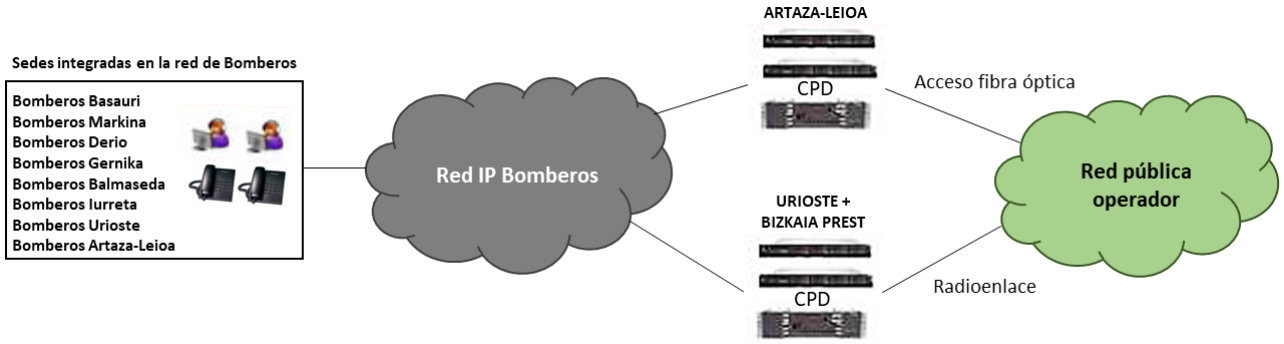


Figura 2: Arquitectura Red de Telefonía de Bomberos

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

A lo largo de los próximos meses se espera que las extensiones de Bizkaia Prest se integren en la central de Urioste, procediéndose también a dar de baja el acceso primario RDSI existente en la actualidad.



Evolución solicitada Red de Telefonía de Bomberos

Se solicita que la red de telefonía de Bomberos esté basada en un doble acceso SIP TRUNK sobre fibra óptica en los dos centros de datos ubicados en Urioste y Artaza-Leioa.

Asimismo, ambos enlaces de fibra óptica deberán contar con una solución de respaldo basada en una infraestructura totalmente independiente de la de fibra.

De la misma manera que ocurre con la situación actual, en caso de caída completa de uno de los centros, debe ser asumido totalmente por el otro.

El operador debe proporcionar o instalar los SBCs que considere necesarios para ofrecer los enlaces SIP TRUNK requeridos.

Finalmente, en el improbable caso de caída total de los IP-TRUNKs (en ambas sedes), se definen una serie números móviles por el que se cursarían las llamadas a los siguientes números en caso de caída completa del sistema:

Números Críticos	Concepto	Línea móvil para contingencia
944923116	Administración Urioste	Móvil Administración Urioste, por definir
944922800	Bizkaia Prest. Centro de Comunicaciones	Número móvil 1 / Número móvil 2 Se solicita que se puedan mantener 2 conversaciones simultáneas, que ambos móviles reciban el N.º del llamante original y que cuando llaman salgan a la red con el número fijo al que sustituyen (944922800)
944921369	Parque Fénix 1. Urioste:	Número móvil a especificar por Bomberos
946077800	Parque Fénix 2. Basauri	Número móvil a especificar por Bomberos
946089314	Parque Fénix 3. Artaza	Número móvil a especificar por Bomberos
946032600	Parque Fénix 4. Iurreta	Número móvil a especificar por Bomberos
946123856	Parque Fénix 5. Arratzu	Número móvil a especificar por Bomberos
946000183	Parque Fénix 6. Zalla	Número móvil a especificar por Bomberos
944657516	Parque Fénix . Markina-Xemein	Número móvil a especificar por Bomberos
946555337	Parque Fénix 8. Derio	Número móvil a especificar por Bomberos

Tabla 10: Líneas móviles para contingencia en caso de caída total de los IP-TRUNKS

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Adicionalmente, se muestran una serie de números móviles (usuarios) que, dada la criticidad de los servicios a los que se asocian, se plantea la posibilidad de que tengan un servicio de respaldo/aseguramiento de la comunicación. Para ello, se solicita una solución de respaldo ante una eventual caída total de la red móvil que les da servicio. Se incluirán ítems en el CPS para que las empresas licitadoras indiquen los precios correspondientes para un servicio de estas características. En principio, se plantea que la solución esté basada en un servicio vía satélite. La línea móvil para comunicaciones satelitales deberá proporcionar una bolsa mensual acumulable de, al menos, 10 minutos y 10 SMS, debiendo la empresa adjudicataria conservar permanentemente actualizado y a disposición de las entidades adheridas un registro de los consumos de minutos y SMS.

A efectos de comparación, para la valoración económica, se identificará un modelo específico de terminal que sirva, igualmente, para establecer el descuento tipo ofrecido, sin que esto signifique que será el terminal a adquirir finalmente:

- Iridium Extreme: Tiempo de reserva: Hasta 30 horas, Tiempo de uso: Hasta 4 horas, Visor gráfico iluminado de 200 caracteres, Altavoz integrado, Código de acceso internacional preprogramable (00 o +), Resistencia de grado militar (MIL-STD 810F), Protección de entrada (IP65).

A continuación, se muestran los usuarios que requerirían de este tipo de servicio:

Línea móvil	Concepto	Uso
Número móvil 1 **Número móvil 2**	Bizkaia Prest. Centro de Comunicaciones	N/A
Número móvil 3 **Número móvil 4** **Número móvil 5** **Número móvil 6**	Parque Fénix 1. Urioste:	Buru1. Buru11 SZ1. Sargento Zona 1 Fénix 0. Jefe de Guardia
Número móvil 7 **Número móvil 8**	Parque Fénix 2. Basauri	Buru2 SZ2. Sargento Zona 2
Número móvil 9 **Número móvil 10**	Parque Fénix 3. Artaza	Buru3 SZ3. Sargento Zona 3
Número móvil 11 **Número móvil 12**	Parque Fénix 4. Iurreta	Buru4 SZ4. Sargento Zona 4
Número móvil 13	Parque Fénix 5. Arratzu	Buru5
Número móvil 14	Parque Fénix 6. Zalla	Buru6.
Número móvil 15	Parque Fénix . Markina-Xemein	Buru7
Número móvil 16	Parque Fénix 8. Derio	Buru8
Número móvil 17	Administración Urioste	N/A

Tabla 11: Usuarios que requerirían un servicio vía satélite

A continuación, se muestra un esquema de la arquitectura final solicitada:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

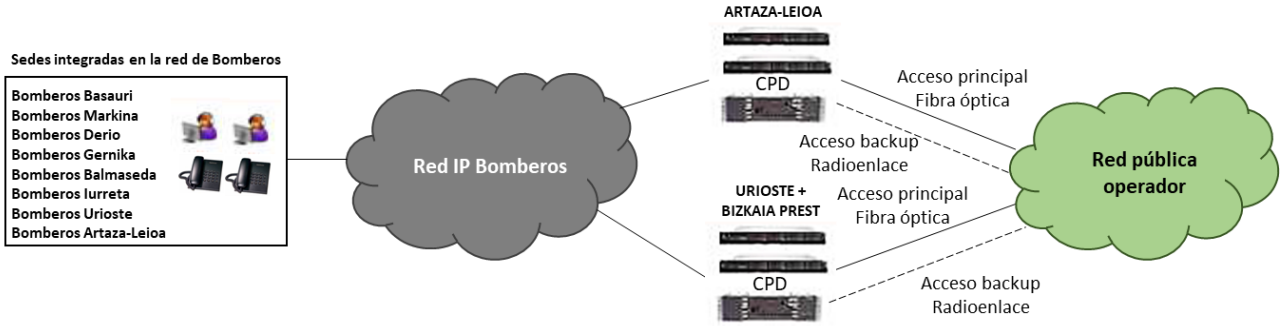


Figura 3: Evolución solicitada Red de Telefonía de Bomberos

Otros emplazamientos

Además de los citados emplazamientos existen otras instalaciones de la DFB de menor entidad que no están integradas en la plataforma MX-ONE. Estos emplazamientos, por su reducido volumen de llamadas, no presentan una influencia significativa en las comunicaciones de la DFB. A continuación, se indican algunos de los citados emplazamientos:

- ASFEDEBI: La información correspondiente a los diferentes productos/ servicios se incluye en el Anexo II.

  A continuación, se muestran las características de la centralita independiente de ASFEDEBI, cuyo mantenimiento está dentro del mantenimiento solicitado en el Lote 1:

Puertos	Valor
Extensiones analógicas	148
Extensiones digitales	40
Canales digitales	68

Terminales	Valor
Terminales Digitales DBC 220	2
Terminales Digitales DBC 222	3
Terminales Digitales DBC 213	1
Terminales Digitales DBC 223	13

Tabla 12: Características centralita ASFEDEBI

  La centralita de ASFEDEBI es una BP250 (de Mitel) con 188 puertos. La composición es de dos bastidores de BP250, dispone de una tarjeta para mensajería (buzones, anunciamientos, etc.).

- Biscaytik: La información correspondiente a los diferentes productos/ servicios se incluye en el Anexo II

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Basalan – La información correspondiente a los diferentes productos/ servicios se incluye en el Anexo II

4.6.3 EVOLUCIÓN PARA EL SISTEMA DE TELEFONÍA FIJA DE LA DFB Y ENTIDADES FORALES

4.6.3.1 Migración de sedes a IP

Tal y como se ha mencionado anteriormente, en el Anterior Acuerdo Marco no se logró incorporar alguna sede a la RP de voz de DFB. Por tanto, la empresa adjudicataria de este lote deberá proceder a la **migración de la sede SEED CAPITAL** a telefonía IP.

No se considera incluido en este lote las tareas y suministros asociados a la necesidad de realizar mejoras o tendidos de cableado estructurado en el interior de las sedes debidos a la migración a telefonía IP.

Tal como se ha indicado anteriormente, la empresa adjudicataria deberá suministrar los terminales telefónicos IP que sean requeridos para las sedes en las que se produzca la migración. Se establecen 2 tipos de terminales atendiendo a las siguientes características mínimas:

Terminal estándar

Serán terminales estándar, aquellos con los siguientes requerimientos medios de complejidad técnica, entre los que se destacan:

- SIP
- Gestionable desde la plataforma de gestión incluida en la plataforma de voz
- Soporte multilínea
- Display básico de 3 líneas, monocromo
- Led de notificaciones
- Mínimo 4 teclas programables
- Teclas de navegación para menús
- Contactos/Agenda como mínimo con soporte hasta 500 contactos
- Historial de llamadas (marcadas, recibidas y perdidas)
- Soporte para idiomas:
  - Euskera
  - Castellano
- Ajustes
  - Usuario
  - Administrador
- Rellamada
- No molestar
- Transferencia
- Conferencia
- Transferencia ciega
- Desvío de llamadas
- Control de volumen
- Manos libres full duplex
- Soporte para cascos
- Cancelación de eco
- Miniswitch para PC 10/100/1000

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Soporte para:
    - Audio Std. G722, G711, G729
    - LLDP-MED (802.1ab)
    - 802.3af
    - 802.1Q
    - QoS
    - DNS
    - DHCP
- Seguridad:
    - Cifrado de la señalización: TLS
    - Cifrado del contenido (payload)
    - Soporte 802.1X
- Actualización de software y firmware automática vía FTP, de manera independiente y autónoma a la plataforma del servidor de llamadas
- Accesibles vía web para su configuración
- Incluir latiguillo de usuario

Requisitos adicionales deseados:

- Teclas de audio:
    - Mute/altavoz/casco
- Cliente LDAP
- Trazabilidad y debug para troubleshooting

Terminal de usuario avanzado

Serán terminales avanzados, aquellos con los siguientes requerimientos medios/altos de complejidad técnica, añadidos a los que se han establecido para el terminal estándar, entre los que se destacan:

- Pantalla superior a 3” con resolución mínima de 240*120 pixel
- Display a color
- Mínimo 6 teclas programables
- Soporte para mínimo dos módulos de teclas pudiendo ampliar un mínimo de 12 teclas por módulo
- Contactos/Agenda como mínimo con soporte hasta 1.000 contactos

Requisitos adicionales deseados:

- Teclas de audio:
    - Mute/altavoz/casco
- Cliente LDAP
- Modo de ahorro de energía
- Según estándar 802.3af: clase 2
- Trazabilidad y debug para troubleshooting

Adicionalmente, se muestran las características mínimas requeridas para otro tipo de terminal inalámbrico que podría ser requerido:

- Pantalla de, al menos, 2.2” con resolución mínima de 220*176 pixel.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Calidad de sonido HDSP
- Modo manos libres
- HAC (Hearing Aid Compatible)
- Teclas de marcación rápida programables
- Almacenamiento de, al menos, 30 SMS
- Envío y recepción de mensajes de hasta 612 caracteres
- VoIP:
    - Multilínea: al menos, 6 terminales, 6 cuentas SIP y 1 línea analógica fija.
    - Llamadas simultáneas: al menos, 3
    - Asignación de cuentas SIP individualmente a los terminales
    - Asistente para la configuración del servicio de telefonía por Internet (VoIP)
    - Códecs SIP VoIP: 6.7, G.722, G.726, G.729AB
- Identificación del abonado llamante (CLIP/CNIP)
- Identificación de llamadas perdidas
- Lista de bloqueo para, al menos, 70 números de teléfono
- Agenda telefónica como mínimo para 200 contactos
- Configuración como mínimo para 30 reglas de marcación
- Cobertura en exteriores para, al menos, 300 metros y 50 metros en interiores
- Autonomía como mínimo de 17 horas de conversación
- Autonomía en reposo de, al menos, 320 horas
- Compatibilidad con estándares DECT, GAP, DECT-CAT-iq 2.0, DECT-CAT-iq 2.1, SUOTA
- Especificaciones de red IP: IPv4, VLAN (IEEE 802.1q), IEEE 802.1Q VLAN tagging, IP/Ethernet (IEEE 802.3), Quality of Service: ToS, Diffserv, DSCP
- Conectividad Ethernet RJ45 10/100 Mbps
- Posibilidad de conectar auriculares
- Grado de protección IP20

4.6.3.2 Implementación de la solución de comunicaciones unificadas para integración con Microsoft Teams

Plataforma de comunicaciones unificadas MiCollab

Se pretende dotar a los usuarios de Diputación Foral de Bizkaia de nuevas funcionalidades que den respuesta a sus necesidades actuales y futuras, haciendo especial hincapié en el teletrabajo, la movilidad y la integración con otras herramientas corporativas como Microsoft Teams a partir del sistema de telefonía corporativo actual (MX-ONE).

Además de las funcionalidades básicas del sistema de telefonía, se requiere una solución para los usuarios que necesiten disponer de comunicaciones unificadas, con las siguientes funcionalidades avanzadas:

- CTI: permite la interacción entre una llamada telefónica a un terminal y un ordenador de manera coordinada
- Notificación de llamadas entrantes
- Mensajería instantánea, chat
- Registro del histórico de llamadas

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Mensajería unificada: Integración con el buzón de voz, de forma que, desde la propia interface de la herramienta de comunicaciones unificadas, el usuario pueda recibir los mensajes del buzón de voz, escucharlos, borrarlos y desviarlos a otro destino, estando sincronizado con el resto de dispositivos que tenga el usuario, incluyendo el envío del mensaje del buzón de voz al correo electrónico con un archivo adjunto con el mensaje en formato wav o mp3.
- Estados dinámicos. Presencia. Estado de línea
- Integración con el calendario (Google, Exchange): los usuarios dispondrán de integración con el calendario, soportando tanto Office 365, Exchange o Google
- Softphone: para poder garantizar el uso de todas las funcionalidades básicas y avanzadas de la plataforma, se requiere que el softphone sea del mismo fabricante que dicha plataforma y esté integrado en la suite de comunicaciones avanzadas. El softphone permitirá realizar videoconferencias punto a punto sin necesidad de recurrir a una aplicación externa.
- Acceso sin VPN a la solución de comunicaciones unificadas desde fuera de la oficina. Se mantienen todas las prestaciones de telefonía y comunicaciones unificadas a través de internet sin necesidad de VPN.
- Disponible en más de un dispositivo: PC, Mac, móvil/tablet iOS o Android, navegador web.
- Posibilidad de integración de contactos. (AD, LDAP, contactos personales de Outlook).
- Teclas de función. La aplicación de comunicaciones unificadas dispondrá de al menos 5 teclas de función, para realizar atajos desde el softphone.

Como se ha indicado, la Diputación Foral de Bizkaia quiere dotar a los usuarios de herramientas que den respuesta a las necesidades actuales y futuras. En ese contexto, una de las herramientas que ya se ha empezado a establecer en el entorno corporativo, es Microsoft Teams.

En este sentido, la herramienta de comunicaciones unificadas, a incorporar a la solución de telefonía actual MX-ONE, deberá ser capaz de integrarse con la herramienta de Microsoft Teams para aquellos usuarios que dispongan de esta última.

Es decir, aquellos usuarios que no dispongan de Microsoft Teams deberán poder usar la herramienta de comunicaciones unificadas y, aquellos usuarios que sí dispongan de Microsoft Teams, deberán poder integrar la herramienta de comunicaciones unificadas, con las siguientes características:

- Integración basada en plugin instalado sobre MS Teams:

  La nueva solución de comunicaciones avanzada debe permitir la integración de Teams con la telefonía corporativa y dotar a Diputación Foral de Bizkaia de una solución que integre ambas soluciones.

