



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, MÓVIL E INTERNET PARA EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN BIOMÉDICA EN RED.

Expediente de contratación Nº NE0715

En este documento se detallarán las especificaciones técnicas de obligado cumplimiento que deberán incluir *sine die* las ofertas presentadas a este procedimiento.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

1.1. Objeto.

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas y funcionales para la prestación de servicios de Telecomunicaciones para el Centro de Investigación Biomédica en Red (CIBER), en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, acceso a Internet así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio durante un período de 18 meses.

Se pretende mejorar la gestión y las prestaciones de las Telecomunicaciones y acceso a Internet, considerando los siguientes aspectos:

- Mejora en la calidad de los servicios actuales
- Mejora de la eficiencia en la gestión de los servicios objeto del PROCEDIMIENTO
- Incorporación de innovaciones tecnológicas y nuevos servicios
- Capacidad de evolución

CIBER, dentro del marco de modernización y avance en las nuevas tecnologías tiene como objetivo la mejora del acceso a redes e infraestructuras de las comunicaciones que faciliten a CIBER optimizar y mejorar todos los elementos en el ámbito Telecomunicaciones.

1.2. Alcance.

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente Pliego.

1.3. Consideraciones generales.

El inicio y duración del proceso de implantación será de un mes como máximo a contar desde la fecha de formalización del contrato.

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



Durante la vigencia del presente Pliego, el adjudicatario se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta administración con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Este Pliego consta de varios servicios bien diferenciados:

- Telefonía Móvil
- Telefonía Fija
- Internet.

El adjudicatario deberá presentar una oferta conjunta que integre todas las partes, los precios de los servicios ofertados se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IV A.

1.4. Confidencialidad.

El adjudicatario se comprometerá a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que la empresa adjudicataria pudiera obtener de esta administración, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta administración,

1.5. Plan de calidad.

El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta administración,

2. COMUNICACIONES.

El servicio prestado tiene que mejorar, homogeneizar y consolidar la arquitectura de la solución actualmente en servicio.

Las infraestructuras de comunicaciones del adjudicatario obligatoriamente se realizarán por medios terrestres y con infraestructuras propias del operador para el servicio de telefonía fija. El adjudicatario dotará de líneas de telefonía fija y telefonía móvil que sean necesarias para dar el servicio requerido con el alcance especificado en este Pliego.

Se mantendrá la numeración pública de la telefonía fija y móvil y se dotará de numeración fija integrada para todos los usuarios corporativos de CIBER, se establecerá un plan de numeración privado para marcación corta entre extensiones fijas y extensiones móviles,



La solución propuesta debe considerar como llamadas internas a las comunicaciones entre móviles corporativos, las realizadas entre extensiones fijas y los móviles corporativos, las realizadas entre extensiones fijas y, por último, las realizadas entre los móviles corporativos y las extensiones fijas corporativas. Además se podrá hacer uso de la marcación abreviada para todas las llamadas internas,

3. SERVICIO DE TELFONÍA MÓVIL.

3.1. Situación actual.

Descripción de la situación actual en cuanto los consumos líneas y servicios de comunicaciones móviles que forman parte de CIBER,

- 38 líneas de voz y datos
- 14 líneas de datos

Actualmente el parque de telefonía móvil correspondiente a CIBER es el siguiente:

- 1 líneas de tarifa plana voz nacional con 4GB de datos
- 12 líneas con tarifa plana nacional con 2GB de datos
- 25 líneas de tarifa plana voz nacional con 500MB de datos
- 12 líneas para datos con 3GB
- 2 líneas para datos con 1 GB

Las llamadas o servicios de tarificación especial se facturaran fuera del precio ofertado de manera detallada.

3.2 Requisitos globales

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

3.2. Características del nuevo servicio de telefonía móvil.

El servicio ofertado se ajustará a la siguiente distribución:

- Líneas con tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 2GB de datos
- Líneas con tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 4GB de datos
- Líneas con tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 10GB de datos
- Líneas para datos con 4GB

3.3. Servicios ofertados.

3.3.1. Servicios de voz.

3.3.1.1. Servicios de Red Privada Virtual.

Se pretende la creación de una Red Privada Virtual (RPV) que aporte facilidades de marcación abreviada y cuyo mantenimiento y puesta al día será de cuenta del adjudicatario.

