

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, LEGAZPIKO UDALAREN TELEFONO BIDEZKO KOMUNIKAZIO-ZERBITZUA KONTRATATZEKO

1. KONTRATUAREN XEDEA

Hauxe izango da kontratuaren xedea: Legazpiko udaletxerako eta udal bulegoetarako telefonia mugikorraren, finkoaren eta datu-linearen zerbitzua kontratatzea.

Baztertu egingo dira lainoko konponbideak eta Udalak egun duen zentralita erabiliko da baina kontratutik kanpo geratuko da zentralitaren mantentzea.

Kontratua bi zatitan bereizten da:

1. Sorta: udal bulegoetako telefonia finkoa, mugikorra eta datuak, udaletxeko linea kenduta. Halaber, 010 eta 092 zenbakiak kontratatuko dira.

2. Sorta: udaletxerako datu-linea.

Sortak zein bere aldetik aztertuko eta esleituko dira; beraz, eskaintzaileek sorta guztietarako proposamenak aurkez ditzakete edo 1. edo 2. sortarako bakarrik.

Zerbitzua ezartzeko gehieneko epea bi hilabetekoa izango da, esleipen-kontratua sinatuko den egunetik kontatzen hasita.

Agiri hauetan Udalaren egungo komunikazio-beharrak ezartzen dira. Dena den, kontratuan Udalaren beharretarako eskatu ahal izango diren zerbitzu guztiak sartuko dira, adostutako baldintzetan zentroak edo lineak gehitzea barne. Modu berean, Udalaren beharren arabera, dagoeneko beharrezkoak izango ez diren zerbitzuetan baja eman ahal izango da. Prezioa eskaintzan ezarritako prezio unitarioen arabera egokituko da.

Horrezaz gain, eskaintzak aurkeztuko dituztenek kontratuaren helburura hoberen egokituko diren irtenbide teknikoak proposatu ahal izango dituzte. Udalak onartzen baditu, kontratuan hasieran finkatutako hautazko baldintzak aldatuko dira, kontraesanetan sartzen direnetan.

Operadoreak udaletxean teknologia berriak sartzeko jokabide proaktiboa erakutsiko du. Halaber, zerbitzu berrien eta prezioen berri emango du eta Udalaren beharren eta eskakizunen arabera egokituko du azpiegitura une oro.

Enpresa lehiatzaileek, kontratatuko diren lineak eta zerbitzuak kontuan hartu eta eskaintzaren zenbateko totala aurkeztuko dute, bai 1. sortarako baita 2. sortarako ere. Mugikorrei dagokienez, kalkulatu egingo da zenbateko global hori eta, horretarako, 3.2.6 atalean azaldutako datuen bonoen estimazioa erabiliko da.

2. AURREKARIAK

2.1. Telefonía finkoaren, mugikorraren eta datuen zerbitzuaren egungo egoera

Segidan, Legazpiko Udalak eta bertako bulegoek erabiltzen dituzten komunikazio-zerbitzuen egungo egoera azaltzen da. Azalpen honetan jasotakoa, esleipendunak bere osotasunean mantendu beharko dituen azpiegituren eta zerbitzuen abiapuntua izango da. Ondoko taulan baloratu behar den guztia zehazten da:

LEGAZPIKO UDALEKO AHOTS/DATUEN LINEEN ZERBITZUEN INBENTARIOA

- Goiburu 1 eta 53 DDI udaletxean (943737030)
- Goiburu 1 eta 2 DDI Gizarte-zentroan (943731276)
- 6 RDSI linea udaletxean bertan, RDSI linea bat Gizarte-zentroan eta RDSI linea bat Euskaltegian (943731167, gaur egun G20132544 IFK duena baina Udalaren izenean jarri behar dena).
- 17 RTB linea indibidualak eta beste bat gehiago Euskaltegian (G20132544 IFK pean)
- 7 ADSL linea edo antzekoak:
 - Udaletxean “Despega simetrikoa 20MB” zerbitzua Euskaltelekin.
 - Euskaltegian eta Kultur etxean “ADSL 10MB cobre” Movistarrekin.
 - Meazti Etxean (Santikutz 9) eta Gizarte-zentroan (Latxartegi 3), “100 MB ADSL Fibra” Movistarrekin.
- 28 linea mugikor Movistarrekin eta linea finko bat linea mugikor batera lotuta udaltzaingoen erabilerarako (943 10 96 62).
- 2015eko urritik 2016ko iraila amaierara, linea finkoetatik sortutako trafikoa, aurrean aipaturiko linea guztiak barne hartuz, Euskaltegiko RDSI-a izan ezik (943731167), ondorengoia izan da:

	Dei kopurua	Segunduak
Mugikorretara	10.029	1.086.356
Herri barruan	11.213	1.366.923
Probintzi artekoak	3.152	609.600
Probintzi barruan	3.460	496.926

2.2. Telefonía mugikorraren xehakapena

Udalak, gaur egun, 28 linea mugikor ditu ondoren zehatzen den moduan banatuta:

- 17 linea, kontsumoen araberrako tarifarekin, gutxi erabiltzen direlako.
- 4 linea tarifa finkoarekin: 100 minutu ahots-deietan eta 100 Mb datuetan.
- 6 linea tarifa finkoarekin: 6.000 minutu ahots-deietan eta 2 GB datuetan.
- Linea 1 tarifa finkoarekin: 6.000 minutu ahots-deietan eta 6GB datuetan. Linea horrek 2 SIM txartel ditu lotuta, bat eskala ertaineko terminal batean eta bestea USB modemean.