  Diputación Foral de Bizkaia podrá seguir manteniendo Microsoft Teams en su uso habitual, disponiendo a la vez de una solución de telefonía integrada que permita realizar llamadas externas desde Microsoft Teams sin necesidad de adquirir licencias Microsoft E5 o Phone System ni adquirir un Calling Plan de Microsoft.

  Funcionalidades:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Marcación de números desde un teclado de marcación en Teams (dialer).
- Búsqueda de contactos para iniciar una llamada
- Escalar un chat de MSTeams (uno a uno) a una llamada de voz.
- Creación de una lista de contactos favoritos como marcación rápida.
- Contestar llamadas.
- Aparcar llamadas.
- Transferencia ciega y supervisada
- Conferencia
- Histórico de llamadas
- Marcación de tonos multifrecuencia.
- Visualización de mensajes del buzón de voz.
- Estado de presencia desde el interfaz de Microsoft de las extensiones de la plataforma de voz.

- Integración basada en la federación de presencia:
  - Este tipo de integración permitirá al usuario seleccionar los diferentes estados de presencia que ofrece la aplicación MS Teams, y cada vez que se seleccione uno de esos estados, deberá estar sincronizado con la plataforma de telefonía, para que dichos estados tengan su réplica sobre la extensión que tiene dicho usuario:
    - Disponible
    - Ocupado
    - No molestar
    - Vuelvo enseguida
    - Aparecer como ausente

El resto de las funcionalidades tipo chat, videoconferencia, integración de contactos, serán las propias inherentes a Microsoft Teams.

Infraestructura y licencias necesarias

Infraestructura: para implantar la solución de Comunicaciones Unificadas se solicita la provisión de 3 máquinas virtuales (estas máquinas virtuales serán provistas por Lantik): una para el SW propio de la solución, otra para instalar un MBG (Mitel Border Gateway), que permita la conexión desde el exterior sin establecer una VPN y la tercera para la instalación del Cloud Link para interconectar la plataforma de comunicaciones unificadas con Microsoft Teams, y así tener el registro de llamadas, la presencia de línea, los estados de Teams integrados y otras futuras mejoras.

Se solicitan 10 licencias estándar de usuario iniciales y la instalación del MBG.

A nivel de licenciamiento de infraestructura y servicios, se solicita:

- MiCollab Virtual Appliance
- MBG
- Cloud Link
- Servicios de instalación Core
- SWA a 3 años (duración inicial del Acuerdo Marco)

Esta infraestructura deberá soportar un máximo de 5.000 usuarios y con el fin de disponer de redundancia se podrá utilizar el HA de VMWare.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Usuarios: los usuarios actuales de telefonía de MX-ONE son usuarios básicos. Para migrar a la solución de comunicaciones unificadas de MiCollab, será necesario un upgrade de dicha licencia, lo cual no se considerará de inicio (solamente las 10 licencias iniciales), aunque en el CPS se solicita el precio unitario del upgrade por licencia, con el fin de poder plantear una evolución paulatina para las personas usuarias a las que se les vaya incorporando a esta solución.

A nivel de licenciamiento de usuarios y servicios, inicialmente se necesitaría migrar de la licencia básica a la licencia estándar.

- UCCv4.0 Basic to Stnd for MiVoice MX-One
- Servicios de instalación de 10 usuarios estándar
- SWA para estos 10 usuarios a 3 años (duración inicial del Acuerdo Marco)

Por tanto, se solicita la implantación y el mantenimiento de la solución de comunicaciones unificadas (de las 10 licencias iniciales), de manera que quede preparada para una posible integración con Microsoft Teams, cuando así se requiera.

4.6.3.3 Realización de pruebas de concepto (PoC)

En el marco del presente acuerdo, la Diputación Foral de Bizkaia considera necesaria la realización de dos pruebas de concepto que le permitan evaluar tanto la integración de su sistema de telefonía actual con otras soluciones en la nube, así como la posible evolución futura hacia soluciones de telefonía en nube. Por ello, la empresa adjudicataria deberá asumir estas dos pruebas de concepto como parte del servicio solicitado, siendo realizadas cuando Diputación lo considere oportuno dentro del plazo del contrato.

De este modo, las empresas licitadoras deberán plantear en sus propuestas el modo en que se podrán realizar las pruebas de concepto para los dos casos previamente mencionados:

- Integración de la solución MX-ONE on-premise de Mitel actual con soluciones CRM y ERP en nube.
- Utilización de solución de centralita virtual en nube.

Con estas PoC se pretende:

- **Verificar la Compatibilidad**: Asegurar que las soluciones en nube son compatibles con la infraestructura tecnológica existente y cumplen con los requisitos de comunicación.
- **Evaluar la Funcionalidad**: Comprobar las funcionalidades y características ofrecidas por las soluciones en nube, como el enrutamiento inteligente de llamadas, la grabación de llamadas y la integración con otras herramientas empresariales.
- **Medir la Calidad de Servicio**: Determinar la calidad de las comunicaciones, incluyendo la claridad de la voz y la ausencia de retrasos o interferencias.
- **Analizar la Escalabilidad**: Evaluar la capacidad de las soluciones en nube para adaptarse al crecimiento de la entidad, permitiendo agregar líneas y funcionalidades adicionales según sea necesario.
- **Integraciones:** Prueba de integraciones con sistemas como Microsoft Teams, plataformas ERP y CRM, etc.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

A continuación, se muestra el listado de las sedes en las que se va a producir la migración a IP:

						ESTIMACIÓN TERMINALES		
Dirección	**Municipio**	**Descripción**	**Entidad**	**Situación actual**	**Migración a IP**	**AVANZADOS**	**BÁSICOS**	**OPERADORA**
Sabino Arana, 8	Bilbao	SEED CAPITAL	SEED CAPITAL		OBJETO DEL PLIEGO	1	13	-
					Nº TERMINALES TOTAL	**14**		

Tabla 13: Sedes para la migración a IP.

Se deberá tener en cuenta la **posibilidad de integración/migración a telefonía IP a lo largo de la duración del contrato de otras sedes de DFB o de las Entidades Forales existentes en la actualidad o de nueva creación previo acuerdo o consenso de los honorarios de dicha actuación en base a los precios unitarios establecidos a través del AM.**

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.6.4 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

A continuación, se va a describir el alcance de los servicios de **mantenimiento** asociados a la parte del soporte y mantenimiento del sistema de telefonía fija de la DFB y Entidades Forales adheridas. El servicio de mantenimiento solicitado será tanto **correctivo** como **preventivo**, cubriéndose los siguientes elementos:

- Sistema de telefonía
- Licencias de usuario
- Equipos de supervivencia
- Terminales fijos
- Software Advantage

Para las labores de gestión, configuración y cambios sobre el sistema de telefonía corporativa, se solicita la creación de un **grupo de soporte dedicado**, el cual estará dedicado de manera exclusiva, **al menos 10 horas semanales en horario laboral, las cuales serán acumulables**. El horario y reparto semanal se establecerá en función de las necesidades del servicio, a lo que el licitante deberá ajustarse. En cualquier caso, se habilitará un procedimiento para poder realizar solicitudes de cambios y/o reportes de incidencias en cualquier momento que se pondrán en operación, bien durante el horario de dedicación consensuado o dentro de los plazos establecidos más abajo para los casos de incidencias. La empresa adjudicataria mantendrá permanentemente actualizado y a disposición de las entidades adheridas un registro de las horas del grupo de soporte consumidas.

Adicionalmente, se deberá **mantener e informar de manera continuada sobre el inventario de licencias y extensiones en uso, así como las disponibles**. Para ello, se mantendrá una base de datos en la que figure, entre otras cosas, número de extensión, DDI asociado, departamento o entidad al que pertenece, etc.

El **grupo de soporte dedicado no estará ubicado de manera presencial en las dependencias de DFB**, sino que tendrá su lugar de trabajo a una distancia tal que pueda presentarse, en un máximo de 75 minutos en el Palacio Foral, ubicado en la Calle Gran Vía, 25 (Bilbao). El tiempo de trayecto se medirá usando la aplicación Google Maps, en coche, por el trayecto más rápido, sin considerar atascos u otros aspectos similares.

Adicionalmente, el grupo de soporte debe estar formado por un equipo de personas suficientemente preparado, de manera que exista rotación y no se vea perjudicado el servicio ante bajas, periodos vacacionales, etc.

Asimismo, se incluirá en el CPS un ítem para que las empresas licitadoras puedan indicar un precio para el caso en que la DFB considere ampliar la dedicación semanal del grupo de soporte.

El mantenimiento preventivo deberá incluir, al menos, las siguientes tareas:

- Revisión de los diferentes aspectos que puedan afectar al servicio.
- Propuesta y soporte al grupo de soporte para las actualizaciones HW/SW para mejorar el servicio.
- Propuesta y soporte al grupo de soporte de parcheo preventivo de servicios.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Definición y soporte al grupo de soporte en las políticas de backup y plan de contingencia de sistemas y servicios.
- Recomendaciones sobre la monitorización adaptándose al crecimiento del uso que se haga de la plataforma.
- Soporte remoto correctivo de todo el software.
- Revisión remota preventiva del estado del sistema cada 6 meses.
- Se garantizará el mantenimiento de licencias y suscripciones en vigencia para el funcionamiento de la solución.
- Soporte y/o elaboración de la información periódica requerida en los servicios de gestión de red, referentes a supervisión de tráficos cursados, ocupación de enlaces, disponibilidad de la red, etc.
- Revisión periódica del funcionamiento de los sistemas de respaldo.
- Supervisión del nivel de servicio ofrecido.

El horario de atención para el **mantenimiento preventivo de la solución será de 8x5** (8 horas al día, 5 días a la semana de lunes a viernes). Deberá presentarse un informe trimestral reflejando como mínimo todos los aspectos aquí identificados y que ayuden en la prevención y garanticen la continuidad del servicio.

Asimismo, el mantenimiento correctivo de los entornos de telefonía deberá incluir, al menos, las siguientes tareas:

- Atención a incidencias reportadas por los grupos de soporte de las entidades involucradas.
- Escalado de incidencias a fabricante (deberá estar el Software Advantage activo).

La atención a incidencias será llevada a cabo por el grupo de soporte, propuesto por la empresa adjudicataria, funcionando éste como único punto de gestión de las mismas.

Se deberán cumplir los siguientes tiempos de respuesta según la siguiente clasificación de las incidencias:

- Críticas: Incidencias en el equipamiento que impidan el funcionamiento normal del servicio.
- Leves: Incidencias que no impiden el normal funcionamiento del servicio pero que degradan su uso.

La siguiente tabla muestra los tiempos máximos, a cumplir por la empresa adjudicataria en las resoluciones, según la severidad de las incidencias:

Tiempos máximos	Incidencia crítica	Incidencia leve
Respuesta	0,5 horas (horario laboral) 1 hora (fuera del horario laboral)	1 hora (horario laboral) 4 horas (fuera del horario laboral)
Resolución	12 horas	24 horas

Tabla 14: Tiempos de respuesta a incidencias según su criticidad.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Adicionalmente, se establece una categorización especial de las incidencias para los periodos temporales en los que se considera una mayor criticidad, asociada al servicio de telefonía, **debido a la existencia de ciertas campañas como Renta, Elecciones** (los cuales se comunicarán previamente a la empresa adjudicataria), o **ante Emergencias, o caída masiva de un servicio**, exigiéndose unos tiempos de resolución máximos más estrictos. La siguiente tabla muestra los tiempos máximos a cumplir en dichos supuestos:

Tiempos máximos	Incidencia crítica	Incidencia leve
Respuesta	0,5 horas (horario laboral) 1 hora (fuera del horario laboral)	1 hora (horario laboral) 4 horas (fuera del horario laboral)
Resolución	4 horas	12 horas

Tabla 15: Tiempos de respuesta a incidencias según su criticidad y periodo temporal.

Las **horas de los tiempos de resolución** de las **incidencias críticas** se consideran en **cualquier horario**, mientras que las **horas de los tiempos de resolución** de las **incidencias leves** se consideran en **horario laboral**.

Se entiende por horario laboral el comprendido entre las 8:00 y las 20:00 horas, de lunes a viernes no festivos.

Se define como Tiempo de Respuesta el periodo que transcurre desde que el cliente notifica una incidencia, se abre el ticket asignando los recursos humanos y materiales oportunos, así como el responsable de la resolución de la incidencia y se notifica a quien emitió el aviso. El Tiempo de Resolución se refiere al periodo que transcurre hasta que se resuelve un ticket, desde el momento en que se notifica la incidencia hasta que se queda resuelta.

En lo relativo al mantenimiento de los terminales fijos, éste se llevará a cabo de acuerdo a lo descrito en el apartado *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*

Por otro lado, el **Software Advantage** del fabricante deberá estar **activo durante la vigencia del contrato, y de las prórrogas, si las hubiera**, comprometiéndose la empresa adjudicataria a tenerlo vigente para todo el sistema telefónico completo (voz, aplicaciones, etc.). Se deberá realizar, al menos, un upgrade de la versión anualmente, siempre que sea posible y asegurarse que el sistema dispone siempre de la última o penúltima versión lanzada por el fabricante.

El horario de atención para el **mantenimiento correctivo** de la solución será de **24x7**.

El incumplimiento de las condiciones de servicio exigidas o las mejoradas que establezca la empresa adjudicataria en su propuesta estará sujeto a la aplicación de penalizaciones económicas.

La empresa adjudicataria deberá poder repercutir a cada departamento, centro de coste o entidad foral, el coste asociado al mantenimiento del sistema de telefonía conforme a los criterios que establezca DFB y también deberá proporcionar una estructura de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

facturación independiente para los diferentes departamentos, reservándose la DFB la posibilidad de solicitar la modificación de la estructura de facturación a lo largo del desarrollo del contrato. La estructura de cuentas será proporcionada por DFB a la empresa adjudicataria.

4.6.5 OTRAS LÍNEAS DE TELEFONÍA SOLICITADAS PARA SEDES REMOTAS

Actualmente, se dan algunas situaciones particulares con desvíos de numeración fija de la MX-ONE a líneas móviles en ciertas ubicaciones, las cuales se pasan a detallar a continuación:

Descripción
Centro de recuperación de animales de Gorliz: desvío en la MX-ONE para que toda llamada que llegue al número 946774852 se redireccione a automáticamente al 688635690.
Parketxe Armañon: desvío en la MX-ONE para que toda llamada que llegue al número 946560079 se redireccione automáticamente al 688753025.
Estación de fruticultura de Zalla: desvío en la MX-ONE para que toda llamada que llegue al número 946390327 se redireccione automáticamente al 688776884.
Parketxe Urkiola: desvío en la MX-ONE para que toda llamada que llegue al número 946814155 se redireccione automáticamente al 622794155

Tabla 16: Desvíos de numeración fija de la MX-ONE.

Se valorarán otras opciones en el medio plazo, tales como una solución de línea de voz (bien sobre red fija o sobre móvil) o, si fuera posible, dotar de telefonía IP a través de la red de datos corporativa.

Por otro lado, existen algunas líneas fijas independientes que, actualmente, se están proporcionando a través de líneas móviles:

Descripción	Titular	Línea fija	Móvil asociado	Terminal sobremesa
Parketxe de Gorbea	DFB	946739279	687970384	SI
Elkartegi Basauri	DFB	944023900	687970388	SI
Vigilante de Palacio	DFB	944157222	687970386	SI
Bomberos Ispaster	DFB	946440668	673001125	SI
Archivo Ganguren	DFB	944467512 944460150	627462510 627462512	NO SI
Teléfono Sala multiusos CPD2	Lantik	944057626	673004199	SI
Teléfono Sala Operación CPD2	Lantik	946004627	673004081	SI
Oficina en Urduliz- Espacio de coworking de 400 metros (con servicio de cola de llamadas)	Beaz	946400428	673260450	SI
N/D	IFAS	944652592	674424301	SI
N/D	IFAS	946369196	674408039	SI
N/D	IFAS	946582654	673070355	SI
N/D	IFAS	946582039	674409110	SI
N/D	Bizkaikoa	944651660	688668622	NO
N/D	Bizkaikoa	944651657	688810973	SI

Tabla 17: Líneas fijas independientes asociadas a líneas móviles.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Adicionalmente, para algunas ubicaciones, existen líneas fijas que están asociadas a líneas móviles, formando un servicio de centralita virtual. Esto es así, dado que el servicio de centralita virtual móvil permite presentar y recibir llamadas en geográficos que se asocian a dichas líneas móviles para simular una centralita al uso, de manera que el receptor de las llamadas vea un geográfico y pueda devolver la llamada a ese geográfico, debido a la dificultad de disponer de una línea fija en estas ubicaciones:

Descripción	Titular	Línea fija	Nº extensiones
Hogar Zabalburu	IFAS	944019683	1
Hogar San Adrián	IFAS	944101440	1
Hogar Txurdinaga	IFAS	944128679	1
Hogar Basauri	IFAS	944261613	1
Hogar Fueros	IFAS	944386676	1
Hogar Dolaretxe	IFAS	944733503	1
Hogar Portugalete	IFAS	944836471	2
Sede Hogar Santurtzi	IFAS	944938575	1
Hogar Mina del Morro	IFAS	946076917	1
Hogar Mungia	IFAS	946742925	1
Orduña	IFAS	945384888	2
Mundaka	IFAS	946111570	2
IFAS-Gallarta	IFAS	946369362	2
Elorrio	IFAS	946583231	2
Zumelegui	IFAS	946821013	10
Loiu-Udaloste	IFAS	944467062	2
Lusa	IFAS	946390426	7
Errekalde	IFAS	944450000	2
Casa del Mar de Ondarroa	IFAS	946134262	1
IFAS-Casa de Mar	IFAS	946436004	3
Hogar del pensionista de Bermeo	IFAS	946880013	1
Zubiete	IFAS	946799082	2

Tabla 18: Servicio de acceso de red de telefonía con centralita virtual.