El uso de la Red Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación. Se considerarán llamadas internas: las comunicaciones entre móviles de CIBER, las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos y, por último, las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas de CIBER.

El adjudicatario no facturará como llamadas internas de la RPV, tanto si el usuario hace uso de la marcación abreviada como si utiliza el número público para establecer la comunicación.

3.3.1.2, Servicios adicionales.

Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son los siguientes:

1- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:

- a) Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc ...
- b) Roaming.
- c) Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- d) Restricción de llamadas según horario.
- e) Buzón de voz.
- f) Servicio de llamadas perdidas.



g) Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.

h) Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc. ..

i) Control de consumo por extensión y facturación detallada.

j) Definición de límites de consumo.

k) Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio: Restricciones, límites de consumo, etc ...

2- Se valorarán los siguientes servicios adicionales.

l) Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integrados en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada por ambos números.

m) Provisión de una segunda tarjeta SIM con la misma numeración que la línea principal, con el fin de poder realizar y recibir llamadas en un segundo terminal.

3.3.1.3. Plan Privado de Numeración.

El Plan Privado de Numeración, propuesto por el adjudicatario respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras.

La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional. Se valorará que el Plan Privado de Numeración pueda funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 o similar.

Se valorará la posibilidad de creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos de esta administración, permitiendo la existencia de extensiones de distinta longitud en los distintos niveles estructurales de la administración.

3.3.1.4. Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

Marcación:

- Los números externos a la RPV se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.



Presentación del número llamante:

- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.

- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.

3.3.1.5. Servicios de Mensajes.

El servicio de Telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores web.

3.3.1. 6. Facturación diferenciada según tipo de tráfico.

El adjudicatario del concurso correspondiente al suministro del servicio de telefonía fija y móvil, facilitará en su facturación la información diferenciada relativa al tipo de tráfico facturado y con facturas diferenciadas para cada una de las áreas temáticas que componen el CIBER, así como la Unidad Técnica.

3.3.1.7. Servicio de Datos en Telefonía Móvil.

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet
- Acceso al correo electrónico corporativo
- Acceso al servicio de alertas de noticias
- Recepción de señales de sonido
- Posibilidad de acceso a diferentes portales

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GSM y GPRS, produciéndose su migración cuando sea solicitado por CIBER.

Se prestarán expresamente los siguientes servicios mínimos:

a) **Servicios de datos y Fax con GSM.** Todas las líneas del adjudicatario incorporarán la posibilidad de transmisión de datos y faxes sobre línea de voz GSM. Con la misma línea de teléfono móvil utilizada para las comunicaciones de voz, se deberán poder recibir y transmitir datos y faxes. Si para algún proveedor concreto no es posible utilizar el mismo número de teléfono de destino para transmitir faxes y datos, y es necesario asignar un número adicional a



las líneas que deseen recibir llamadas de datos, dicho servicio será requerido por CIBER de manera individualizada para cada línea y deberá ser prestado.

b) **Correo en el móvil a través de sistema operativo BlackBerry OS, Windows Mobile, Android, iOS y Firefox OS.** Debe ofrecer acceso al correo electrónico CIBER, acceso a Internet con navegación web y WAP, y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un teléfono móvil convencional. El servicio se prestará a través de terminales específicos para cada una de las dos tecnologías descritas. En la oferta, el adjudicatario indicará modelos ofertados (al menos uno de cada tecnología) indicando el precio unitario de cada uno de ellos y resto de características como se indica más adelante.

c) **Banda ancha móvil.** Conexión para equipos portátiles y de sobremesa para acceder de modo móvil a la red HSxPA, 3G o GPRS, y de ahí a Internet, mediante la instalación por parte de cada usuario en su ordenador, bien de un módem USB, u otros que puedan ofertarse, asociados a una SIM, y un software de conexión que debe de facilitar la instalación de los dispositivos 3G/GPRS HSxPA. El operador indicará los modelos ofertados para cada tipo de conexión (USB, Express Cards...) y la tecnología de conexión a la banda ancha (GPRS, 3G, HSDPA, HSUPA, UMTS...). Tanto en tarjeta de conexión como en el servicio se indicarán los precios de cada uno de los servicios en caso de que la oferta incluya diferentes variantes.

