



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS Y DE CIRCUITOS DE DATOS EN EL ÁMBITO DE GIPUZKOAKO UR KONTSORTZIOA-GIPUZKOAKO URAK

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el servicio de comunicaciones telefónicas fijas (voz y datos) en el ámbito de Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkaoko Urak. Los puntos de conexión a la red y los servicios a prestar en cada punto será los relacionados en el Anexo 1 de este pliego.

Los puntos en amarillo corresponden a ubicaciones donde no existe actualmente ninguna conexión de fibra de ningún operador. La empresa adjudicataria realizará un proyecto específico para cada puntos, en un plazo máximo de 3 meses desde la adjudicación, para dar un servicio de calidad suficiente. En el caso de que Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkaoko Urak, considere apropiada alguna de las propuestas, éstas serán contratadas mediante un procedimiento negociado.

Durante la duración del contrato, podrá haber modificaciones para atender nuevas necesidades de líneas y servicios o dar de baja algunos de los existentes.

2.- SERVICIOS A CONTRATAR

Se plantean una serie de servicios que se detallan en el fichero **Telefonía-Datos Anexo1.xlsx**

a) TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA (VOZ Y DATOS)

Esta opción incluye:

- El acceso a la red pública de telefonía fija y las llamadas salientes realizadas con los detalles y limitaciones indicadas en el apartado correspondiente.
- Servicios de red inteligente.
- Servicio de acceso a Internet con calidad de servicio (QoS) cuando sea requerido.
- Circuitos de datos (red MPLS o VPN permanente)



b) MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL EQUIPAMIENTO ACTUAL, Y SUMINISTRO DE TERMINALES FIJOS (los suministros y actualizaciones el 1er año)

Centralita Alcatel-Lucent OmniPCX (R8.01)

Mantenimiento de la centralita
Actualización de versión (R12.4)
Gestión de modificaciones
Suministro licencias 30 líneas IP

Téfonos

Mantenimiento telefonos IP Alcatel 4018
Mantenimiento telefonos Alcatel 4010
Mantenimiento telefonos Alcatel 4020
Mantenimientos telefonos Alcatel 4035
Suministro telefonos IP 8008 CE

Nº terminales

42
36
7
1
10

c) FIREWALL EN LA NUBE

Firewall en la nube Fortigarte 6.0.10 (o equivalente)

Mantenimiento de reglas
Instalación de actualizaciones y parches
Gestión de incidencias

3.- TRAFICO DE TELEFONÍA FIJA (VOZ Y DATOS)

3.1.- SERVICIOS A PRESTAR

- Acceso a la red pública de la empresa operadora a la que se encaminará el tráfico entrante y saliente.
- Las llamadas a números fijos y móviles, estatales e internacionales.
- Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, desvío, buzón de voz, etc.
- Mantenimiento de los sistemas de comunicación y gestión de las líneas.
- Servicios de red inteligente.
- Servicio de acceso a Internet y circuitos de datos. En cada caso se indica la velocidad solicitada. Excepcionalmente un licitador podrá aportar una velocidad inferior a la indicada en cuyo caso deberá indicarlo en su oferta. En ausencia de esta indicación el operador quedará obligado a proporcionar la velocidad requerida.

Igualmente, el licitador podrá mejorar la velocidad indicada, en cuyo caso lo indicará en su oferta.

La mayor o menor velocidad propuesta será objeto de valoración.



3.2.- CONDICIONES

- Las tarifas ofertadas podrán ser diferentes de unas entidades a otras, si bien la comparación económica de las ofertas se hará sobre la totalidad.
- La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios de telefonía solicitados por las entidades en todos los puntos geográficos requeridos, salvo que no exista infraestructura de ninguna operadora en el lugar solicitado.
- En el caso de que en el punto solicitado exista infraestructura de otra operadora, será por cuenta de la empresa adjudicataria las gestiones y costes de subcontratación con aquella sin que ello tenga repercusión en el precio.
- En aquellas ubicaciones nuevas donde no haya infraestructura de ninguna operadora, la empresa adjudicataria realizará un proyecto específico en un plazo máximo de 3 meses desde la solicitud para dar un servicio de calidad suficiente. En el caso de que Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkoako Urak, considere apropiada alguna de las propuestas, éstas serán contratadas mediante un procedimiento negociado.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración actual. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003 de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.
- La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición de Gipuzkoako Ur Kontsortzioa-Gipuzkoako Urak el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otra operadora en las condiciones recogidas en la ley.