La volumetría de consumos de las sedes del IFAS mostradas en la tabla anterior está englobada en la volumetría total del IFAS que se muestra en el Anexo II.

Adicionalmente, se solicita un Servicio de Operadora Automática (IVR) para dos situaciones que se pasan a detallar a continuación. El llamante oirá una locución con varias opciones y en función de la opción seleccionada la llamada entrará en un agente u otro:

SOA
ASISTENCIAL DE ZUMELEGI
CABECERA: 673483034 – FIJO ASOCIADO: 946821013
OPCION 1: 674407804
OPCION 2: 674409116
OPCION 3: 674409113
OPCION 4: 674409110

SOA
OPERADORA BIZKAIKOA
CABECERA: 661729007 – FIJO ASOCIADO: 944651657
OPCION 1: 688810973 (SANTIMANIÑE)
OPCION 2: 661729121 (OMA)

Tabla 19: Servicio de Operadora Automática (IVR).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.6.6 CONDICIONES PARTICULARES

A continuación, se describen algunas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta para la provisión de los servicios asociados a la parte de los servicios de voz fija, comunicaciones móviles (voz y datos) y suministro de dispositivos móviles de este lote:

- En caso de caída o saturación de un acceso, el operador deberá cursar la llamada entrante o saliente a través de un acceso de respaldo, en caso de disponer del mismo.
- La prioridad del grupo de saltos de los accesos será indicada por DFB.
- En lo referente a desvíos, se debe permitir configurar para cada extensión:
    - Mostrar el DDI de la extensión que realiza el desvío (número largo del usuario)
    - Mostrar el número cabecera definido para la entidad
    - Mostrar el número del llamante origen
- **La empresa licitadora podrá proponer soluciones de redundancia y diversificación en aquellas sedes en las que lo considere necesario**.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar facturación independiente para los diferentes departamentos y entidades públicas de la DFB, reservándose la DFB la posibilidad de solicitar la modificación de la estructura de facturación a lo largo del desarrollo del contrato. La estructura de cuentas será proporcionada por DFB a la empresa adjudicataria.
- Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en las dependencias de DFB y entidades forales serán por cuenta de la empresa adjudicataria, así como los de la inclusión de nuevos elementos o componentes que pasarán a propiedad de la DFB o entidades. Todos los trabajos de adaptación del equipamiento existente deberán hacerse a través del fabricante o de empresa oficialmente certificada.
- El operador adjudicatario generará un **‘Inventario de los servicios y productos de red” contratados**. **Este inventario será entregado a la entidad contratante correspondiente en las 4 semanas posteriores a la adjudicación del contrato**. Es obligación de la empresa adjudicataria el mantener actualizado este inventario con la periodicidad que le indique la entidad contratante. El inventario de red deberá contener como mínimo:
    - Todos los servicios y líneas contratadas (en formato tabla resumen) con dirección de instalación y cuenta de facturación asociada.
    - Marca y modelo de los terminales móviles, asociados a la línea y servicio contratado para cada uno de ellos.
    - Marca y modelo de los dongles USB, etc.
    - Identificación de tarjetas SIM para tablets y demás dispositivos.
- El operador adjudicatario deberá proporcionar todos los meses las estadísticas de tráfico en los accesos a la red telefónica pública y en los servicios de datos con el objetivo de poder redimensionar las necesidades de red.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- La empresa adjudicataria deberá **mantener actualizado en todo momento el catálogo de precios y servicios ofertados**. Dicho catálogo reflejará los precios unitarios de los servicios que ofrezca la empresa adjudicataria al amparo de este contrato. Durante el periodo de validez del contrato y sus prórrogas, en caso de que las tarifas públicas de los servicios incluidos en este catálogo sean inferiores a las adjudicadas, se procederá a actualizar el catálogo con las tarifas más ventajosas para la entidad contratante. Asimismo, cualquier mejora tecnológica, incremento de ancho de banda, servicio adicional, mejora de calidad, etc. que se ofrezca con carácter general al público, deberá verse reflejada en el catálogo. En el catálogo de precios se podrá incluir el precio y características de otros servicios de valor añadido que pueda ofrecer el operador.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar una **herramienta software, preferiblemente con acceso Web, para que DFB y las Entidades Forales puedan realizar un seguimiento del consumo y de la facturación del servicio**, permitiendo generar informes con la periodicidad que se requiera, teniendo en consideración los siguientes aspectos:
    - La herramienta deberá permitir descargar los informes en un fichero que se pueda procesar, tipo Excel o similar.
    - La herramienta deberá permitir disponer de diferentes perfiles de acceso a la información de facturación, de forma que cada departamento pueda realizar un seguimiento de su gasto en el ámbito del servicio de comunicaciones fijas o móviles.
    - La herramienta deberá permitir configurar una estructura de cuentas para la asignación de la facturación, conforme a la información que facilite la DFB.
    - La herramienta deberá permitir realizar, como mínimo, los siguientes filtros:
        - Por tipo de servicio
        - Por periodo de tiempo
        - Por fecha de alta de servicio
        - Por Departamento o entidad.
    - Los informes de facturación deberán poder contener como mínimo los siguientes datos:
        - Número de Factura - Cuenta asociada - Importe de la factura
        - Evolución de cuotas de productos (altas y periódicas)
        - Consumos, siendo necesario reflejar los detalles de los mismos, línea de producto, destino de las ‘llamadas’, etc.
        - Productos activos en el momento que se realiza el informe, incluyendo su fecha de alta y el lugar físico de su instalación
        - Histórico de productos activos, con fecha de alta o activación y lugares de instalación o sede, en la medida de lo posible.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Ranking de consumos que permita filtrar por departamento, línea y tipo de producto.

- La empresa adjudicataria deberá proporcionar un **herramienta software, preferiblemente con acceso Web, para que la entidad contratante pueda realizar la gestión de incidencias**. Esta herramienta permitirá dar de alta incidencias y realizar un seguimiento del estado de las mismas (fecha de apertura, descripción de la incidencia, tiempo de resolución y fecha de cierre), para lo cual la herramienta le proporcionará el correspondiente código de incidencia. La entidad contratante podrá utilizar esta herramienta para verificar el grado de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de los tiempos de respuesta ante incidencias. Asimismo, el operador deberá garantizar que una incidencia introducida a través de la herramienta se pueda seguir a través de llamada telefónica al centro de atención personalizado para DFB. No se podrá cerrar la incidencia hasta que por parte de la Administración se dé el visto bueno para ello.
- DFB se reserva el derecho de solicitar en fase de evaluación de ofertas una demostración del funcionamiento de todas las herramientas de gestión ofertadas.

4.6.7 CALIDAD DE SERVICIO LOTE 1

La empresa licitadora deberá detallar sus compromisos de calidad para los servicios ofrecidos, así como los mecanismos utilizados para su cumplimiento y seguimiento. Para ello, deberá describir los puntos que se muestran a continuación.

Cabe destacar que se considerará de aquí en adelante horario laboral aquel horario comprendido entre las 8:00 y las 20:00 de lunes a viernes (no festivos).

- Durante el **proceso de transición** a la nueva empresa adjudicataria, en caso de producirse, el plazo de puesta en funcionamiento del servicio será como máximo de 90 días naturales desde la firma del contrato.
- La **disponibilidad** de todas las **líneas fijas** será, a nivel general, igual o superior al 99,5 %. Para aquellos enlaces principales a la red telefónica pública (accesos RDSI y SIP TRUNK) la disponibilidad será igual o superior al 99,8 %. Para el conjunto de línea primaria y backup (incluyendo los enlaces SIP TRUNK) la disponibilidad será igual o superior al 99,9 %.
- El **tiempo máximo de respuesta** asegurado en las dependencias de una entidad ante una incidencia, comunicada por la misma en **horario de 08:00 a 20:00**, será como máximo de 0,5 horas para las incidencias críticas y 1 hora para las leves.
- El **tiempo máximo de respuesta** asegurado en las dependencias de una entidad ante una incidencia, comunicada por la misma en horario de **20:00 a 08:00**, será como máximo de 1 hora para las incidencias críticas y 4 horas para las leves.
- El **tiempo máximo de resolución de una incidencia**, siendo éste el tiempo desde que una entidad comunica formalmente a la empresa adjudicataria la incidencia, hasta que dicha entidad firma el documento formal de subsanación de la incidencia, nunca superará las 12 horas (en cualquier horario) para las **incidencias críticas** y 24 horas (en horario laboral) para las **leves.**

  Se considerará el tipo de incidencia de la siguiente manera:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Críticas: Incidencias en el equipamiento que impidan el funcionamiento normal del servicio.
- Leves: Incidencias que no impiden el normal funcionamiento del servicio pero que degradan su uso.

Adicionalmente, existe una categorización especial de las incidencias para los periodos temporales en los que se **considera una mayor criticidad, asociada al servicio de telefonía, debido a la existencia de ciertas campañas como Renta, Elecciones** (los cuales se comunicarán previamente a la empresa adjudicataria), o **ante Emergencias, o caída masiva de un servicio**, exigiéndose unos tiempos de resolución máximos más estrictos, **no pudiéndose superar las 4 horas para las incidencias críticas** (en cualquier horario) **y 12 horas para las leves** (en horario laboral).

- Porcentaje máximo de **llamadas fallidas**:
  - A teléfonos fijos nacionales, no debe ser superior al 1%.
  - A teléfonos fijos internacionales, no debe ser superior al 2,5%.
  - A móviles, no debe ser superior al 2%.
- **Tiempo de establecimiento de llamada**, cuyo valor medio no debe ser superior a 3 segundos.
- **Tiempo máximo de alta de un nuevo enlace o servicio** desde que una entidad realiza su solicitud: 10 días hábiles.
- **Tiempo máximo de baja de un enlace o servicio** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo para la modificación de un servicio** desde que una entidad realiza su solicitud si no se requiere desplazamiento in situ: 1 día hábil. Si es necesario desplazamiento a las dependencias de la entidad, el tiempo máximo será de 5 días hábiles.
- **Tiempo máximo de alta de una nueva línea móvil (sin portabilidad)** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo de baja de una línea móvil** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo para la modificación de un servicio móvil** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- La **disponibilidad del servicio en movilidad** en % del tiempo, diferenciando entre caídas parciales con funcionamiento degradado y caídas totales no podrá ser inferior al 99,5% para el degradado y al 99,9% para las caídas totales (considerando el entorno del Territorio Histórico de Bizkaia).
- El **porcentaje de facturaciones incorrectas** no deberá ser superior al 1%.
- **El tiempo de respuesta** desde que una entidad notifica un **error en facturación** no deberá ser superior a 1 día hábil.
- **El tiempo de subsanación del error en facturación**, en caso de que así corresponda, una vez que el operador ha dado respuesta al error notificado por la entidad no deberá ser superior a 5 días hábiles.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- El **plazo de sustitución de terminales fijos averiados** será como máximo de 4 horas laborables, tal como se describe en *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*

- El **plazo de reparación de terminales móviles averiados** será como máximo de 5 días hábiles desde la solicitud, contando recogida y entrega. Asimismo, la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de sustituir el terminal por otro similar (dentro de la gama de la que se trate) en el plazo máximo de 1 día laborable, tal como se describe en *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*

- Se entregará un **reporte de volumen y consumos por tipología de llamadas cursadas**. Dicho informe se elaborará para cada uno de los distintos departamentos de DFB y de las Entidades Forales por separado en el que se refleje, de modo agregado, el número de llamadas entrantes y salientes por origen y destino, respectivamente y los minutos cursados. Este informe se entregará el día 15 de cada mes.

- El **tiempo de respuesta** para cualquier consulta realizada a la empresa adjudicataria no será superior a 1 día hábil.

- El **tiempo de entrega de informes e inventarios** específicos (diferentes de los que se han de entregar periódicamente) no será superior a 10 días hábiles.

Los tiempos anteriores podrán reducir a la mitad por causas de urgencia justificadas debidamente apreciadas por la Administración, a excepción de los iguales o inferiores a 1 día hábil.

La valoración de la disponibilidad mensual se tendrá en cuenta desde el día 1 natural de cada mes hasta el último día de ese mes.

La empresa adjudicataria deberá entregar el día 15 de cada mes, un informe que recoja los parámetros de calidad indicados en su oferta, su grado de cumplimiento en el mes precedente y la penalización resultante por su incumplimiento.

Por otro lado, todos los errores de facturación deberán ser subsanados por el operador, a más tardar, en la factura del mes siguiente.

Todas las medidas de calidad de servicio se realizarán sobre periodos mensuales y para cada sede de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad deberán cumplirse para cada una de las sedes de forma independiente, aplicándose las correspondientes penalizaciones cuando los parámetros de calidad de servicio superen los máximos establecidos.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad de la empresa adjudicataria. Tampoco las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación y autorizadas por la entidad correspondiente.

De este modo, la empresa licitadora, que concurra al Lote 1, deberá indicar en su oferta los parámetros de calidad propuestos para cada uno de los indicadores recogidos en este apartado.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

4.7 LOTE 2: SERVICIOS UNIFICADOS DE TELECOMUNICACIONES PARA AYUNTAMIENTOS Y OTRAS ENTIDADES

Este Lote 2 incluye todas las necesidades de comunicaciones (fijas y móviles) para los Ayuntamientos y el resto de Entidades Públicas que se adhieran al Acuerdo Marco.

4.7.1 TELEFONÍA FIJA

Los servicios de telefonía fija incluyen los siguientes servicios o las soluciones equivalentes a suministrar por la empresa licitadora que cumplan con las funcionalidades y requisitos indicados a continuación:

- **Servicios de telefonía** para disponer de enlaces con la red pública de telefonía que permitan encaminar el tráfico corporativo desde/hacia la red telefónica pública tanto de la sede principal de la entidad contratante como de las sedes asociadas (según situación actual de cada entidad), equivalente, al menos, a la actual interconexión con la red pública. Se conservará la numeración actual (portabilidad numérica) cuando así se solicite y siempre que esto sea factible, tal como se indicó en el aparatado 4.3.1.4 *Numeración*.
- **Servicio de Red Inteligente y numeración especial (010 y similares):** la empresa licitadora ofrecerá este tipo de servicios, manteniendo en todo momento la compatibilidad con el funcionamiento del servicio existente asociado a estos números incluyendo la portabilidad numérica de los mismos. Deberá ser igualmente compatible con los terminales utilizados por las personas que atienden las llamadas. Dentro de los servicios asociados a la atención ciudadana se incluirá la posibilidad de adquirir el servicio de grabación de llamadas, en caso de que así lo considere la entidad contratante (siendo la capacidad de almacenamiento provista por la entidad contratante).
- **El servicio de centralita y telefonía corporativa** que podrá prestarse haciendo uso de equipamiento propiedad de las entidades destinatarias o mediante soluciones (Cloud u on-premise) de la empresa adjudicataria, según los elementos del CPS escogidos por la entidad destinataria (sólo aplica al Lote 2). En el caso de las centralitas propiedad de la empresa adjudicataria (ya sean *on-premise* o Cloud), deberán ofrecer, como mínimo, las siguientes prestaciones:
    - Posibilidad de definir perfiles de uso:
        - Disponible
        - Fuera de la oficina
        - Ocupado
        - No molestar
    - Posibilidad de definir perfiles automáticamente según horarios
    - Marcación abreviada
    - Identificación de llamada entrante
    - Llamada en espera
    - Notificación de llamada perdida
    - Desvío de llamadas (incondicional, ocupado, no contesta, …)
    - Rellamada automática a números internos que estaban ocupados cuando éstos quedan libres
    - Retención de llamadas
    - Conferencia a tres

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Captura y transferencia (atendidas, ciegas, …) de llamadas
- Marcación abreviada personal
- Música en espera
- Audioconferencia entre personas usuarias internas y externas de la entidad
- Contestador de voz
- Operadora automática
- Ocultación de presentación de identidad de línea
- Funcionalidades habilitadas para puestos avanzados:
  - Directorio de contactos personal
  - Ring diferenciado
  - Filtrado de llamadas
  - "*Click to dial*" desde los contactos de Outlook
  - Marcación desde interfaz web
  - Histórico de llamadas en el Outlook y en el portal web
  - Visualización de cola de llamadas entrantes
  - Operadora automática
- Funciones opcionales:
  - Módulo de grabación y gestión de las llamadas que pasan por el sistema
  - Módulo de fax

En el caso de que la centralita sea on-premise, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición los equipos de switching/routing necesarios (gestión y mantenimiento incluidos) para soportar los servicios de telefonía, si así lo requiere la entidad contratante.