Para los servicios auxiliares en telefonía móvil (datos, Internet, Correo Corporativo ...) se distinguirán al menos dos posibilidades de facturación: Por volumen de datos generados y mediante Tarifa Plana.

3.3.1.8. Otros Servicios.

De forma adicional a los anteriormente descritos, el adjudicatario ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios,

3.4. Terminales:

En este apartado se indican los modelos de terminales móviles o USB y tarjetas SIM, todos ellos englobados con el mismo nombre de terminales propuestos para el suministro inicial, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación del servicio. También se incluyen las políticas del adjudicatario en relación con aspectos tales como el de renovación de terminales y el de la existencia de un stock de reposición de terminales,

Será obligatorio por parte del adjudicatario el cambio de todo el parque de terminales móviles existente en la actualidad, con independencia de si es el prestatario actual o no del servicio. Todos los terminales a suministrar por el adjudicatario al amparo de este contrato, estarán basados en tecnología 3G.

3.4.2. Gama de terminales.



Este apartado presenta los terminales propuestos para CIBER. Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo CIBER proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología. Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado a CIBER y aprobado por el mismo con anterioridad a su modificación, El catálogo deberá ser renovado al menos cada doce meses.

3.4.2.1. Terminales de gama alta.

El 20% de los terminales suministrados, así como los asociados a las nuevas altas serán de gama alta:

- Sistema operativo: iOS 9
- Pantalla: mínimo 4,7 pulgadas
- Almacenamiento interno: mínimo 64GB

3.4.2.2. Terminales de gama media.

El 80% de los terminales suministrados serán de gama media:

- Sistema operativo: Android 4.4 o superior
- Pantalla: mínimo 4,5 pulgadas
- Almacenamiento interno: mínimo 16GB

Los terminales deberán ser de fabricantes reconocidos y orientados al mercado europeo.

3.4.3. Política en relación con los terminales.

Los terminales solicitados se consideran parte de los requerimientos de este pliego y en ningún caso supondrán un coste añadido. Al comienzo de la prestación del servicio, el adjudicatario deberá suministrar los terminales móviles indicados para cada gama. El plazo de entrega de terminales, baterías y tarjetas SIM cuando se soliciten, no deberá superar los 7 días.

3.4.4. Política de renovación de terminales.

Los terminales suministrados contarán con un seguro que cubra los siguientes riesgos:

- Robo con violencia
- Sustracción de vehículo
- Daño accidental
- Daño por líquidos
- Pérdida por fuerza mayor
- Uso fraudulento en llamadas hasta 500€
- Rotura de pantalla



3.4.5. Cobertura.

El adjudicatario suministrará un mapa de cobertura de telefonía según las tecnologías implementadas en España. En la misma se detallarán por provincias los porcentajes de cobertura de población y de superficie, identificando cada uno de ellos:

- Cobertura portátil (2W), especificada como necesaria para teléfonos portátiles en el interior de vehículos sin antena exterior.
- Cobertura móvil (8W), especificada como necesaria para teléfonos móviles o teléfonos portátiles en el interior de vehículos con antena exterior. ,

Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS...) para garantizar la disponibilidad del mismo.

Asimismo se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios del de 3/6/10 Mb no garantizado.

3.5. Portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, el adjudicatario detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

3.7 Penalizaciones.

El adjudicatario se haría cargo de las penalizaciones que pudieran surgir por incumplimiento en el caso de que existiera un contrato de prestación de estos servicios vigente, con el límite máximo del 20% del presupuesto máximo de licitación.

4. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

4.1. Situación actual.

Descripción de la situación actual en cuanto a infraestructura y comunicaciones que forman parte del ámbito de telecomunicaciones en CIBER.

Las comunicaciones de voz se realizan principalmente mediante una centralita para voz IP ubicada en la nube.

4.2. Requisitos ofertados.



CIBER está formado actualmente por una sede ubicada en Madrid: Calle Monforte de Lemos 3 (Madrid).

Las comunicaciones de voz fija se realizan mediante una centralita en la nube, soportada sobre una red privada virtual IP y sobre la red de nueva generación propia del operador, mediante una centralita IP en red.

Las características principales que debe cumplir este servicio son:

- Funcionalidades básicas.