3. 1. SORTA: TELEFONIA FINKOA ETA MUGIKORRA

Aurreikusitako zerbitzuen eta sistemen hornidura “giltza eskura” motakoa izango da. Hau da, eskaintzaileek sistema eta zerbitzu horiek ezartzearen eta ustiatzearen kostu eta gastu GUZTIAK sartu beharko dituzte eskaintzetan. Udalak ez du, prozedura esleitu eta gero, inolako kostu gehigarririk onartuko.

Enpresa esleipendunak telefonia finkoaren eta mugikorraren egungo zenbaketa mantenduko dela bermatu beharko du eta bere gain hartuko du eramangarritasun-zerbitzuaren kostu osoa, zerbitzu hori beharrezkoa baldin bada. Halaber, berak egingo ditu lan guztiak eta prozesu horrek ez die udaletxeko langileei dedikaziorik eskatuko.

Enpresa eskaintzaileak mota guztietako kostuak eta gastuak aurreikus ditzan, aukera izango du nahi dituen instalazioak bisitatzera joateko.

3.1. TELEFONIA FINKOA

- Honakoak sartuko dira Zerbitzuan:
 - Operadorearen sare publikorako sarrera, sartzen diren eta ateratzen diren deiak bertara bideratzeko.
 - Deiak, gutxienez, estatuko zenbaki finko eta mugikorretara.
 - Oinarrizko telefonia zerbitzua, ohiko zerbitzu hauek barne dituela: maiztasun handiko markatzea, itxaron deia, dei-desbideratzea, ahots-postontzia, eta abar.
 - RDSI zerbitzua edo antzekoa, gutxienez zerbitzu hauek barne izango dituen: sartzen diren deien markatze zuzena, deitzen duenaren identitatea erakustea/mugatzea, erabiltzailea identifikatzea, deia zain uztea, desbideratzeak, zenbaki anitza, jauzi taldea, eta abar.
 - Kosturik gabeko komunikazio korporatiboa eraikin bakoitzean dagoen sare integratuko luzapenen arteko trafikoan eta Udala osatzen duten eraikin desberdinen arteko luzapenen eta kontratatutako linea mugikorren artekoan.
 - Hala eskatzen denean, trafikoari, sistemen errendimendua eta okupazioari,.... eta bestelako gaiei buruzko informazioa.
- 010 zenbakira (herritarren arretarako zerbitzua) eta 092 zenbakira (Larrialdietarako Unitatea) egingo diren deien funtzionalitatea eman beharko da eta zenbaki biak goiburuaren DDI izango dira. Zenbaki horietara egingo diren deiek ez diete herritarrei kosturik ekarriko. Eskaintzaileak jarraitu beharko duen protokoloa eskatuko da, dei horiek deitzen duenarentzako kosturik izango ez dutela ziurtatzeko. Eskaintza ekonomikoan sartzen diren dei horien dei-ekarpenaren prezioa eta minutuko prezioa ezarri beharko dira, baita zerbitzu horri lotutako kostu guztiak ere.
- Lineako tarifa finkoa izango da erabiliko den prezio-modalitatean eta mota desberdin hauek ezartzen dira:
 - Ahots-kanala:
 - RTB linea analogikoa edo antzekoa
 - Ahots digitaleko kanala (RDSI oinarrizkoa) edo antzekoa
 - Linea osagarriak: alarmak, igogailuak
 - Zenbaki gehigarria (DDI)

- ADSL 10Mb, abiadurari dagokionez bestelako aukerak eskaintzeko aukeraren kalterik gabe.

Egun erabiltzen den teknologia hori bada ere, zerbitzu bera eskainiko duten beste teknologien eskaintzak onartzen ditugu.

- Eskaintzaileak lineako tarifa finkotik kendu egin ditzake ateratzen diren ondoko deiak:
 - Nazioarteko deiak
 - 90X zenbaki berezietara egingo diren deiak
 - 4 zifrako zenbaki berezietara egingo diren deiak
 - Bestelakoak

Kasu horretan, eskaintzaileak tarifa finkotik kanpo geratuko diren deiak eta horietarako prezioak adierazi beharko ditu bere eskaintzan (informazio hori 2 zenbakidun kartazalean sartuko da, “eskaintza teknikoa” atalean). “Baztertzeak” atalean sartu ez den deia tarifa finkoan sartzen dela ulertuko da. Eskaintza hoberena izango dela ulertuko da baztertze gutxien jasoko dituen eta/edo haien prezioak merkeenak eskainiko dituen.