La telefonía fija se ofrecerá **en tres modalidades**:

- Centralita y terminales propiedad de la entidad contratante: la empresa licitadora proporcionará únicamente los enlaces necesarios para la conexión de la centralita a la red de telefonía pública y tarificará el tráfico.
- Centralita propiedad de la empresa adjudicataria: la entidad destinataria contratará el servicio de telefonía en modalidad de servicio (servicio de centralita Cloud u on-premise) y se le tarificará el tráfico. Dos variantes:
  - Terminales propiedad de la entidad contratante.
  - Servicio por puesto (terminales en alquiler): el suministro, instalación, configuración y licencias corre a cargo de la empresa adjudicataria.

En todos los casos, la tarificación contará con las siguientes características:

- Llamadas internas corporativas de la entidad (fijo y móvil) ilimitadas
- Llamadas a fijos y móviles nacionales ilimitadas.
- Resto de llamadas se tarifican según consumo (llamadas internacionales, a números especiales, etc.).

Se deberá tener en cuenta que la centralita ofertada tendrá que ser compatible con posibles soluciones de Contact Center o Grabación ya implantadas en ayuntamientos.

4.7.2 TELEFONÍA MÓVIL

Dentro de los servicios de telefonía móvil a prestar se incluyen:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- **Líneas móviles** para todas las personas usuarias que solicite la Entidad. El servicio de telefonía móvil deberá prestarse atendiendo a las siguientes consideraciones/requisitos:
    - Integración en la RPV de la entidad interesada
    - Posibilidad de activar/desactivar el Roaming internacional y de realizar llamadas internacionales.
    - Posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de diferentes facilidades. Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales
    - Posibilidad de restricción de llamadas a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración (Acceso a contenidos Premium, SMS de tarificación adicional, etc.).
    - Posibilidad de establecer limitaciones para todo tipo de tráfico, voz, datos y mensajería.
    - Dichas restricciones deberán poder activarse o desactivarse en función de un horario determinado.
    - Funciones asociadas a las extensiones móviles, tales como transferencias de llamadas activas entre líneas móviles, aviso de disponibilidad cuando una línea de móvil corporativa deje de estar ocupada, etc.
    - Servicio de buzón de voz
    - SIM troquelada en tres formatos (SIM /Mini-SIM/Nano-SIM)
    - Posibilidad de e-SIM
    - Por lo que respecta a la tarificación, ésta tendrá las siguientes características:
        - Llamadas internas (fijos y móviles) ilimitadas.
        - Llamadas a fijos y móviles nacionales ilimitadas
        - Envío ilimitado de SMS
        - Posibilidad de contratar bonos de minutos y megas en roaming para las diferentes zonas.
        - Resto de llamadas se tarifican según consumo (llamadas internacionales, a números especiales, etc.)

Adicionalmente, en lo referente a los datos móviles, se clasificarán las líneas en diferentes perfiles. De esta manera, en el CPS se incluirán las tarifas para los 3 perfiles planteados (tarifas de 1GB mensual, 5GB mensuales y datos ilimitados), de manera que las empresas licitadoras puedan indicar los precios unitarios para cada una de ellas. La empresa adjudicataria deberá enviar un **aviso a cada línea cuando se alcance el 80% del consumo de la tarifa**.

Asimismo, para el momento en que las líneas hayan consumido el 100% de los datos contratados en sus tarifas, se solicita la existencia de un bono de datos móviles mensual compartido por las líneas que no tengan asignadas tarifas de

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

datos ilimitadas, de manera que las líneas puedan seguir navegando a la misma velocidad haciendo uso de los datos de dicho bono compartido. Se asignará de base una salvaguarda de 0,5 GB para las líneas con la tarifa de 1GB y 1,5 GB para las líneas con la tarifa de 5 GB (podrá solicitarse el aumento de esta salvaguarda, siempre y cuando haya capacidad disponible en el bono). Una vez consumidos estos GB de salvaguarda del bono, pasarán a funcionar en modo degradado (al menos 128 kbps), en lugar de la interrupción del servicio. Se incluirán ítems en el CPS de bonos con distintas capacidades para que las empresas licitadoras indiquen el precio de los mismos.

En el caso de que la entidad contratante no solicite el bono mensual compartido adicional a la tarifa individual de cada línea, en el momento del consumo del 100% de los datos contratados para la línea, esta funcionará en modo degradado.

Adicionalmente, se solicita un crecimiento anual del bono de datos móviles mensual compartido de un 20%, teniendo en cuenta, por ejemplo, el crecimiento de la tecnología móvil 5G, con mayores capacidades y velocidades de descarga, lo cual puede ocasionar un mayor consumo de datos móviles.

- **Servicio de conectividad móvil gestionada tipo M2M** para dar soluciones de comunicación entre dispositivos en ubicaciones dispares o con un centro de gestión, que permita un control y administración del dispositivo sobre la línea en tiempo real y mediante monitorización remota a través de una aplicación web. Se podrán solicitar líneas M2M tanto con IP fija como con IP dinámica, incluyendo en ambos casos soluciones de diferentes volúmenes de datos mensuales (desde 20 MB hasta 500 MB).

4.7.3 ENLACES DE DATOS

En el CPS se incluyen servicios de conectividad empresarial entre sedes para la creación de una intranet (RPV). Estas conexiones se realizarán sobre una infraestructura pública compartida, con funcionalidades de red y de seguridad equivalentes a las que se obtienen con una red privada, con la finalidad de actuar de soporte a las aplicaciones intranet/extranet de la entidad interesada, integrando aplicaciones multimedia de voz, datos y vídeo sobre infraestructuras de comunicaciones de la empresa adjudicataria. Este tipo de conexiones deberán estar securizadas, proporcionando soluciones basadas en SD-WAN (con equipamiento, preferiblemente, on-premise).

Se plantean dos tipos de accesos a la RPV:

- **Sedes**: las sedes se conectarán a la RPV mediante los accesos que proporcione la empresa adjudicataria. Estos enlaces de datos deberán configurarse para el reparto de anchos de banda entre los diferentes servicios que transporten (telefonía/centralita, internet, servicios corporativos) en base a lo que indique posteriormente la entidad interesada. Estos enlaces podrán ser principales o de respaldo. Al igual que en el caso de las conexiones a internet, para los enlaces de respaldo de datos la empresa adjudicataria deberá garantizar la independencia física de trazado, así como del nodo o central del operador del que dependen. Podrán funcionar en configuración activo-pasivo, con uno de los enlaces en stand-

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

by que pase a activo únicamente cuando el principal sufra una caída. En caso de que el enlace secundario sea de tipo degradado frente al principal (menos capacidad), la entidad establecerá las prioridades a establecer para la gestión del ancho de banda disponible.

- **Accesos remotos**: se permitirá la conexión desde cualquier conexión a internet, independientemente del ISP. Una vez conectado a internet, mediante un cliente IPSec, se podrá establecer una conexión segura con la RPV y acceder a todos sus recursos.

Las soluciones de RPV deberán contar con un portal de gestión para conocer el estado y funcionamiento de las sedes integradas en la RPV. El portal deberá permitir la configuración de calidades de servicio y generar informes.

4.7.4 ACCESO A INTERNET FIJO

Los accesos a internet principales se podrán contratar en diferentes modalidades de velocidad y garantía de caudal. El tráfico deberá ser en todos los casos ilimitado y deberá tener acceso pleno a la red Internet sin paso por proxys ni máquinas caché interpuestas. Se deberá proporcionar equipamiento de rutado con capacidad de dar acceso WiFi y soluciones de securización basadas en SD-WAN (con equipamiento, preferiblemente, on-premise).

Los enlaces de respaldo, en caso de ser contratados, deberán funcionar de manera automática en caso de caída o desconexión de la línea principal y se deberán instalar en cualquiera de estas dos opciones:

- Sobre infraestructuras o medios de transmisión diferentes a los de la línea principal (ej. Backup inalámbrico para enlace principal de fibra) o
- Sobre el mismo medio de transmisión que la principal. Dicha línea deberá instalarse por un camino físico alternativo y no dependerá del mismo nodo que la línea principal. Estos enlaces deberán priorizar el tráfico de voz y no tendrán límite de tráfico.

Opcionalmente, se podrá contratar direccionamiento estático IP para los accesos a Internet corporativos.

4.7.5 ADQUISICIÓN DE TERMINALES

4.7.5.1 Terminales fijos

En lo que respecta a **terminales fijos**, éstos se encuentran incluidos en el servicio de puestos fijos del CPS, en **modalidad de alquiler** (propiedad de la empresa suministradora del servicio). Para el resto de los casos, se ofrecen en **modalidad de compra** dentro de la sección de productos del CPS.

De manera general, para los terminales IP, se utilizará el cableado estructurado existente en el interior de los edificios (CAT6 salvo algunas excepciones con CAT5), salvo que se demuestre la incompatibilidad del mismo con los servicios propuestos.

Para los casos en los que los terminales fijos no puedan ser alimentados mediante PoE (Power Over Ethernet), se solicitará la utilización de un alimentador eléctrico.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

En lo relativo al mantenimiento de los terminales fijos, éste se llevará a cabo de acuerdo a lo descrito en el apartado *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*

4.7.5.2 Terminales móviles

Se incluye el **suministro y mantenimiento de los terminales** móviles atendiendo a una clasificación basada en tres gamas de terminales más una categoría específica para otros dispositivos y accesorios, siendo la clasificación de las gamas la que se indica a continuación, basada en precios antes de impuestos, independientemente de las características del terminal, versión o año de salida al mercado; entendiéndose las características reflejadas a continuación como características mínimas dentro del tipo en el que están englobados.

- Gama baja (hasta 300 €): 4 GB RAM; 64/128 GB de almacenamiento interno; Dual 4G o 5G, WiFi 5, Bluetooth 5.0, USB-C y NFC.
- Gama media (entre 300 y 600 €): 6 GB RAM; 128 GB de almacenamiento interno. 5G, Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac, Bluetooth 5.0, NFC, USB-C.
- Gama alta (por encima de 600 €): 8 GB RAM; 256 GB de almacenamiento interno; WIFI 6, 2.4G+5G+6G; Bluetooth 5.3, USB-C, GPS, NFC; Sensor de huella y reconocimiento facial; Batería > 4.000mAh.
- Terminales iOS: 128 GB de almacenamiento interno; 5G (sub-6GHz), LTE Gigabit, WiFi 6, Bluetooth, USB-C, NFC. Face ID.

Todos los terminales, independientemente de la gama a la que pertenezcan, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Los terminales entregados serán nuevos.
- Los terminales serán libres, de tal manera que en situaciones de incidencia de línea o falta de cobertura, las personas usuarias puedan usar una línea corporativa o personal de otro proveedor manteniendo los servicios con acceso por Internet.
- Los terminales podrán tener una identificación corporativa software (Ej.: fondo de pantalla no modificable por la persona usuaria y configurable desde las herramientas de gestión corporativas).
- Los terminales han de presentar la posibilidad de personalización de manera automática para su uso con el MDM corporativo y servicios MTD.
- Los terminales permitirán la sincronización de datos corporativos (correo, agenda, calendario, tareas).

A efectos de comparación, para la valoración económica se identificará un modelo específico de terminal en cada gama que sirva, igualmente, para establecer el descuento tipo ofrecido en dicha gama, sin que esto signifique que será el terminal a adquirir finalmente.

- Gama baja (hasta 300 €): Samsung Galaxy A14 5G; 4 GB de RAM; Memoria interna de 128 GB; Pantalla táctil LCD 6,6 pulgadas (1920x10880 pixeles), FullHD+, tasa de refresco 90Hz; Procesador Exynos 1330; Batería 5000 mAh. 5G, WiFi AC, Bluetooth 5.2, NFC, USB-C.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Gama media (entre 300 € y 600 €): Google Pixel 7a - Smartphone 5G Android Libre con Lente Gran Angular y batería 4385mAh. Memoria interna 128GB, RAM 8GB, Pantalla OLED FHD+ de 6,1 pulgadas, Wifi 6E, Bluetooth 5.3, GPS, NFC.
- Gama alta (por encima de 600 €): Samsung Galaxy S24 5G, 256GB, 8GB RAM, Pantalla AMOLED de 6.2", Samsung Exynos 2400 Deca-Core, 4000mAh, Android 14, 5G, Wifi 6E, Bluetooth v5.3, GPS, NFC, USB tipo C, lector de huellas bajo pantalla, altavoces estéreo.
- Terminales iOS: IPhone 15; Memoria interna de 128 GB; iOS 17; Pantalla Super Retina XDR. OLED 6.1; Procesador Chip A16 Bionic. Siri 10. Sistema avanzado de cámara dual, Face ID, 5G (sub-6GHx), LTE Gigabit, WiFi 6, Bluetooth 5.3, Chip de banda ultra ancha de segunda generación, NFC con modo lectura.

Adicionalmente se incluirán otros dispositivos y accesorios relacionados con los servicios en movilidad como son cargadores adicionales (también para vehículo), soportes para móviles en vehículos, fundas o dongles USB.

En lo relativo al mantenimiento de los terminales móviles, éste se llevará a cabo de acuerdo a lo descrito en el apartado *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*

La empresa adjudicataria incluirá el **servicio de gestión de dispositivos móviles (MDM)** como parte del servicio, que permita administrar los dispositivos de la organización y abarque desde la configuración del dispositivo móvil a la gestión de aplicaciones. La gestión de dichos dispositivos será realizada por la empresa adjudicataria.

Dicho servicio debe ser compatible con todos los dispositivos de la entidad y sus sistemas operativos y debe incluir al menos las siguientes funcionalidades:

- Gestión de los dispositivos móviles: los dispositivos se podrán configurar y controlar para que cumplan con las políticas de configuración corporativas. Esta funcionalidad permitirá:
    - Registrar nuevos dispositivos en el gestor, autenticación de persona usuarias.
    - Mantener un inventario hardware y software
    - Administrar perfiles de configuración (Correo electrónico, Wifi, VPN, etc.) y restricciones (bluetooth, cámara...) con gestión de certificados (en caso necesario).
    - Dotar de protección básica frente al robo/pérdida (contraseña de acceso, encriptado de datos, bloqueos, borrados empresariales y completos, etc.).
    - Monitorizar los dispositivos, incluyendo generación de alertas en caso de incumplirse las políticas de seguridad, o ante eventos definidos.
    - Bloqueo ante Jailbreak y Root. En caso de que se rompa la seguridad del sistema operativo el contenedor debe bloquear tanto las aplicaciones como el uso global del dispositivo o el acceso a ciertos contenidos.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Gestión de la seguridad y cifrado de datos
- Gestión de restricciones del hardware y el software
- Gestión de las comunicaciones y los mecanismos de conectividad
- Definir reglas de conformidad para la definición/ejecución de acciones automáticas ante el incumplimiento por parte de un dispositivo de una política de configuración corporativa

- Gestión de Aplicaciones Móviles: configuración de un catálogo de aplicaciones corporativas para controlar (si se desea) qué aplicaciones se permiten o no instalar en los dispositivos. Esta funcionalidad permitirá:
  - Catálogo de aplicaciones corporativo, según perfil de persona usuaria, en el que se pueden incluir tanto aplicaciones de negocio como aplicaciones públicas.
  - Gestión de aplicaciones: actualizaciones, borrados, inhabilitar ejecución,
  - Control de aplicaciones: listas permitidas y no permitidas y requeridas
  - Reglas de conformidad para la definición/ejecución de acciones automáticas ante el incumplimiento por parte de un dispositivo de una política corporativa sobre las aplicaciones (por ejemplo, la instalación de una aplicación de la lista no permitida o la no instalación de una aplicación requerida)
- Monitorización e informes: permitiendo a los ayuntamientos visualizar el estado de su parque y poder generarse en cualquier momento cualquier informe predefinido en el servicio.

Opcionalmente, las empresas licitadoras podrán presentar **soluciones de seguridad para los terminales móviles** tipo Mobile Threat Defense (MTD), dentro del CPS, con el fin de que la entidad contratante valore, en su momento, el interés o necesidad de adquirir este tipo de servicios. Este tipo de servicio debería contemplar todos los ataques posibles diseñados para dispositivos móviles como malware, ataques de día cero o conexión a dominios sospechosos, así como suplantaciones de identidad o phishing y ataques de red.

Estas soluciones deberían considerar aspectos como:

- Compatibles con cualquier dispositivo y sistema operativo.
- Sin consumo adicional de batería ni ralentización del dispositivo
- Facilidad de uso, gestión, activación y de identificar cuándo y qué protege
- No requerir creación de cuentas o registros (automático)
- Garantía de seguridad y de eliminación de riesgos de suplantación de identidad.
- Fiabilidad en el trato de comunicaciones y de datos personales (aplicación de la ley de protección de datos)
- Compatible con el servicio MDM corporativo propuesto.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Del mismo modo, se valorará la posibilidad de incluir soluciones **de cifrado de las comunicaciones.** para aquellas personas usuarias que por su rol lo pudieran requerir, sobre los terminales y productos propuestos por la empresa licitadora.