El cliente dispondrá de la facilidad de poder realizar y recibir llamadas de voz cursadas sobre la red IP, a cualquier destino (IP, RTB, Móvil), disponiendo además de un conjunto de funcionalidades telefónicas (plan privado, servicios suplementarios, etc ...).

- Numeración.

- Autoconfiguración de terminales. Los terminales empleados tendrán una gestión de configuración automatizada, que permitirá descargarse el perfil de usuario así como las actualizaciones de firmware.

- Debe tener funcionalidades básicas de conmutación como rellamada sobre ocupado, aparcar/recuperar llamadas automáticamente, desvíos, transferencias...

- Debe permitir la integración con extensiones móviles través de Comunicaciones Unificadas Fijas/Móviles,

Debe prestar servicios al usuario como:

- Rellamada sobre ocupado

- Aparcar/recuperar llamadas automáticamente

- Desvío inmediato

- Desvío si comunica

- Desvío por ausencia



- Desvío por no accesible
 - Facilidad "Ringing splash" Devolución última llamada recibida
 - Transferencia de llamada
 - Transferencia de llamada con consulta a 3ª Parte en Conferencia
 - Llamada en espera
 - Cancelación de la llamada en espera
 - Cancelación de la llamada en espera por llamada
 - Restricción de identidad llamante
 - Restricción de identidad llamante por llamada
 - Información de última llamada recibida
-
- Captura de llamadas
 - Intrusión
 - Inhibidor de servicio de desvío
 - No molesten
 - Presentación de identidad llamante (llamadas entrantes internas)
 - Presentación de identidad llamante (llamadas entrantes externas)
 - Presentación de identidad llamante por llamada
 - Número cambiado
 - Rellamada último número
 - 1.-Información de llamada
 - Marcación abreviada 8*
 - Marcación abreviada 100*
 - Conferencia a tres
 - Buzón único de Corporate IP
 - Servicio autenticación

Debe prestar servicios a cada uno de los grupos como:

- Códigos de cuenta
- Códigos de autorización
- Operadora automática (*)
- Marcado por extensión



- Marcado por Nombre
- Grabado remoto de anuncio de bienvenida
- Servicio de noche
- Transferencia a operador
- Llamada aparcada
- Captura de llamadas
- Grupo de salto (*)
- Llamada simultánea en un grupo
- Planes de llamadas entrantes Inventario de grupo
- Música en espera
- Planes de llamadas salientes
- Planes de llamadas salientes
- Envío de Identidad de Grupo del llamante
- Portal web de administrador
- Marcación por extensiones configurables

- Configuración de códigos de servicio
- I - Configuración de la zona horaria

Se deberá mantener las numeraciones públicas fijas actuales de CIBER, centralizando todo el tráfico corporativo y proporcionando servicios de telefonía IP a las siguientes sedes y extensiones.

En general:

- Centralita IP en la nube que permita integración entre red fija y red móvil.
- 29 numeraciones de acceso directo.
 - 29 terminal gama media.
 - o Resolución display monocromo
 - o Manos libres
 - o POE
 - o Mute
 - o Volumen de audio y timbre
 - o Ethernet 10/100



-Tarifa plana de llamadas metropolitanas, provinciales y nacionales ilimitadas.

Haciendo un total de 29 extensiones.

Se establecerá dentro de la RPV un plan de numeración privado para marcación corta entre extensiones fijas y extensiones móviles, sin que suponga ningún coste para CIBER estas comunicaciones internas dentro de la RPV.

Se valorará que el proveedor del equipamiento sea un proveedor reconocido internacionalmente con una amplia experiencia en el sector,

Adicionalmente se valoraran para las siguientes ubicaciones que están fuera de la red de datos (RPV) los siguientes servicios:

- Calle Monforte de Lemos 3 (Madrid): 1 Acceso Analógico.
- Avenida Cataluña 21 (Valencia): 1 Acceso analógico, 1 xOSL
- Avenida Doctor Baeza 12 (Alicante): 1 Acceso analógico, 1 xOSL
- Plaza Palacio de Góngora 4 (Muntlva, Pamplona): 1 Acceso analógico, 1 x05L

4.3 Penalizaciones.

El adjudicatario se haría cargo de las penalizaciones que pudieran surgir por incumplimiento en el caso de que existiera un contrato de prestación de estos servicios vigente, con el límite máximo del 20% del presupuesto máximo de licitación.