4.- MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL EQUIPAMIENTO ACTUAL, Y SUMINISTRO DE TERMINALES FIJOS

Se de talle el equipamiento mantener y las nuevas necesidades son las siguientes:

Centralita Alcatel-Lucent OmniPCX (R8.01)

Mantenimiento de la centralita

Actualización de versión (R12.4)

Gestión de modificaciones

Suministro licencias 30 líneas IP

Téfonos

Nº terminales

Mantenimiento telefonos IP Alcatel 4018

42

Mantenimiento telefonos Alcatel 4010

36

Mantenimiento telefonos Alcatel 4020

7

Mantenimientos telefonos Alcatel 4035

1

Suministro telefonos IP 8008 CE

10



El servicio de mantenimiento del equipamiento se valorará dentro del criterio de servicio de atención de incidencias y podrá ser subcontratado a empresas especializadas o realizado por el operador.

5.-FIREWALL EN LA NUBE

Las funcionalidades a prestar son:

- Establecimiento de políticas de Firewall basadas en IPs y protocolos definidos
- Establecimiento de accesos VPNs basadas en el protocolo HTTPS
- Filtrado URLs: El filtrado de URL bloquea los accesos a contenidos web no deseados de Internet, contenido inapropiado o potencialmente ofensivo que puede afectar a la productividad o al ancho de banda
- Gestión de ancho de banda: Permite establecer un límite de ancho de banda, por protocolo, en el tráfico total gestionado por el firewall
- Protección frente a Intrusiones (IPS/IDS): Sistema de protección ante intrusos que protege la red contra ataques y abusos, y genera alertas para que se puedan tomar las acciones necesarias.
- Antivirus: Detecta y elimina los virus, programas espía, troyanos, gusanos, bots, ...etc, asociados a la navegación.
- Control de Aplicaciones: Permite establecer políticas de acceso basadas en aplicaciones). El control de las aplicaciones, detecta e impide que el malware se ponga en contacto con sus autores o convierta el PC en un "bot".
- Políticas de acceso remoto con VPN-SSL para acceso de los clientes remotos con autenticación de dos factores. Max 100 usuarios. Max 10 perfiles
- Hasta 10 IP públicas fijas.

6.- CONCEPTOS INCLUIDOS EN CADA SERVICIO

En cada servicio se incluirán además de la propia línea los siguientes conceptos:

- Línea Voz tráfico de llamadas salientes:
 - A fijo nacional hasta 450 min/mes-línea
 - A móvil nacional hasta 150 min/mes-línea
 - El computo de consumo de llamadas se hará global y con carácter anual.
- Banda ancha: la velocidad indicada en cada caso, así como QoS en los casos en los que se requiera según lo indicado en el archivo **Telefonía-Datos Anexo1.xlsx**



7.- PRECIOS UNITARIOS DE OTRAS LLAMADAS Y SERVICIOS ADICIONALES

Las llamadas y servicios no incluidos en el apartado anterior y el exceso sobre ellos se facturarán a los precios unitarios propuestos y que se detallarán en la oferta. El precio de establecimiento de la llamada será 0, por lo que sólo se facturará por minutos de acuerdo a las siguientes categorías:

- o Llamada de fijo a fijo provincial.
- o Llamada de fijo a fijo interprovincial.
- o Llamada de fijo a fijo internacional Zona 1 (Europa).
- o Llamada de fijo a fijo internacional Zona 2.
- o Llamada de fijo a fijo internacional Zona 3.
- o Llamada de fijo a red inteligente 901.
- o Llamada de fijo a red inteligente 902.
- o Llamada de fijo a móvil de cualquier operador
- o Llamada recibida en red inteligente 900 desde fijo nacional.
- o Llamada recibida en red inteligente 900 desde móvil nacional.