4.7.6 SOPORTE PARA LOS SERVICIOS OFRECIDOS A LAS ENTIDADES DEL LOTE 2

Para las labores de gestión, configuración, cambios, resolución de incidencias, etc., se solicita un **servicio de soporte dedicado de manera exclusiva en horario de atención 8x5 (servicio de soporte personalizado, en lugar del servicio masivo tipo Call-Center)**. Este servicio será un soporte único, de manera unificada, independiente de la tipología del Ayuntamiento. El canal de atención a las entidades debe ser llevado por personas con competencia técnica y comercial suficiente y que cumplan los tiempos de respuesta exigidos, **no admitiéndose en ningún caso**, y con independencia del tamaño o volumen de consumo de las entidades, canales que no permitan comunicarse con estas personas ni canales similares a los de atención doméstica.

Adicionalmente, se solicita un **soporte especial de atención para servicios críticos (por ejemplo, policía municipal) en horario de atención 24x7**, para aquellos casos en que la entidad contratante lo solicite.

Para entender cumplido el requisito de que el tiempo de trayecto a las sedes de las entidades locales sea lo suficientemente breve, será **necesario que el lugar de trabajo esté situado a una distancia tal que pueda presentarse, en un máximo de 75 minutos** en las sedes de los **Ayuntamientos de Areatza, Balmaseda, Bermeo, Ermua y Ondarroa**, habiéndose escogido estas entidades adheridas por su distribución geográfica dentro del Territorio Histórico.

Este soporte será compartido por todos las entidades adscritas al Lote 2, por lo que su coste debería ser repercutido en los precios unitarios de los distintos productos y servicios solicitados en el CPS.

4.7.7 SERVICIOS DE VALOR AÑADIDO

4.7.7.1 Seguridad perimetral virtual

Servicios de seguridad perimetral para los accesos a internet para aquellas entidades que no cuenten con hardware y software específico de ciberseguridad y/o que deseen externalizar este servicio.

Este servicio incluye dos subservicios que podrán contratarse de forma conjunta o por separado:

- **Servicio de Firewall Virtual** en la nube, que garantice los bloqueos de accesos no autorizados a la información municipal y permita al mismo tiempo las comunicaciones autorizadas. Este servicio deberá permitir gestionar las políticas de seguridad y filtrar los contenidos con las siguientes características:
    - Definición y aplicación de políticas de firewalling al tráfico de Internet
    - Protección frente a Intrusiones (IPS/IDS): debe proporcionar protección ante intrusos protegiéndola red contra ataques y abusos, y genera alertas para que se puedan tomar las acciones necesarias.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Protección ante ataques a DNS
- Filtrado de URLs por categorías
- Bloqueo por tipo de archivos
- Filtrado mediante listas negras, blancas y listas negras públicas
- Personalización de listas de filtrado
- Control de aplicaciones, definiendo no sólo que aplicaciones pueden usarse sino también que las personas usuarias pueden hacerlo y cuándo
- Informes de actividad periódicos, que facilite el análisis de datos de forma sencilla
- Administración del sistema vía Web con capacidad de gestión de personas usuarias, configuración de parámetros de filtrado, definición de perfiles, etc.
- Gestión de ancho de banda: Debe permitir establecer un límite de ancho de banda, por protocolo, en el tráfico total gestionado por el firewall.
- Establecer de políticas de Calidad de servicio (QoS) en el acceso a internet.

- **Servicio de Antivirus Virtual** en la nube para garantizar la protección frente a amenazas web. Este servicio incluirá como mínimo:
  - Prevención, búsqueda, detección y eliminación de código o software malicioso, como virus, troyanos, gusanos, etc.
  - Detección de Spam
  - Servicio antimalware
  - Gestión de informes de actividad

4.7.7.2 Hosting

Servicios de hosting web corporativo con tráfico web ilimitado y espacio en disco de hasta 25 GB. Incluirá la gestión del dominio aportado por la entidad contratante o bien la adquisición del mismo en caso de requerirse.

4.7.7.3 Envío masivo de mensajes

Servicios de envío masivo de mensajes, basados en un cliente web que permita realizar envíos de un mismo SMS a un grupo determinado de destinatarios nacionales para difusión de alertas, noticias, incidencias, recordatorios, etc.

Entre las funcionalidades que debe incluir el servicio están:

- Posibilidad de creación de grupos de difusión
- Programar envíos puntuales y periódicos
- Obtener informes sobre las campañas de información realizadas.

4.7.7.4 Virtual Data Center

Servicio de Data Center Virtual en el que se puedan agregar servidores virtuales de diferentes capacidades de cómputo, sistemas operativos y bases de datos con sus propios segmentos de red, protección y seguridad. Debe proporcionar capacidades informáticas que permitan cargas de trabajo de aplicaciones y actividades empresariales, como:

- Intercambio de archivos
- Operaciones de correo electrónico

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Aplicaciones de productividad
- Plataformas CRM y ERP
- Operaciones de bases de datos
- Big data
- AIOps y machine learning
- Apps de comunicación y colaboración

La provisión del servicio de Virtual Data Center **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.7.5 Backup Cloud

Servicio de backup de data center y/o PCs en la nube en plataforma de la empresa adjudicataria, incluyendo todos los recursos necesarios para dotar a la entidad interesada de un centro de respaldo virtual de su Data Center (DC), que replique los servidores exclusivamente necesarios para poder mantener el servicio municipal en caso de una contingencia grave, así de aquellos PCs que se consideren necesarios.

Las características mínimas de este servicio serán las siguientes:

- Gestión de máquinas virtuales: será posible definir las políticas de respaldo adaptadas a las necesidades de cada entidad, indicando qué datos se deben replicar y con qué periodicidad y durante cuánto tiempo guardarlos, actualizando en cada carga sólo los datos modificados.
- El servicio incluirá soluciones de seguridad como cifrado de datos, autenticación u otras protecciones de la información.
- Compatible con sistemas operativos Windows y Linux

La provisión del servicio de backup para PCs **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.7.6 Servicio WiFi

Servicios de red WiFi para las entidades que precisen dotar de cobertura WiFi extendida en áreas no cubiertas desde la antena WiFi del propio equipamiento de acceso a internet (router del operador).

Este servicio incluirá el suministro, instalación y configuración de los Puntos de Acceso WiFi que sean necesarios para dar cobertura a las áreas solicitadas, así como el mantenimiento y soporte a la gestión de dicha red WiFi a lo largo de la duración del contrato.

Todos los equipos deben cumplir con la legislación aplicable en España de Europa y estar homologados según normas CE.

En la instalación se incluirá el cableado de Categoría 6 UTP desde el AP hasta el armario rack más próximo, así como la instalación de un panel de conexiones en dicho

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

armario. Cuando el cableado sea a la vista, será necesario instalar una canaleta de protección.

Se admitirán soluciones tipo WiFi Mesh que minimicen la necesidad del cableado a realizar.

El servicio debe proporcionar un sistema de control de acceso a la red mediante portal cautivo que permita identificar la navegación de las diferentes personas usuarias y la gestión de los accesos (control de tráfico, control de contenidos, limitación del número de conexiones concurrentes, redireccionar una URL o filtrar por Mac).

4.7.7.7 Aplicaciones ofimáticas corporativas

Plataforma de aplicaciones corporativas de oficina tipo Office 365 o Google Apps for Work, incluyendo, al menos, las siguientes aplicaciones:

- Correo electrónico corporativo
- Almacenamiento en la nube (mínimo 1TB)
- Aplicaciones de ofimática online: procesador de textos, hojas de cálculo, presentaciones, etc.
- Soluciones de videollamadas y mensajería instantánea
- Calendario corporativo
- Herramienta de gestión

La provisión de estos servicios **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.7.8 Fax Cloud

Solución de servidor de fax en la nube, fax virtual o equivalente que permitan envío y recepción de fax mediante un software cliente de mensajería (correo electrónico, acceso web o aplicaciones cliente) prescindiendo de los dispositivos físicos actuales. Este servicio deberá permitir el envío y recepción de faxes a través del correo electrónico corporativo y desde cualquier dispositivo que tenga conexión a la red corporativa o a Internet. Este servicio deberá incluir las siguientes funcionalidades:

- Envío y recepción de fax por correo electrónico o cualquier navegador web, compatible con cualquier aplicación de correo.
- Entrega de documentos con prueba de entrega para el cumplimiento legal con los estándares
- Uso de múltiples formatos para enviar y recibir fax: txt, pdf, tif, jpeg, html, png.
- Mantenimiento de número de fax o elección de uno nuevo
- Recepción de confirmaciones entrega y alertas en tiempo real.

La empresa adjudicataria deberá mantener la numeración de las líneas de fax existentes que la entidad solicite que desaparezcan como línea fija analógica pero que se deseen integrar en la plataforma de fax virtual, siempre que esto sea viable de acuerdo a lo descrito en el apartado 4.3.1.4 *Numeración*. Además, podrán solicitarse nuevas líneas de fax virtual adicionales.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La provisión de este tipo de servicio **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.7.9 Televisión

Los servicios de televisión a través de plataforma de la empresa adjudicataria podrán contratarse en dos modalidades:

- Paquete de televisión tipo doméstico: para el consumo de televisión en zonas no públicas.
- Paquete de televisión para locales públicos: para todas las dependencias en las que aplique la contratación de TV modalidad Locales Públicos

La provisión de este tipo de servicio **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.7.10 Servicio de Hilo Musical

Servicio de hilo musical que permite la difusión de canales de música sobre las conexiones de telefonía contratadas con las siguientes características:

- Disponible 24 horas al día
- Sin cortes publicitarios
- Posibilidad de seleccionar entre diferentes estilos y ritmos.

La provisión de este tipo de servicio **no será obligatoria**, aunque será considerada dentro de los criterios de valoración objetiva.

En el caso de no ofrecerse esta opción, se otorgarán cero puntos en la valoración de este servicio.

4.7.8 CONDICIONES PARTICULARES

A continuación, se describen algunas consideraciones que deberán ser tenidas en cuenta para la provisión de los servicios asociados a este lote:

- En caso de caída o saturación de un acceso, el operador deberá cursar la llamada entrante o saliente a través de un acceso asociado a otra central de la entidad contratante, en caso de disponer del mismo.
- La prioridad del grupo de saltos de los accesos será indicada por la entidad contratante.
- La empresa adjudicataria deberá asegurar que, en el caso de desvíos, las llamadas se identifiquen siempre con el número del llamante original.
- La empresa licitadora podrá proponer soluciones de redundancia y diversificación en aquellos organismos en los que lo considere necesario.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- La empresa adjudicataria deberá proporcionar facturación independiente para las diferentes entidades contratantes.
- Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en las dependencias de las entidades contratantes serán por cuenta de la empresa adjudicataria, así como los de la inclusión de nuevos elementos o componentes que pasarán a propiedad de las mismas. Todos los trabajos de adaptación del equipamiento existente deberán hacerse a través del fabricante o de empresa oficialmente certificada.
- El operador adjudicatario generará un 'Inventario de los servicios y productos de red" contratados. Este inventario será entregado a la entidad contratante correspondiente en las 4 semanas posteriores a la adjudicación del contrato. Es obligación de la empresa adjudicataria el mantener actualizado este inventario con la periodicidad que le indique la entidad contratante. El inventario de red deberá contener como mínimo:
    - Todos los servicios y líneas contratadas (en formato tabla resumen) con dirección de instalación y cuenta de facturación asociada.
    - Marca y modelo de los terminales móviles, asociados a la línea y servicio contratado para cada uno de ellos.
    - Marca y modelo de los dongles USB, etc.
    - Identificación de tarjetas SIM para tablets y demás dispositivos.
- El operador adjudicatario deberá proporcionar todos los meses las estadísticas de tráfico en los accesos a la red telefónica pública y en los servicios de datos con el objetivo de poder redimensionar las necesidades de red.
- La empresa adjudicataria deberá mantener actualizado en todo momento el catálogo de precios y servicios ofertados. Dicho catálogo reflejará los precios unitarios de los servicios que ofrezca la empresa adjudicataria al amparo de este contrato. Durante el periodo de validez del contrato y sus prórrogas, en caso de que las tarifas públicas de los servicios incluidos en este catálogo sean inferiores a las adjudicadas, se procederá a actualizar el catálogo con las tarifas más ventajosas para la entidad contratante. Asimismo, cualquier mejora tecnológica, incremento de ancho de banda, servicio adicional, mejora de calidad, etc. que se ofrezca con carácter general al público, deberá verse reflejada en el catálogo. En el catálogo de precios se podrá incluir el precio y características de otros servicios de valor añadido que pueda ofrecer el operador.
- La empresa adjudicataria deberá proporcionar una herramienta software, preferiblemente con acceso Web, para que cada entidad contratante pueda realizar un seguimiento del consumo y de la facturación del servicio, permitiendo generar informes con la periodicidad que se requiera, teniendo en consideración los siguientes aspectos:
    - La herramienta deberá permitir descargar los informes en un fichero que se pueda procesar, tipo Excel o similar.
    - La herramienta deberá permitir disponer de diferentes perfiles de acceso a la información de facturación, de forma que cada departamento pueda realizar un seguimiento de su gasto en el ámbito del servicio de comunicaciones fijas.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- La herramienta deberá permitir realizar, como mínimo, los siguientes filtros:
  - Por tipo de servicio
  - Por periodo de tiempo
  - Por fecha de alta de servicio
- Los informes de facturación deberán poder contener como mínimo los siguientes datos:
  - Número de Factura - Cuenta asociada - Importe de la factura
  - Evolución de cuotas de productos (altas y periódicas)
  - Consumos, siendo necesario reflejar los detalles de los mismos, línea de producto, destino de las 'llamadas', etc.
  - Productos activos en el momento que se realiza la consulta, incluyendo su fecha de alta y el lugar físico de su instalación
  - Histórico de productos activos, con fecha de alta o activación y lugares de instalación o sede, en la medida de lo posible.
  - Ranking de consumos que permita filtrar por departamento, línea y tipo de producto.

- La empresa adjudicataria deberá proporcionar una herramienta software, preferiblemente con acceso Web, para que la entidad contratante pueda realizar la gestión de incidencias. Esta herramienta permitirá dar de alta incidencias y realizar un seguimiento del estado de las mismas (fecha de apertura, descripción de la incidencia, tiempo de resolución y fecha de cierre), para lo cual la herramienta le proporcionará el correspondiente código de incidencia. La entidad contratante podrá utilizar esta herramienta para verificar el grado de cumplimiento por parte de la empresa adjudicataria de los tiempos de respuesta ante incidencias. Asimismo, el operador deberá garantizar que una incidencia introducida a través de la herramienta se pueda seguir a través de llamada telefónica al centro de atención personalizado.

4.7.9 CALIDAD DE SERVICIO LOTE 2

La empresa licitadora deberá detallar sus compromisos de calidad para los servicios ofrecidos, así como los mecanismos utilizados para su cumplimiento y seguimiento. Para ello, deberá describir los siguientes puntos:

- Durante el **proceso de transición** a la nueva empresa adjudicataria, en caso de producirse, el plazo de puesta en funcionamiento del servicio será como máximo de 90 días naturales desde la firma del contrato.
- La **disponibilidad** de todas las **líneas fijas** será, a nivel general, igual o superior al 99,5 %. Para aquellos enlaces principales a la red telefónica pública (accesos RDSI y SIP TRUNK) o los enlaces de datos para la implementación de red corporativa, la disponibilidad será igual o superior al 99,8 %. Para el conjunto de línea primaria y backup (incluyendo los enlaces SIP TRUNK) la disponibilidad será igual o superior al 99,9 %.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- El **tiempo máximo de respuesta** asegurado en las dependencias de una entidad ante una incidencia, comunicada por la misma en **horario de 08:00 a 20:00**, será como máximo de 0,5 horas para las incidencias críticas y 1 hora para las leves.
- El **tiempo máximo de respuesta** asegurado en las dependencias de una entidad ante una incidencia, comunicada por la misma en horario de **20:00 a 08:00**, será como máximo de 1 hora para las incidencias críticas y 4 horas para las leves.

  El **tiempo máximo de resolución de una incidencia**, siendo éste el tiempo desde que una entidad comunica formalmente a la empresa adjudicataria la incidencia, hasta que dicha entidad firma el documento formal de subsanación de la incidencia, nunca superará las 12 horas (en cualquier horario) para las **incidencias críticas** y 24 horas (en horario laboral) para las **leves.** Se considerará el tipo de incidencia de la siguiente manera:

  - Críticas: Incidencias en el equipamiento que impidan el funcionamiento normal del servicio.
  - Leves: Incidencias que no impiden el normal funcionamiento del servicio pero que degradan su uso.

  Adicionalmente, existe una categorización especial de las incidencias para **Emergencias, o caída masiva de un servicio**, exigiéndose unos tiempos de resolución máximos más estrictos, **no pudiéndose superar las 4 horas para las incidencias críticas** (en cualquier horario) **y 12 horas para las leves** (en horario laboral).