5. INTERNET.

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo a las comunicaciones de datos, los equipos instalados y el nuevo escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende.

5.1. Situación actual.

En el escenario actual CIBER utiliza como acceso a internet un circuito dedicado y garantizado de fibra óptica en la oficina técnica situada en Monforte de Lemos.

En las ubicaciones de Valencia y Pamplona utilizan el servicio que se presta a través de una línea xDSL de 3/6/10 Mb no garantizado.

5.2. Requisitos ofertados.

La solución propuesta por el adjudicatario, contendrá un acceso a Internet, igualando las características existentes en la actualidad.

El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos (xDSL, FTTH, fibra óptica dedicada ...) para uso específico.



El adjudicatario del servicio de banda ancha debe ser un operador con título que le habilite para la prestación de servicios de banda ancha. Debe ser capaz de integrar su solución con la de otros operadores o proveedores que presten servicios.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros a los que pueda prestar servicio de mantenimiento, a un precio nunca superior al máximo que los que se ofrezcan en el mercado.

El adjudicatario presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con CIBER, además de un servicio de atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware necesarios.

El adjudicatario definirá las conexiones de las diferentes ubicaciones con arreglo a los perfiles mínimos establecidos en la siguiente tabla:

Nombre Perfil Ancho de Banda
Perfil 1 Fibra Óptica dedicada con Acceso de 100 Mbps
Perfil 2 ADSL 10 Mbpsj ADSL 6 Mbps j 3 Mbps

El adjudicatario conectará al Ayuntamiento:

Unidad técnica: calle Monforte de Lemós 3 (Madrid) perfil 1
Ubicaciones en Valencia: Avenida Cataluña 21 (Valencia) perfil 2
Ubicaciones en Pamplona: Plaza Palacio de Góngora 4 (Pamplona) perfil 2

Se valorará positivamente la futura migración de las tecnologías de acceso del Perfil 2 a accesos sobre FTTH, conociendo el amplio despliegue que están haciendo las distintas operadoras en la Comunidad de Madrid.

El servicio global de Internet se presta a través de una conexión simétrica garantizada de 100 Mbps.



5.3. Servicios de valor añadido.

El adjudicatario debe definir el modelo de atención al cliente que prestará a CIBERteniendo en cuenta estos aspectos:

Gestión integral de toda la infraestructura.

-Mantenimiento integral por parte del adjudicatario:

-Mantenimiento de los equipos, con horario de actuación, en horario comercial

-Mantenimiento de los accesos, el cual tiene un compromiso de cumplimiento del Tiempo de Resolución de las averías en el acceso.

-Aumento de la seguridad extremo a extremo en las comunicaciones por medio de la contratación de servicios de seguridad sobre la red.

-SLAs y SLOs así como informes que los respaldan para proporcionar un conocimiento más exhaustivo al cliente sobre sus Comunicaciones.

-Unificación de líneas, es decir hacer uso de la Voz sobre IP: Utilización de la infraestructura de datos para la transmisión de voz.

-Tecnología GPRS/UMTS/H5xPA para sedes donde no exista infraestructura de otras tecnologías (xDSL, FTIH).

5.3 Penalizaciones.

El adjudicatario se haría cargo de las penalizaciones que pudieran surgir por incumplimiento en el caso de que existiera un contrato de prestación de estos servicios vigente, con el límite máximo del 20% del presupuesto máximo de licitación.

6. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET.

El adjudicatario ofrecerá una descripción del proceso de implantación en cada una de las ubicaciones de CIBER.

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

El adjudicatario pondrá a disposición de CIBER información periódica de la implantación.



El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio,

Igualmente el adjudicatario deberá facilitar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

6.1. Gestión del servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por el adjudicatario.

Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

a) Tramitaciones administrativas

- Alta administrativa de línea
- Cambio de dirección de facturación
- Cambio de datos bancarios
- Cambio de número de teléfono
- Cambio de tipo de abono
- Cambio de número de IMEI
- Introducción de IMEI en tabla de robados
- Validación administrativa de tarjeta SIM
- Cambio de titular
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de razón social
- Cambio de cuenta del cliente
- Migración
- Suspensión/rehabilitación por robo o pérdida
- Activación/rehabilitación por baja temporal
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería servicio postventa
- Provisión de código de seguridad (PIN, PUIC.)
- Mantenimiento de agrupaciones
- Bajas de líneas
- Correcciones de bajas/altas de líneas

b) Activación/desactivación



Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de algunas de las funcionalidades de estos.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