8.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria dispondrá de servicio de atención de incidencias para el mantenimiento de la red de transporte, el firewall, de la centralitas y equipamiento sobre el que se prescribe mantenimiento.

El servicio de atención de incidencias estará compuesto por un centro de atención 24 horas, un equipo humano de atención, un equipo humano de intervención, medios materiales y procedimientos. El mantenimiento exige un soporte post-venta de atención permanente 7x24 horas.

Los requerimientos de los servicios de soporte y atención al cliente, serán como mínimo los siguientes:

SERVICIO	VALOR
Horario de Atención	24x7
Tiempo de Atención	Inmediato
Cortes Programados	2 cortes/año
Tiempo de Preaviso de Corte Programado	10 días
Tiempo de Resolución de Incidencias de Facturación	10 días
% Disponibilidad del servicio del servicio de	99%
Tiempo de Respuesta - CRITICA	30 minutos
Tiempo de Respuesta - GRAVE	1 hora
Tiempo de Respuesta - NORMAL	2 horas
Tiempo de Respuesta - LEVE	8 horas
Tiempo de Asistencia Presencial - CRITICA	1 hora



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxes: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



Tiempo de Asistencia Presencial - GRAVE	2 hora
Tiempo de Asistencia Presencial - NORMAL	4 horas
Tiempo de Asistencia Presencial - LEVE	8 horas

9.- SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL

La atención comercial a las entidades adheridas será realizada por un equipo comercial dirigido y coordinado por una única persona responsable de la gestión del contrato.

Las personas interlocutoras de la empresa adjudicataria tendrán conocimiento suficiente de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco para realizar esta actividad en cualquiera de ellas. Este requisito tendrá carácter esencial.

La empresa adjudicataria dispondrá de un procedimiento para la gestión de solicitudes (altas, traslados, modificaciones y bajas) que deberá desarrollarse en la oferta.

10.- MIGRACIÓN DE LOS SERVICIOS

El/la licitador/a deberá establecer en los plazos sus compromisos de tiempo para la ejecución de la migración en las ubicaciones de Gipuzkoako Ur Kantsortzioa-Gipuzkoako Urak. Dicha migración deberá realizarse con la mínima interrupción del servicio. Todas las acciones recogidas en los plazos estarán incluidas como parte de los servicios objeto de este contrato. El/la licitador/a deberá asumir los sobrecostes que pudieran darse en el proceso de migración.

11.- OFERTA TÉCNICA A PRESENTAR

El/la licitador/a deberá presentar una oferta técnica con un máximo de 30 páginas en Arial 11, detallando las especificaciones requeridas en este pliego. En dicha oferta se especificará:

- **Memoria técnica** donde se describan el proceso de migración necesario, así como los plazos máximos, así como la planificación global de ejecución del total de los trabajos de acuerdo a las condiciones descritas en el Pliego de Condiciones Técnicas.
-
- Las características técnicas, los servicios ofertados en cada punto de acceso, así como del resto de los servicios solicitados
- La forma y los procedimientos a seguir para ofrecer los servicios necesarios.
- Todas aquellas funcionalidades que se considere que pueden aportar valor a lo especificado en el Pliego de Condiciones Técnicas.
- Las condiciones de cumplimiento de garantías y procedimientos del servicio post-venta.



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxes: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



- Las **mejoras** propuestas.
- Los Servicios de backup y garantía de continuidad de servicio para datos y telefonía propuestos.
- **MEDIOS HUMANOS** que se compromete a adscribir a la ejecución del contrato.

A la oferta también se le añadirán los siguientes aspectos:

- Excelencia en el servicio
- Cumplimiento de la legalidad en el ámbito autonómico y del estado
- Gestión medio ambiental
- Prevención de riesgos laborales
- Responsabilidad social de la empresa

FICHERO ANEXO:

Telefonía-Datos listado.xlsx_(precios a ofertar)

Se utilizará el fichero anexo para ofertar los diferentes servicios y suministros solicitados:

- Líneas de Voz y Datos
- Otros Servicios
- Otros suministros
- Llamadas