- Porcentaje máximo de **llamadas fallidas**:
  - A teléfonos fijos nacionales, no debe ser superior al 1%.
  - A teléfonos fijos internacionales, no debe ser superior al 2,5%.
  - A móviles, no debe ser superior al 2%.
- **Tiempo de establecimiento de llamada**, cuyo valor medio no debe ser superior a 3 segundos.
- **Tiempo máximo de alta de un nuevo enlace o servicio** desde que una entidad realiza su solicitud: 20 días hábiles.
- **Tiempo máximo de baja de un enlace o servicio** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo para la modificación de un servicio** desde que una entidad realiza su solicitud si no se requiere desplazamiento in situ: 1 día hábil. Si es necesario desplazamiento a las dependencias de la entidad, el tiempo máximo será de 5 días hábiles.
- **Tiempo máximo de alta de una nueva línea móvil (sin portabilidad)** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo de baja de una línea móvil** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.
- **Tiempo máximo para la modificación de un servicio móvil** desde que una entidad realiza su solicitud: 1 día hábil.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- La **disponibilidad del servicio en movilidad** en % del tiempo, diferenciando entre caídas parciales con funcionamiento degradado y caídas totales no podrá ser inferior al 99,5% para el degradado y al 99,9% para las caídas totales (considerando el entorno del Territorio Histórico de Bizkaia).
- El **porcentaje de facturaciones incorrectas** no deberá ser superior al 1%.
- **El tiempo de respuesta** desde que una entidad notifica un **error en facturación** no deberá ser superior a 1 día hábil.
- **El tiempo de subsanación del error en facturación**, en caso de que así corresponda, una vez que el operador ha dado respuesta al error notificado por la entidad no deberá ser superior a 5 días hábiles.
- El **plazo de reparación de terminales móviles averiados** será como máximo de 5 días hábiles desde la solicitud, contando recogida y entrega. Asimismo, la empresa adjudicataria tendrá el compromiso de sustituir el terminal por otro similar (dentro de la gama de la que se trate) en el plazo máximo de 1 día hábil, tal como se describe en *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*
- El **plazo de sustitución de terminales fijos averiados** será como máximo de 4 horas laborables, tal como se describe en *4.2.2 Condiciones para el mantenimiento de equipos y terminales.*
- La **disponibilidad de los accesos corporativos a internet** será igual o superior al 99,5%.
- El **ancho de banda disponible en las líneas de datos** será igual o superior al ancho de banda mínimo garantizado por la empresa adjudicataria en el 100% de los casos. El ancho de banda disponible podrá ser medido por la entidad contratante en cualquier momento.
- El **ancho de banda disponible en el acceso corporativo a Internet** será igual o superior al ancho de banda mínimo garantizado por la empresa adjudicataria en el 100% de los casos. El ancho de banda disponible podrá ser medido por la entidad contratante en cualquier momento.
- El **plazo máximo para el cambio de configuración en la electrónica de red** será de 4 días hábiles.
- El **tiempo de respuesta** para cualquier consulta realizada a la empresa adjudicataria no será superior a 1 día hábil.
- El **tiempo de entrega de informes e inventarios** específicos (diferentes de los que se han de entregar periódicamente) no será superior a 10 días hábiles.

Los tiempos anteriores podrán reducir a la mitad por causas de urgencia justificadas debidamente apreciadas por la Administración, a excepción de los iguales o inferiores a 1 día hábil.

La valoración de la disponibilidad mensual se tendrá en cuenta desde el día 1 natural de cada mes hasta el último día de ese mes.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

La empresa adjudicataria deberá entregar el día 15 de cada mes, un informe que recoja los parámetros de calidad indicados en su oferta, su grado de cumplimiento en el mes precedente y la penalización resultante por su incumplimiento.

Por otro lado, todos los errores de facturación deberán ser subsanados por el operador, a más tardar, en la factura del mes siguiente.

Todas las medidas de calidad de servicio se realizarán sobre periodos mensuales y para cada sede de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad deberán cumplirse para cada una de las sedes de forma independiente, aplicándose las correspondientes penalizaciones cuando los parámetros de calidad de servicio superen los máximos establecidos.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad de la empresa adjudicataria. Tampoco las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación y autorizadas por la entidad correspondiente.

De este modo, la empresa licitadora, que concurra al Lote 2, deberá indicar en su oferta los parámetros de calidad propuestos para cada uno de los indicadores recogidos en este apartado.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

5 PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El plazo máximo considerado para la implantación de los distintos servicios de cada lote se fija del siguiente modo:

- Lote 1: 90 días naturales
- Lote 2: 90 días naturales

Si bien el presente pliego estipula un plazo máximo para la puesta en marcha de los servicios solicitados, la empresa licitadora podrá proponer plazos alternativos en su propuesta de Plan de Migración. Dichas propuestas no podrán exceder, en ningún caso, el plazo máximo fijado en este capítulo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

6 CATÁLOGO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

El Catálogo de Productos y Servicios (CPS) constituirá una relación de elementos con un precio asociado que las entidades participantes del AM podrán solicitar vía petición, y que la empresa adjudicataria está obligada a proveer en las condiciones descritas para su prestación y de acuerdo con los ANS establecidos.

Durante la vigencia del concurso, la dirección del contrato podrá **solicitar a la empresa adjudicataria la provisión o baja de elementos** de los ya existentes en el CPS vigente, en la medida en que estos sean requeridos, ajustando de esta forma su consumo a la demanda de servicios.

La relación de los elementos contratados en cada momento, junto con el precio de los mismos establecido en catálogo, **será la base para la facturación**, que será variable en función de los servicios consumidos en cada periodo facturable.

Tras haber detallado en apartados anteriores los aspectos técnicos y funcionales, así como otro tipo de consideraciones que la empresa adjudicataria debe tener en cuenta a la hora de ofrecer el servicio, se definen a continuación los elementos que contendrá el CPS.

Todos los elementos del CPS, independientemente del grupo en que se encuentren, podrán clasificarse de la siguiente manera:

- **Servicio**: La empresa licitadora debe ofrecer una solución a los requisitos de funcionamiento especificados en este PPT. Para cada uno de los servicios del CPS se incluirá un único elemento que incluirá todos los requisitos definidos, con un precio de alta, si procede, y una cuota mensual en concepto de gestión de ese servicio. Los elementos del CPS considerados como servicio no incluirán precios de baja del servicio.
- **Producto**: Incluye cualquier dispositivo o elemento que la entidad solicite a la empresa proveedora para satisfacer unas necesidades no cubiertas por los servicios. Estos elementos de catálogo deben incluir el suministro y la configuración básica en función del tipo de producto. Cada elemento se definirá con un precio de suministro. Algunos productos podrán tener asociado un mantenimiento que deberá ser contratado aparte como servicio.

No se podrá facturar por los elementos tipo producto que la empresa adjudicataria utilice para responder a las necesidades técnicas incluidas en los servicios ofrecidos en el CPS. Todos los elementos dentro de este catálogo deben incluir la garantía de producto exigida por ley.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

7 RELACIONES ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y LAS ENTIDADES ADHERIDAS

7.1 RÉGIMEN DE PERSONAL

La relación laboral del personal que preste servicios en el contrato se producirá exclusivamente con la empresa adjudicataria, no teniendo, por tanto, relación laboral, funcionarial o mercantil alguna con la Diputación Foral de Bizkaia ni con las entidades adheridas. Corresponden a la empresa adjudicataria, por tanto, las funciones del empresario o empleador (organizativas, directivas…), así como las obligaciones correspondientes en todas las materias conexas, como las salariales, las de Seguridad Social, las tributarias, las de prevención de riesgos laborales, las de relaciones laborales y sindicales, las referentes a tiempo de descanso (vacaciones, permisos y licencias), las relacionadas con el régimen disciplinario, etc. Si por incumplimiento de alguna de las funciones empresariales por parte de la adjudicataria se derivara cualquier tipo de sanción o condena hacia la Diputación Foral de Bizkaia, hacia las entidades adheridas o hacia su personal, estos quedarán indemnes de la misma, trasladándose la responsabilidad a la empresa adjudicataria.

7.2 ORGANIZACIÓN

Las actividades desarrolladas por la empresa adjudicataria podrán ser controladas en cualquier momento por el personal técnico de cada entidad adherida al acuerdo marco.

7.2.1 PLANTILLA

El personal técnico a cargo del Responsable del Servicio dispondrá de la acreditación técnica exigible para prestar el servicio. El trabajo a realizar para el mantenimiento de las instalaciones se llevará a cabo, habitualmente, mediante el equipo propuesto por la empresa, que será el indicado en el apartado *4.5 Organigrama y equipo de trabajo* del presente documento. No obstante, en casos puntuales, y cuando la situación lo requiera, este equipo podrá apoyarse en otros que no estén adscritos al contrato.

7.3 OBLIGACIONES DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

7.3.1 AUSENCIAS Y COBERTURA DEL SERVICIO

En caso de que se presenten incidencias que así lo exijan, la empresa adjudicataria podrá emplear personal propio no adscrito al contrato, que podrá intervenir sin presencia permanente, siempre que esto sea notificado a la entidad adherida.

En caso de que surgiera alguna emergencia en los edificios, se podrá contactar con el responsable del servicio, aunque se encuentre fuera del horario habitual de trabajo. El responsable será la persona encargada de coordinar estos trabajos urgentes, que podrán requerir el desplazamiento de trabajadores incluso fuera del horario habitual de trabajo. Para ello, la empresa adjudicataria facilitará un teléfono móvil y un email para contactar con su responsable del contrato. La empresa adjudicataria deberá avisar y comunicar a las entidades el nombre de la persona de contacto para los días en los que su responsable del servicio no esté cubierta por la persona titular, pero manteniendo siempre el mismo número de teléfono móvil y la misma dirección de correo electrónico.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Si excepcionalmente no fuera posible mantenerlos, aunque sea de manera temporal, se informará inmediatamente a la Administración de los nuevos medios de contacto.

La empresa adjudicataria deberá prever la posibilidad de ampliación de la jornada laboral del personal que preste el servicio cuando las circunstancias de los trabajos o reparaciones lo requieran, para mantener en todo momento el servicio.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el servicio en caso de vacaciones, permisos, licencias, situaciones de incapacidad, disfrute de horas sindicales, sanciones y cualesquiera otras ausencias. La cobertura del servicio se realizará exactamente en las mismas condiciones que si no se produjera la ausencia (mismo día, misma dedicación, mismo horario, mismas operaciones de mantenimiento, etc.), de manera que el servicio no resulte afectado.

La cobertura del servicio debe realizarse con personal no asignado al contrato, no pudiendo, por tanto, cubrirse las ausencias de una persona del contrato con otra persona del contrato. Las personas sustitutas deberán estar debidamente cualificadas, ser conocedoras del servicio y cumplir con los requisitos y cualidades exigidos en los pliegos y en la normativa vigente.

Las vacaciones, permisos y licencias serán establecidas por la empresa adjudicataria de acuerdo con las necesidades del servicio, respetando la legislación laboral y el convenio colectivo, y serán comunicadas por escrito a la Administración.

La cobertura de las ausencias no generará abono económico alguno a la empresa adjudicataria, quien deberá tener en cuenta estas situaciones a la hora de realizar su oferta.

Deberá avisarse sobre las ausencias con la mayor antelación posible.

7.3.2 SUSTITUCIÓN DEL PERSONAL

La Diputación Foral de Bizkaia y las entidades adheridas se reservan el derecho de exigir a la empresa adjudicataria la sustitución de una o varias de las personas asignadas al contrato por no cumplir con las exigencias establecidas en los pliegos, por no respetar las obligaciones que en ellos se exigen, por ser objeto de quejas o por no cumplir correctamente con las tareas y funciones asignadas.

La sustitución del personal deberá llevarse a cabo en el día hábil siguiente. No obstante, si se refiriera al responsable del servicio, el plazo será de cinco días hábiles, pudiendo la Administración decidir si durante ese plazo esa persona sigue como responsable del servicio o si, por el contrario, dicho puesto debe cubrirse de manera interina o dejarse vacante.

7.3.3 UBICACIÓN DEL PERSONAL Y USO DE MEDIOS

El personal asignado al contrato no podrá tener su centro de trabajo físico en dependencias de la Administración, sino que deberá tenerlo en un local u oficina de la empresa adjudicataria. De la misma manera, el personal asignado al contrato no podrá hacer uso de medios de trabajo propios de la Administración, como pueden ser mesas y puestos de trabajo, ordenadores, teléfonos, cuentas de correo electrónico, herramientas, utillaje, etc.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria proveer a su personal de cualquier bien mueble o inmueble, elemento o herramienta que necesite para desempeñar sus funciones.

El personal de la empresa adjudicataria no podrá utilizar las instalaciones de la Administración para actividades ajenas a su trabajo, tales como descansos, comidas, esperas, etc.

7.3.4 ASEO, PULCRITUD, UNIFORMIDAD Y RESPETO

El personal de la empresa adjudicataria, cuando acceda a los edificios y centros de las entidades adheridas, deberá hacerlo en máximas condiciones de aseo y pulcritud, deberá ir uniformado con ropa de la empresa adjudicataria y deberá mantener un trato cordial y respetuoso con todas las personas que se encuentre en las dependencias forales, sean o no empleados públicos. Así mismo, deberá ir provisto de una tarjeta identificativa visible, en la que conste su nombre y apellidos, su fotografía y el nombre de la empresa adjudicataria. El coste del vestuario y de las tarjetas identificativas será a cargo de la empresa adjudicataria.

7.3.5 ACTUACIONES EN CASO DE HUELGA O CIERRE PATRONAL

En caso de huelga, la empresa adjudicataria se compromete, sin necesidad de intimación alguna por parte de la Administración, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos que establezcan las autoridades competentes y, en todo caso, aquellas situaciones de urgencia, de emergencia, en las que exista riesgo para la seguridad de las personas y los bienes o en las que exista grave afectación del servicio público.

La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Administración el preaviso del comienzo de huelga en el mismo día natural o en el siguiente a la recepción de dicho preaviso.

En caso de incumplimiento de los servicios mínimos, la Administración podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta de la adjudicataria, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos; así mismo, será la empresa adjudicataria responsable de cualquier acontecimiento que le habría correspondido en caso de haber prestado los servicios mínimos, quedando por tanto la Administración exenta de dicha responsabilidad.

En este sentido, la empresa estará obligada a realizar todas aquellas actuaciones urgentes, como son aquellas que pueden afectar de manera inminente o afectan a la seguridad de las personas, instalaciones y bienes, o al servicio público. En caso de no realizarse, la Administración podrá promover los contratos que considere necesarios para llevar a cabo estas actuaciones, incluso con empresas que no hayan resultado adjudicatarias del contrato original, que serán retribuidas con cargo al presupuesto asignado a la empresa incumplidora. La empresa adjudicataria de un lote estará obligada a realizar este tipo de actuaciones si la empresa en huelga no las realiza aunque se trate de trabajos pertenecientes a otro lote, siendo retribuida por ello a cargo del presupuesto asignado a la empresa incumplidora.

Finalizado el periodo de huelga, la empresa adjudicataria deberá realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo que no se hayan realizado durante el citado

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

periodo, fijando la Administración las instalaciones a revisar y las fechas y horas de las revisiones.

La Administración podrá reclamar a la empresa la indemnización por daños y perjuicios que haya causado la huelga.

En caso de cierre patronal, se aplicarán los mismos criterios que para la huelga.

7.3.6 CONFIDENCIALIDAD

La empresa adjudicataria y el personal asignado al contrato deberán guardar total y absoluta discreción y confidencialidad acerca de cualquier asunto relacionado con la Administración, sus empleados públicos o la ciudadanía que pudiera conocer durante la prestación del servicio.

7.3.7 ACCESO A LOS CENTROS

7.3.7.1 Acceso a los centros de DFB

El acceso a los centros de la DFB se realizará únicamente por el personal expresamente autorizado.

Con carácter general, se autorizará el acceso a los centros al personal adscrito al contrato, si bien bajo el criterio del personal técnico de la DFB y del personal funcionario encargado de la seguridad de los centros se podrá decidir limitar el acceso si las circunstancias lo aconsejaran.

En el caso de personal no adscrito al contrato, la empresa adjudicataria deberá comunicar a la DFB, con una antelación mínima de 24 horas, el nombre, los apellidos, el número de DNI y la empresa de la persona cuyo acceso se desea solicitar. Se identificarán los centros para los cuales se solicita el acceso y las fechas y horas previstas, que deberán ser las menores posibles que sirvan para cubrir el servicio, es decir, sin solicitar innecesariamente ampliaciones de fechas, horas o centros. La solicitud se realizará, a más tardar, el día anterior al de la visita, salvo en casos de urgencia. La persona deberá presentarse en el centro en la fecha y hora prevista y mostrar su DNI al personal de control de accesos.

Una vez autorizado el acceso a una persona concreta, no se podrá cambiar la persona prevista sin solicitar la retirada del acceso de la primera y la autorización de la segunda. Tampoco se podrá suplantar la identidad de una persona con acceso.

7.3.7.2 Acceso a los centros del resto de entidades adheridas

El acceso a los centros de las entidades adheridas distintas de la DFB se realizará según lo que indiquen sus respectivas personas responsables y, en caso de no realizarse indicaciones expresas, se aplicará lo dispuesto para la DFB.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

8 RÉGIMEN ECONÓMICO E INICIO DE CONTRATO

8.1 PRECIO DEL CONTRATO

El presente contrato se valora, de forma general, en base a la aplicación de precios unitarios a los que se asocia una medición referida al trabajo a abonar, por lo que no cuenta con un precio cierto global, sino que lo que se fija es un presupuesto máximo de gasto anual por parte de las entidades adheridas.