- ocultación/ identificación de línea llamante
- Activación/ desactivación de restricciones
- Activación/ desactivación de desvíos automáticos.
- Activación/ desactivación de acceso internacional o roaming.
- Activación/ desactivación de desvíos de llamadas.
- Activación/ desactivación de buzón de voz.
- Otras gestiones sobre buzón de voz
- Activación/desactivación del servicio GPRS
- Altas/bajas del número adicional de datos
- Activación/ desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados los siguientes:

- Activación/desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral)
- Altas/bajas del servicio de facturación en soporte magnético

c) Configuraciones de RPV

Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que se entienden como configuraciones propias del servicio de red privada móvil cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo.

Se consideran tramitaciones de este tipo las siguientes:

- Asignación/cambio de extensión móvil
- Cambio de tipo/grupo de extensiones móviles
- Creación nuevo tipo/grupo de extensiones móviles
- Modificaciones de las características asociadas a un tipo/grupo de extensiones móviles
- Cambio características extensión móvil
- Cambio características extensión fija según servicio
- Cambio cuenta facturación de extensiones fijas
- Alta/baja de número restringido



- Alta/baja de número de marcación abreviada
- Asignación/baja de extensión a número adicional de fax o datos

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc ..., tanto en instalaciones del cliente como del adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

6.2. Asistencia técnica a usuarios y plan de garantía de calidad.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas los 7 días de la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

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

- Disponibilidad del servicio en un 99 % del tiempo.
- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados a esta administración.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por el adjudicatario.

6.3. Operación y mantenimiento del servicio.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado al menos con 5 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con CISER y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.



-Mantenimiento de los productos software. Incluirá las actualizaciones software que se consideren necesarias.

-Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

El adjudicatario especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

-Mantenimiento predictivo: Comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir.

-Mantenimiento correctivo: Comprende el conjunto de acciones encaminadas a detectar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario. Se pretende garantizar el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- Detección y comunicación de la incidencia: En el momento en que algún usuario de esta administración detecte alguna anomalía en el servicio, se pondrá en contacto con el centro de atención a empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias,

- Registro de la incidencia: El centro de atención a empresas, una vez reciba

Comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno al adjudicatario como por parte de esta administración, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

-Resolución de la incidencia: A continuación se comunicará, por parte del centro de atención a empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas,

Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

-Comunicación de la resolución de la incidencia: Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará a CIBER la resolución de la misma a fin de su verificación,

-Cierre de la incidencia: Una vez la resolución haya sido validada por esta administración, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver al servicio su correcto funcionamiento.

-Mantenimiento adaptativo: Comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes, así como la realización de peticiones de actuación sobre dichos servicios.



Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de esta administración.

6.4. Certificaciones de calidad.

La empresa adjudicataria deberá disponer de las siguientes certificaciones de calidad:

- Sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Sistema de gestión de servicios TI conforme con la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.
- Sistema de gestión ambiental conforme con la Norma UNE-EN ISO 14001:2004.
- Sistema de gestión de seguridad de la información conforme con la Norma UNE-ISO/IEC 27001:2007

6.5. Solvencia técnica

- El adjudicatario deberá justificar su solvencia técnica aportando documentación que demuestre una experiencia de al menos 10 años en la prestación de servicios en proyectos similares.
- La empresa adjudicataria deben disponer de al menos 5 referencias de proyectos similares en el sector público, debiendo presentar certificados que así lo acrediten.

7.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 18 meses a contar desde la firma del contrato de adjudicación o hasta la agotación del presupuesto de los servicios en el caso de que este se consuma antes de dicho plazo.

8.- ASPECTOS ECONÓMICOS Y TÉCNICOS OBJETO DE NEGOCIACIÓN CON LAS EMPRESAS Y CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.

8.1. Propuesta técnica. Criterios cuya cuantificación dependa de un juicio de valor: 30 puntos.

Los puntos serán distribuidos de la siguiente forma:

1. Calidad de los servicios ofrecidos: hasta 10 puntos.

- La descripción, forma de acreditación y valoración del referido criterio se realizará de conformidad con lo solicitado en el punto 4 del presente pliego de prescripciones técnicas para el servicio de telefonía fija. Hasta 5 puntos.
- La descripción, forma de acreditación y valoración del referido criterio se realizará de conformidad con lo solicitado en el punto 5 del presente pliego de prescripciones técnicas para el servicio de internet. Hasta 5 puntos.