El citado presupuesto máximo de gasto no supone compromiso alguno de completarlo, ni genera derechos económicos al adjudicatario, sino que los abonos a la empresa contratada se efectuarán siempre en correspondencia a los trabajos efectivamente realizados por ella, en respuesta a las necesidades y demandas planteadas.

8.2 ABONO DE LOS TRABAJOS

El abono de los trabajos ejecutados por el adjudicatario se efectuará mediante valoraciones globales mensuales, coincidentes con los meses naturales.

El responsable del servicio designado por la empresa contratada presentará, ante los técnicos de la entidad adherida y durante la primera semana de cada mes natural, la propuesta de facturación de los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, y todos aquellos otros que se encuentren también finalizados y no hayan sido incluidos, por cualquier causa, en otra certificación anterior.

Asimismo, incluirán en factura independiente el importe de las penalizaciones a descontar en caso de que éstas sean aplicables según lo indicado en el PCAP. Además de un cuadro resumen con la suma total de todos los trabajos, las propuestas de facturación incluirán también el desglose y justificación de la valoración económica de cada uno de los trabajos, confeccionada de acuerdo con lo dispuesto en el presente pliego. Cada trabajo se valorará separadamente, ya que el importe total definitivo de cada uno de ellos depende de las características del mismo.

No se admitirá la inclusión en las certificaciones de valoraciones de trabajos sólo parcialmente ejecutados, ni intervenciones que no se encuentren total y correctamente finalizadas. No se certificará cantidad alguna en concepto de imprevistos, medios técnicos o medios auxiliares. Tampoco se admitirá el abono de partidas alzadas, sin el respaldo de un precio unitario y la correspondiente medición.

Los técnicos designados por la entidad adherida examinarán la propuesta de certificación presentada por el adjudicatario, y tras ordenar y efectuarse las correcciones que, en su caso, correspondan, la certificación pasará a ser definitiva y el adjudicatario presentará la factura correspondiente.

En caso de que la Administración haya solicitado alguna documentación referente al objeto del contrato y ésta no haya sido entregada en tiempo y forma, o se haya entregado una documentación incompleta o incorrecta, en ambos casos a juicio del responsable del contrato o sus interlocutores, ésta podrá no abonar total o parcialmente la factura de esa mensualidad y de las siguientes hasta que se entregue correcta y completamente, sin perjuicio de las posibles penalidades que se pudieran aplicar.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Deberán incluirse en facturas separadas las tareas incluidas en el alcance del contrato, aquellas externas a él y las penalidades.

8.3 INICIO DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria deberá asumir y realizar todas las tareas y modificaciones necesarias para la transición del servicio del operador actual a la nueva empresa adjudicataria (en caso de producirse), de acuerdo a lo descrito en el apartado *4.3.1.8 Implantación y migración*.

Dispondrá, así mismo, de un plazo de un mes desde la formalización del contrato para señalar cualesquiera defectos que le impidieran realizar su trabajo correctamente, no admitiéndose reclamación alguna transcurrido dicho plazo.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

9 INSTRUCCIONES E INTERPRETACIÓN DE CONTRATO

El contrato se ejecutará con sujeción a lo establecido en su clausulado y en los pliegos, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista el responsable del contrato. La Administración determinará si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento, requiriendo, en su caso, la realización de las prestaciones contratadas y la subsanación de los defectos observados con ocasión de su recepción. Si los trabajos efectuados no se adecuan a la prestación contratada, como consecuencia de vicios o defectos imputables al contratista, podrá rechazar la misma quedando exento de la obligación de pago o teniendo derecho, en su caso, a la recuperación del precio satisfecho.

Las discrepancias en la interpretación de los pliegos y del contrato no habilitarán al contratista para no realizar parte o la totalidad de los trabajos o para hacerlos de manera disconforme a la interpretación dada por el responsable del contrato.

Además de lo anterior, el contratista deberá ejecutar las órdenes que le imparta el responsable del contrato o sus interlocutores. El contratista no podrá dejar de efectuar los trabajos que se le encomienden por ningún tipo de discrepancia, sea económica, técnica o de alcance del contrato, sin perjuicio de su posterior abono, si procediera, de acuerdo a los precios establecidos, así como de los derechos impugnatorios que le pudieran asistir. En caso de tratarse de una discrepancia técnica, el contratista tomará las medidas necesarias para ejecutar correctamente los trabajos.

El responsable del contrato podrá nombrar uno o más interlocutores con la empresa contratista para la llevanza de las tareas habituales del contrato, debiendo la empresa seguir las instrucciones que estos dicten como si las hubiera dictado el responsable del contrato. Este nombramiento podrá comunicarse a la empresa adjudicataria por correo electrónico.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

10 CLÁUSULA DE IGUALDAD

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista 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.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

11 ANEXO I: LISTADO DE ENTIDADES ADHERIDAS AL ACUERDO MARCO

LOTE 1
BFA-DFB
Juntas Generales/Batzar Nagusiak
Azpiegiturak
Basalan (No en MX-ONE)
Beaz
Biscaytik
Bizkaikoa
Gaikuntza
Garbiker
IFAS
Interbiak
Lantik
Seed Capital (A integrar en MX-ONE)
Zugaztel

LOTE 2	
Aparkabisa	Ayuntamiento Izurtza
Ayuntamiento Abanto Zierbana	Ayuntamiento Kortezubi
Ayuntamiento Alonsotegi	Ayuntamiento Larrabetzu
Ayuntamiento Areatza	Ayuntamiento Laukiz
Ayuntamiento Arrigorriaga	Ayuntamiento Leioa
Ayuntamiento Balmaseda	Ayuntamiento Lezama
Ayuntamiento Bermeo	Ayuntamiento Maruri Jatabe
Ayuntamiento Berriz	Ayuntamiento Nabarniz
Ayuntamiento Busturia	Ayuntamiento Ondarroa
Ayuntamiento Derio	Ayuntamiento Plentzia
Ayuntamiento Durango	Ayuntamiento Sondika
Ayuntamiento Elorrio	Ayuntamiento Sopuerta
Ayuntamiento Ermua	Ayuntamiento Urduliz
Ayuntamiento Etxebarri	Ayuntamiento Zamudio
Ayuntamiento Fruiz	Bilbao Bizkaia Museoak
Ayuntamiento de Gamiz-Fika	BOS Bilbao Orkestra Sinfonikoa
Ayuntamiento Gautegiz Arteaga	Mancomunidad Busturialdea
Ayuntamiento Gernika-Lumo	Mancomunidad de Txorierri
Ayuntamiento Gordexola	Mancomunidad Durangaldea
Ayuntamiento Gorliz	Mancomunidad Mungialde
Ayuntamiento Güeñes	Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal
Ayuntamiento Igorre	Mancomunidad Uribekosta
Ayuntamiento Iurreta	Talleres Usoa

Tabla 20: Listado de entidades adheridas al Acuerdo Marco (Lotes 1 y 2).

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

12 ANEXO II: SITUACIÓN ACTUAL DE LAS COMUNICACIONES DE LAS ENTIDADES ADHERIDAS

Los patrones de consumo e inventario de productos/servicios de las entidades de los Lotes 1 y 2 se proporcionan en un documento adjunto al PPT.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

UBICACIONES DE LAS SEDES QUE FORMAN PARTE DEL SISTEMA DE TELEFONÍA CORPORATIVA DE LA DFB

Dirección	Municipio	Descripción	Entidad
Montefuerte 21	Arrigorriaga	MKZ	DFB
Kubo kalea 3-4-5	Balmaseda	SIAC BALMASEDA	DFB
Bº El Peñueco, nº 11	Balmaseda	Boinas La Encartada	BIZKAIKOA
Fueros 4	Barakaldo	SIAC BARAKALDO	DFB
Luis Castresana portales 6-8	Barakaldo	Xupera	ZUGAZTEL
Nagusia 38	Basauri	SIAC BASAURI	DFB
Dolariaga 19	Bermeo	OFICINA INTEGRAL (GERTU) BERMEO	DFB
Torronteroko Enparantza, 1	Bermeo	Museo Pescador	BIZKAIKOA
Aita Larramendi 3	Bilbao	IMPRENTA FORAL	DFB
Calzadas de Mallona, 2	Bilbao	Museo Arqueológico	BIZKAIKOA
Nervión, 3, 5º	Bilbao	SDEC	ZUGAZTEL
Licenciado Poza 14, 4º - Camara Comercio // Alameda Rekalde 50	Bilbao	CÁMARA COMERCIO MÉDICO - CONTROL HORARIO // Presidencia (Casa Verde)	DFB
Alameda Rekalde 18	Bilbao	Infraestructuras y Desarrollo Territorial - Subdirección de Cohesión Territorial	DFB
Alameda Rekalde 18	Bilbao	GAIKUNTZA - Sede	GAIKUNTZA
Alameda Rekalde 30	Bilbao	Infraestructuras y Desarrollo Territorial - Subdirección de Cohesión Territorial	DFB
Astarloa 10	Bilbao	Biblioteca Foral	DFB
Capuchinos 2-4	Bilbao	HACIENDA-EDIFICIO FERIA	DFB
Gran Vía 25	Bilbao	PALACIO FORAL	DFB
Gran Via 44	Bilbao	GARBIKER - Sede	GARBIKER
Henao 8	Bilbao	ARCHIVO HISTÓRICO PROVINCIAL DE BIZKAIA	DFB
Hurtado Amézaga 6	Bilbao	JUNTAS GENERALES Y DFB	DFB
Ibañez de Bilbao 20	Bilbao	Infraestructuras y Desarrollo Territorial	DFB
Iparraguirre 21	Bilbao	Transportes, Movilidad y Turismo	DFB
Iparraguirre 46	Bilbao	OFICINAS PARQUE MÓVIL IPARRAGUIRRE	DFB
Iparraguirre 46	Bilbao	TALLER PARQUE MÓVIL IPARRAGUIRRE	DFB
Islas Canarias 19	Bilbao	INTERBIAK - Sede	INTERBIAK
Islas Canarias 21	Bilbao	AZPIEGITURAK - Sede	AZPIEGITURAK
Islas Canarias 21	Bilbao	ZUGAZTEL - Sede	ZUGAZTEL
Ledesma 10	Bilbao	Empleo, Cohesión Social e Igualdad - Juventud	DFB

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Dirección	Municipio	Descripción	Entidad
Lehendakari Aguirre 9	Bilbao	Medio Natural y Agricultura	DFB
Lertsundi 14	Bilbao	Acción Social Lersundi 14	DFB
Lertsundi 9	Bilbao	SERVICIO DE EXPROPIACIONES Y SERVICIOS AFECTADOS	DFB
María Díaz de Haro 11	Bilbao	BIZKAIKOA - SEDE	BIZKAIKOA
María Díaz de Haro 11	Bilbao	ARCHIVO FORAL	DFB
Mazarredo 63	Bilbao	Empleo, Cohesión Social e Igualdad - Juventud	DFB
Alameda Urquijo 4	Bilbao	Empleo, Cohesión Social e Igualdad	DFB
Obispo Orueta 6	Bilbao	Promoción Económica	DFB
Sabino Arana, 8	Bilbao	BEAZ	BEAZ
Sabino Arana, 8	Bilbao	SEED CAPITAL (A integrar)	SEED CAPITAL
Sabino Arana 44	Bilbao	LANTIK - Sede	LANTIK
Ugasko 3	Bilbao	Acción Social Ugasko 3	DFB
Ugasko 5	Bilbao	IFAS - SEDE	IFAS
Uribitarte 15	Bilbao	Acción Social Uribitarte	DFB
Ibaizabal Bidea, edif. 600	Derio	CENTRO DE PROTECCIÓN VEGETAL	DFB
Askatasun Etorbidea 12	Durango	GERTU DURANGO	DFB
Karmelo Etxegarai 11	Gernika	Casa de Juntas	DFB
San Juan Ibarra 5	Gernika	GERTU GERNIKA	DFB
Allende Salazar, 5	Gernika	Museo Euskal Herria	BIZKAIKOA
Avda Zuzazarte 32	Getxo	BISCAYTIK - Sede	BISCAYTIK
Konporte, s/n	Getxo	SIAC GETXO	DFB
Lehendakari Agirre, 19	Igorre	GERTU IGORRE	DFB
Sainz Indo 3- Concha	Karrantza	OCA KARRANTZA	DFB
Erdotza Etorbidea, 4	Markina	GERTU MARKINA	DFB
Erribide 7	Mungia	GERTU MUNGIA	DFB
General Castaños 39	Portugalete	SIAC PORTUGALETE	DFB
Bizkaia 6	Abanto y Ciervana - Abanto Zierbena	OCA ABANTO	DFB
Av. Zugazarte 32 (Edificio BiscayTIK)	Getxo	Systems	LANTIK
Luis de Castresana 2	Bilbao	ASFEDEBI	DFB

Tabla 21: Ubicaciones integradas en la centralita corporativa de la Diputación Foral de Bizkaia.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

LOTE 1: MX-ONE

Plataforma de agentes (Mitel Agents)

Es el elemento principal de la infraestructura para la Atención Ciudadana. Realiza la gestión/disponibilidad de perfiles de servicios y agentes, el enrutamiento de consultas al agente más cualificado, la gestión de colas de esperas, servicios automáticos de atención, etc. y acumula informes para su posterior análisis.

El sistema de Atención Ciudadana de Zugaztel soporta alrededor de 1.300.000 de consultas anuales, de la ciudadanía que desea contactar con los diversos servicios de Diputación Foral de Bizkaia.

El Contact Center de Zugaztel está basado en la solución Mitel MiContact Center Solidus es 9.5 SP3, la cual aporta la plataforma específica de gestión de agentes. Está instalado en el entorno virtualizado de los CPDs de Lantik. La arquitectura del Contact Center se muestra a continuación:

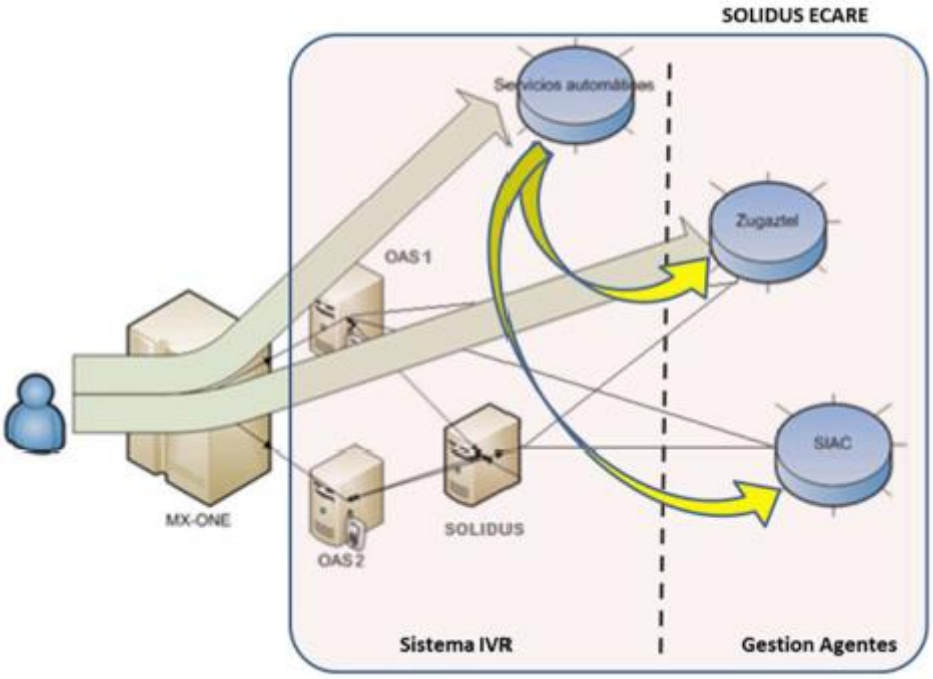


Figura 4: Arquitectura Contact Center Zugaztel.

El sistema esta dimensionado para poder estar conectados 590 agentes simultáneamente, aunque el software de agente está instalado en unos 700 puestos. El sistema de atención MiContact Center Solidus de producción está compuesto por 3 servidores:

- 2 servidores para aportar los recursos de media (Servidores OAS).
- 1 servidor para control, monitorización y gestión de llamadas (Servidor Solidus).

Las versiones de sistemas operativos de servidores y de las aplicaciones se pueden ver a continuación:

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

- Server 1: Windows 2019 Datacenter, OAS V. 9.5 SP3
- Server 2: Windows 2019 Datacenter, OAS V. 9.5 SP3
- Server 3: Windows 2019 Datacenter, SEC V. 9.5 SP3

Las características de los servidores y funciones que sirven son las siguientes:

Servidor Solidus (P0VTLFSOLI):

- Windows 2016
- Base de datos corporativa externa.
- 6 Gbytes de memoria RAM
- Call Control
- Network Resource Manager
- Acceso ODBC
- Gestión del IVR
- Gestión de licencias

Servidores OAS (P0VTLFOAS01 Y P0VTLFOAS02):

- Windows 2012 (por compatibilidad con el software de reconocimiento de Voz)
- 4 Gbytes de memoria RAM
- IP-Media Channels (con protocolo SIP)
- Software Nuance 9.0 ASR (reconocimiento de voz) en idiomas inglés, euskera y castellano
- Software RealSpeak TTS (Text to Speech) en idiomas ingles, euskera y castellano
- Emisor y receptor de tonos (DTMF)

Existe también otro servidor SQL Server donde se encuentran datos propietarios del sistema y algunos desarrollos individuales, para la generación de reportes personalizados.

<u>Plataforma de grabación NICE</u>

La solución instalada consta de un sistema de grabación Nice Engage 6, se trata de un sistema de grabación activa, con capacidad para grabar 364 llamadas simultáneamente.

El sistema se compone de los siguientes elementos:

- Drivers con el MX-ONE de Mitel.
- Un Sistema de grabación de voz VoIP activo de 364 Canales.
- Sistema de Almacenamiento Centralizado. El cliente proporciona una ruta a un repositorio para el almacenamiento de las llamadas.
- Nice Perform Interaction Package Kit para 364 recursos simultáneos, compuesto por las siguientes funcionalidades:
    - Business Analizer- Interacciones, Evaluaciones y Audit Trail
    - Monitor (llamadas online)
    - Reporter (Generación de informes)
    - Administración del sistema
    - Generador de Reglas
    - Grabación bajo demanda

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Los siguientes tres servidores conforman el ecosistema del conjunto NICE:

- AIR: (P0VTLFGRAIR) Windows 2016 Standard
- Small Scale: (P0VTLFGRSS) Windows 2016 Standard
- US: (P0VTLFGRUS): Windows 2016 Standard

Se debe destacar la incorporación en la arquitectura de grabación la incorporación del SBC de Audiocodes, que a su vez supone un nuevo canal de grabación integrado también en el sistema NICE. El equipo dispone de una capacidad de registro de 500 usuarios, con licencia de SIPREC de grabación también para 500. Se trata de un SBC Audiocodes, Mediant Virtual, V 7.20A.

A continuación, se muestra un esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center, junto con los servidores de grabación NICE y en segundo lugar la arquitectura evolucionada incluyendo el SBC de audiocodes:

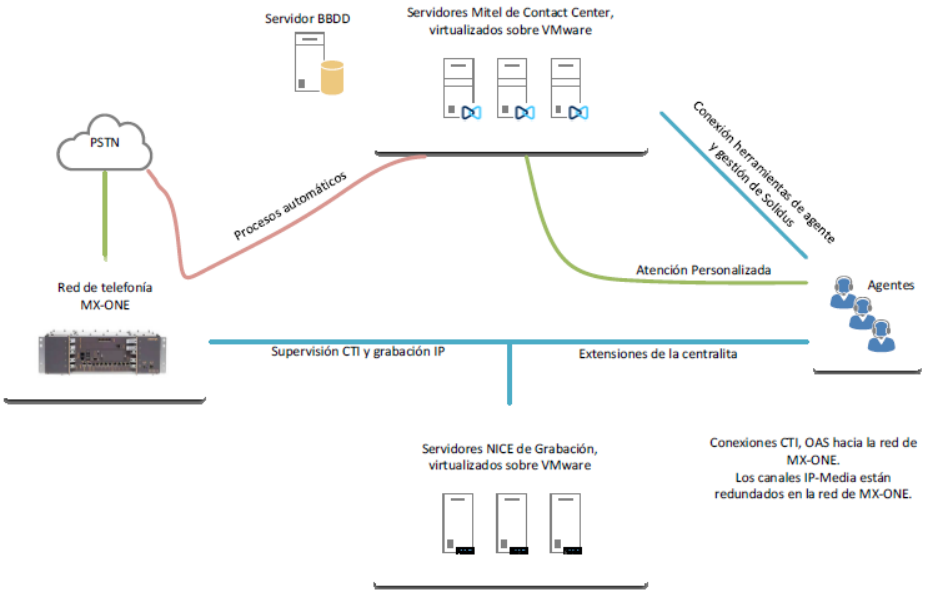


Figura 5: Esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center junto con los servidores de grabación NICE.

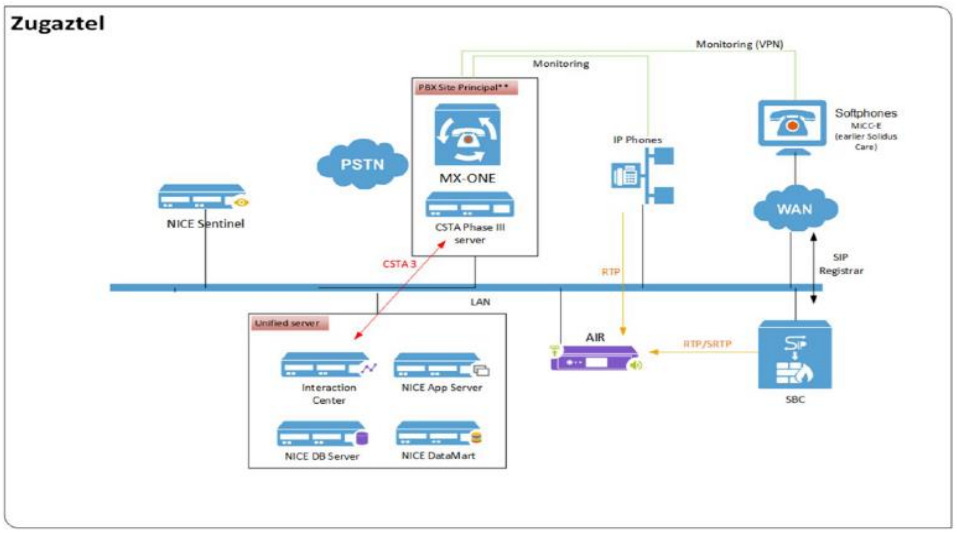


Figura 6: Esquema general de la arquitectura de la plataforma de Contact Center junto con los servidores de grabación NICE.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

Plataforma de operadora sobre PC Mitel Inattend

La plataforma INATTEND, junto con el directorio CMG, da servicio de atención al número de teléfono cabecera de Diputación, a través de 8 agentes de PC.

- La versión del sistema es CMG 8.5 SP2 e INATTEND 2.6 SP2. Y el servidor que aloja los servicios se encuentra virtualizado en los CPDs de Lantik. Mediante la aplicación INATTEND las operadoras tienen capacidad de buscar a cualquier persona usuaria de Diputación Foral de Bizkaia, ya que la BBDD está integrada con la BBDD corporativa donde se alojan los datos de las personas usuarias.
- Este aplicativo se encuentra desplegado en tres servidores Windows Server 2016 Standard:
    - P0VTLFATT1 --> CMG
    - P0VTLFATT2 --> ACS
    - P0VTLFATT3 --> BSS
-

Gestor de Solicitudes (ZUIT)

ZUIT es la herramienta corporativa de Zugaztel para gestión cualitativa de solicitudes desarrollada en java e integrada a través de DLL con la actividad gestionada por la plataforma de atención de solidus. El gestor de solicitudes desarrollado siempre estará vinculado a la plataforma de atención.

Últimamente, en las integraciones realizadas en la infraestructura telefónica de DFB se están poniendo terminales de las series 6800 y 6900 de Mitel.

Parte de los accesorios de los terminales de esta serie no serían compatibles de la MX-ONE, aspecto que se debe tener en cuenta a la hora de realizar una integración:

- INTEGRATED DECT HEADSET
- MiVoice S720 Bluetooth Speakerphone
- WLAN ADAPTER

El total de licencias de los servicios de Call Center de la solución es la siguiente:

Número de artículo	Código de producto	Cantidad
51303881	SeC 9 Multimedia System version	1
51303882	MiCC Solidus 9 + OAS 9 Vers Key, System	1
86-00039AAA-A	SeC BluStar Agent 1 user 9.0	590
86-00069AAA-A	SeC Open Media site license	1
86-00070AAA-A	SeC Open Media per agent lic.	13
86-00081AAA-A	SeC WEB Scheduling	1
86-00087AAA-A	SeC Open Media license for InAttend	8
86-00088AAA-A	SeC Session Information API	1
86-00239AAA-A	Pre-license for SeC Social Media plug-in 1 account (initial year)	2
FAL1047723	SeC Scripting 1 agent	60
FAL1047779	SeC DDE/COM DT Integr 1 user	43

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

FAL1047782	SeC Virtual Agent 1 user	2
FAL1047784	SeC SIP Soft Phone 1 user	590
FAL1047786	SeC Supervisor 1 user	5
FAL1047787	SeC Report Manager 1 user	4
FAL1047788	SeC Information Manager 1 user	7
FAL1047789	SeC Config Manager 1 user	4
FAL1047790	SeC Messaging site	1
FAL1047791	SeC Directory site	1
FAL1047792	ASR Addit lang 2 ch	18
FAL1047798	SeC Real Time Interface site	1
FAL1047833	SeC Web Agent 1 user	2
FAL1047834	IVR 1 Port Access	100
FAL1047837	IVR ODBC Access Site	1
FAL1047845	SeC IP/SIP Media 1 channel	166
FAL1047848	ASR 1 ch >1 unique item	20
FAL1047873	ASR 1 ch 1 Additional lang	20
FAL1047906	Call Control 1 User	662
FAL1048169	SeC Outbound Agent 1 user	67
FAL1048175	ASR 2 ch	18
FAL1048881	TTS 1 ch incl 1 voice	12
FAL1048882	TTS voice uplift 1 channel	12
FAL1048886	SeC Config Webservice API	1
FAL1049271	SeC No of Connected Users	590
FAL1047780	SeC Email Agent 1 user	45

Tabla 22: Licencias de los servicios de Call Center.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

13 ANEXO III: TERMINALES MÓVILES DE DFB Y ENTIDADES FORALES

A continuación, se presenta el listado de los terminales móviles actuales existentes de DFB y Entidades Forales:

Tipo de terminal	Recuento
ADHOC K4	2
ALCATEL 1 2021	1
ALCATEL 1S	67
ALCATEL 2008	2
ALCATEL 2057 2022	2
ALCATEL 3080	1
APPLE IPAD AIR	2
APPLE IPAD AIR 2	2
APPLE IPAD AIR 2019	1
APPLE IPAD PRO 10.5	1
APPLE IPAD PRO 9.7	1
APPLE IPHONE 11	43
APPLE IPHONE 11 PRO	4
APPLE IPHONE 12	9
APPLE IPHONE 12 PRO	6
APPLE IPHONE 12 PRO MAX	6
APPLE IPHONE 13	21
APPLE IPHONE 13 MINI	1
APPLE IPHONE 13 PRO	5
APPLE IPHONE 13 PRO MAX	5
APPLE IPHONE 14	4
APPLE IPHONE 14 PRO	6
APPLE IPHONE 14 PRO MAX	7
APPLE IPHONE 5C	1
APPLE IPHONE 5S	1
APPLE IPHONE 6	2
APPLE IPHONE 6S	1
APPLE IPHONE 6S PLUS	1
APPLE IPHONE 7	1
APPLE IPHONE 7 PLUS	1
APPLE IPHONE 8 PLUS	2
APPLE IPHONE SE (2ND GENERATION)	8
APPLE IPHONE SE (3RD GENERATION)	6
APPLE IPHONE X	4
APPLE IPHONE XR	5
APPLE IPHONE XS	1
CALAMP LMU327	1
COCOMM DT200	53
FAIRPHONE 3	1
GALAXY A14 5G	1
GALAXY A52S 5G	8
GALAXY S22+	2
GALAXY S23 ULTRA	1
GALAXY S23+	1
HONOR 10 LITE	1
HONOR 50	1
HUAWEI 4G ROUTER B535-235	1
HUAWEI B311	28
HUAWEI B311-221	1
HUAWEI E5186	1
HUAWEI MATE 20 LITE	1
HUAWEI P SMART	13

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

HUAWEI P SMART 2019	10
HUAWEI P SMART 2020	4
HUAWEI P20	1
HUAWEI P20 LITE	2
HUAWEI P30	2
HUAWEI P30 LITE	11
HUAWEI P30 PRO	9
HUAWEI P40 PRO	1
HUAWEI P8 LITE 2017	2
HUAWEI Y5	1
HUAWEI Y6	5
HUAWEI Y6 2017	3
HUAWEI Y6 2019	3
HUAWEI Y6P	2
KONFTEL 300MX LTE	4
LG K10 2017	1
LG K11	1
LG K40	3
LG K40S	9
LG K61	1
LG K9	1
MICROKEY MK-830	10
MODEM STICK HUAWEI LTE K5150	44
MODEM STICK HUAWEI LTE K5160	6
NEO 3000	1
NEO 3400	1
NEO 3750 4G VOLTE	64
NEO 3850	2
NEO 4700	1
NOKIA 2730 CLASSIC	4
NOKIA 301	19
NOKIA 7230	1
NOKIA C5-00-5MP	1
OPPO A16S	14
OPPO A5 2020	8
OPPO A53S	3
OPPO A54S	2
OPPO A74 5G	4
OPPO A9 2020	1
OPPO FIND X3 NEO	1
OPPO RENO 6 PRO	2
R45	2
REALME 7	1
REALME GT2	1
REDMI NOTE 12 5G	4
SAMSUNG GALAXY A03S	1
SAMSUNG GALAXY A10	10
SAMSUNG GALAXY A12	1
SAMSUNG GALAXY A13	1
SAMSUNG GALAXY A13 5G	6
SAMSUNG GALAXY A20	33
SAMSUNG GALAXY A21S	34
SAMSUNG GALAXY A22 5G	1
SAMSUNG GALAXY A23 5G 128GB BLACK	2
SAMSUNG GALAXY A30S	9
SAMSUNG GALAXY A31	3
SAMSUNG GALAXY A32 5G	27
SAMSUNG GALAXY A33 5G	8
SAMSUNG GALAXY A40	17

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

SAMSUNG GALAXY A42 5G	10
SAMSUNG GALAXY A5 2017	1
SAMSUNG GALAXY A50	2
SAMSUNG GALAXY A51	5
SAMSUNG GALAXY A52	1
SAMSUNG GALAXY A52 5G	1
SAMSUNG GALAXY A53 5G	6
SAMSUNG GALAXY A70	3
SAMSUNG GALAXY A71	45
SAMSUNG GALAXY J3	5
SAMSUNG GALAXY J3 2017	14
SAMSUNG GALAXY J4+	1
SAMSUNG GALAXY J6+ 2018	1
SAMSUNG GALAXY M12	1
SAMSUNG GALAXY NOTE 20 ULTRA	1
SAMSUNG GALAXY NOTE LITE	1
SAMSUNG GALAXY S V	2
SAMSUNG GALAXY S10	3
SAMSUNG GALAXY S10+	6
SAMSUNG GALAXY S20	1
SAMSUNG GALAXY S20 FE	14
SAMSUNG GALAXY S21	3
SAMSUNG GALAXY S21 FE 5G	9
SAMSUNG GALAXY S21 ULTRA	1
SAMSUNG GALAXY S21+	3
SAMSUNG GALAXY S22	1
SAMSUNG GALAXY S22 ULTRA	4
SAMSUNG GALAXY S7	1
SAMSUNG GALAXY S8	3
SAMSUNG GALAXY TAB S2 9.7 VE	2
SAMSUNG GALAXY TAB S5E	1
SAMSUNG GALAXY TAB S6 LITE	2
SAMSUNG GALAXY TREND PLUS	16
SAMSUNG GALAXY XCOVER PRO EE	1
SAMSUNG GALAXY Z FOLD3 5G	1
SAMSUNG XCOVER 5	116
SONY XPERIA L	1
TELTONIKA RUT955	1
VODAFONE R218	34
VODAFONE SMART V10	2
XIAOMI 12 LITE 128GB 5G BLACK	11
XIAOMI 12T	1
XIAOMI 13 LITE	1
XIAOMI MI 11 LITE 5G	1
XIAOMI MI 11 LITE 5G NE	1
XIAOMI MI 11T PRO 5G	1
XIAOMI MI 9T	1
XIAOMI MI A3	1
XIAOMI MI NOTE 10	1
XIAOMI MI NOTE 10 LITE	1
XIAOMI MI10 LITE	1
XIAOMI MI10T LITE 5G	1
XIAOMI MI8	1
XIAOMI POCO X3 NFC	2
XIAOMI POCO X3 PRO	1
XIAOMI POCO X4 GT	1
XIAOMI POCO X4 PRO 5G	1
XIAOMI POCOPHONE F1	1
XIAOMI REDMI 10 5G	3

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus

XIAOMI REDMI 10A	1
XIAOMI REDMI 10C	10
XIAOMI REDMI 9	1
XIAOMI REDMI 9A	1
XIAOMI REDMI NOTE 10 5G	18
XIAOMI REDMI NOTE 10 PRO	34
XIAOMI REDMI NOTE 11	9
XIAOMI REDMI NOTE 11 PRO 5G	2
XIAOMI REDMI NOTE 11S	2
XIAOMI REDMI NOTE 11S 5G	7
XIAOMI REDMI NOTE 7	1
XIAOMI REDMI NOTE 8 PRO	12
XIAOMI REDMI NOTE 9 PRO	7
ZTE MF296C	1
Total general	**1238**

Tabla 23: Terminales móviles DFB y Entidades Forales.

Adicionalmente, hay identificados 379 líneas móviles para las cuales no se tiene constancia del terminal asociado.

Egiaztapen Kode Elektronikoa / Código de Verificación Electrónica: YD7Z-ZQ9N-SR0J-MJ7M
Egiaztapen helbidea / Dirección de verificación: www.ebizkaia.eus