2. Plan de gestión del servicio: hasta 10 puntos.



-La descripción, forma de acreditación y valoración del referido criterio se realizará de conformidad con lo solicitado en el punto 4 del presente pliego de prescripciones técnicas para el servicio de telefonía fija. Hasta 5 puntos.

- La descripción, forma de acreditación y valoración del referido criterio se realizará de conformidad con lo solicitado en el punto 5 del presente pliego de prescripciones técnicas para el servicio de internet. Hasta 5 puntos.

3. Mejoras: hasta 10 puntos.

Se admitirán únicamente las mejoras detalladas a continuación, cuya correcta ejecución será asumida por el contratista sin coste alguno para CIBER:

-Mejoras en el servicio y velocidad y capacidad de transmisión de datos y acceso a internet. Hasta 5 puntos.

-Mejoras tecnológicas. Hasta 5 puntos.

8.2 Propuesta económica. Criterios de adjudicación evaluables de forma automática, hasta un máximo de 70 puntos.

Los puntos serán distribuidos de la siguiente forma:

1- Telefonía móvil: hasta un máximo de 50 puntos que serán distribuidos de la siguiente forma:

-Oferta económica mensual de tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 2 GB de datos. (12 puntos).

Se le otorgarán los 12 puntos a la oferta más económica, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta más económica}}{\text{oferta que se valora}} \times 12$$

-Oferta económica mensual de tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 4 GB de datos. (12 puntos).

Se le otorgarán los 12 puntos a la oferta más económica, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta más económica}}{\text{oferta que se valora}} \times 12$$

-Oferta económica mensual de tarifa plana de llamadas nacionales ilimitadas con 10 GB de datos. (12 puntos)

Se le otorgarán los 12 puntos a la oferta más económica, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:



$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta más económica}}{\text{oferta que se valora}} \times 12$$

-Oferta económica mensual de línea de datos con 4 GB. (14 puntos).

Se le otorgarán los 14 puntos a la oferta más económica, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta más económica}}{\text{oferta que se valora}} \times 14$$

2- Telefonía fija: hasta un máximo de 20 puntos.

-Cuota mensual de la centralita incluyendo las llamadas y la conectividad de 100 Mbps. (20 puntos).

Se le otorgarán los 20 puntos a la oferta más económica, puntuándose el resto de forma proporcional de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta que se valora} = \frac{\text{oferta más económica}}{\text{oferta que se valora}} \times 20$$

9.- PRECIO.

El presupuesto máximo de licitación será de 59.900 € (IVA no incluido)

10.-BAJA TEMERARIA, OFERTA ANORMALMENTE BAJA.

En el caso de que el órgano de contratación estimase que la oferta no pueda ser cumplida como consecuencia de la inclusión en la misma de valores anormales o desproporcionados, la oferta será desechada, en su caso, tras el cumplimiento de los trámites legalmente establecidos.

Cuando se identifique una proposición que pueda ser considerada desproporcionada o anormal se seguirá el procedimiento establecido en el artículo 152 TRLCSP.

11 ACUERDOS ADOPTADOS POR EL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN



El órgano de contratación comunicará sus acuerdos relativos a peticiones de documentación complementaria y a la adjudicación a través del correo electrónico.

12.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

CIBER facilitará a la empresa adjudicataria toda la información requerida por la misma para el objeto del contrato. La adjudicataria, con la firma del contrato, se compromete a respetar el secreto relacionado con la información que conozca por razón de los servicios prestados al CIBER.

13.- INFORMACIÓN ADICIONAL.

Para la preparación de las ofertas se podrá solicitar información adicional en

Se podrá solicitar información adicional en

CIBER (Unidad Técnica)
C/ Monforte de Lemos 3-5,
Pabellón 11, planta 0
28.029 Madrid
Tlf. 918222598
Email: info@ciberisciii.com

APROBADO, Madrid a 4 de diciembre de 2015



Manuel Sánchez Delgado.
El Gerente del CIBER.