3.2. TELEFONIA MUGIKORRA

3.2.1. SARTUTAKO KONTZEPTUAK

Kontratuak telefonia mugikorreko zerbitzu eta kontzeptu hauek jasoko ditu:

- Telefonia mugikorreko trafikoa edozein operadoreko telefonia finko eta mugikorreko erabiltzaileei.
- Eskaintzaileak nazioarteko ibiltaritza zerbitzuaren (roaming) kostua kendu ahal izango du tarifa finkotik.
- SMS/MMS mezuak.
- Nazioarteko ibiltaritza zerbitzua (roaming).
- Terminal mugikorren eta beren osagarrien hornidura.
- Arrisku orotarako mantentzea terminal guztietarako.
- Zerbitzu gehigarriak: identitatea ezkutatzea, deien transferentzia, zenbakia identifikatzea, deiak desbideratzea, ahots-postontzia, eta abar.
- Datu-bonoak kontratatuko dira linea jakin batzuetarako.

3.2.2. TELEFONIA MUGIKORREKO ESTALDURA

Enpresa eskaintzaileak estaldurari buruzko dokumentazio zehatza aurkeztuko du eta zehazki:

- Egungo GSM, GPRS, UMTS, HSPA+, 4G LTE estaldura irrati-elektrikoa.

- Estalduraren mapa euskarri elektronikoan, Euskadiko Autonomia Erkidegoa xehetasunez irakurtzeko aukera ematen duena.

Kanpoan utziko dira, emandako informazioaren edo egindako proben arabera, estaldura mugikor egokirik ematen ez duten proposamenak. Estaldura egokitzat joko da udalerriko edozein tokitik deiak jasotzea eta egitea ahalbidetuko duen estaldura.

Ildo horretatik, Udalak benetako probak egingo ditu lekuan bertan operadore bakoitzaren estaldura ezagutzeko eta egiaztatzeko. Froga hauek egiteko, enpresa bakoitzak, estandar motako eta sendo motako terminal bana entregatuko du, guztiz erabilgarri, hau da, SIM txartelarekin.

Administrazio-baldintza zehatzen agiriaren 15. puntuan aurreikusitakoaren ondorioetarako, telefonia mugikorreko estaldura aurreko lerraldian aurreikusten den gutxieneko estaldura-maila beteko duten enpresei bakarrik baloratuko zaie.

3.2.3. NAZIOARTEKO IBILTARITZA ZERBITZUA (roaming)

Enpresa eskaintzaileak Roaming zerbitzuari buruzko akordioak izan behar ditu beste herrialde batzuetako operadoreekin.

Gainera, soluzio bat aurkeztu behar du Roaming zerbitzuko akordiorik ez duten herrialdeetarako.

3.2.4. TERMINAL MUGIKORRAK

Mugikorren erabilera modalitatea lagapena edo antzekoa izango da. Alta bakoitzean, eskatutako terminala zehaztuko da eta kosturik gabeko terminal bat entregatuko da, ondorengo atalean adierazten den berritze-aldirako.

3 linea daude terminal beharrik ez dutenak.

Terminal mugikorretan hizkuntza aukeratu ahal izango da, euskara nahiz gaztelania.

Terminal mugikorren mota hauek ezartzen dira:

- Estandarra: 11 unitate
- Sendoa: 13 unitate
- Modem USB (dagoen linea bati lotuta): Unitate 1.
- Terminalik gabeko lineak: 3

Terminal bakoitzak ezaugarri hauek izango ditu:

- **ESTANDARRA**

Udaletxeko langileek erabiliko dute orokorrean.

- GSM 4band eta 3G
- Diseinua: Smartphone
- WIFI

- Bluetooth
- Posta elektronikoa eta nabigatzailea

Enpresa eskaintzaileak, gutxienez hiru (3) eredu proposatuko ditu bere eskaintzan.

- **SENDOA**

Terminalek sendotasun handiagoa behar duten baldintzetan kanpoan lan egiten duten langileek erabiliko dute.

Ezaugarriak terminal estandarrak dituenaren antzekoak izango dira baina sendoagoak.

Enpresa eskaintzaileak, gutxienez hiru (3) eredu proposatuko ditu bere eskaintzan.

- **MODEM USB**

Datuak bidaltzeko gailua (GPRS, UMTS, eta abar) driverrekin eta Microsoft Windows 7 eta ondorengoetarako eskuliburuarekin.

Enpresa eskaintzaileak, eredu bat (1) proposatuko du bere eskaintzan.

Enpresa eskaintzaileak, bere eskaintzarekin batera, estandar motatako eta sendo motatako eredu erabilgarri bana entregatuko du, udaletxeko zerbitzu teknikoek probatu eta baloratu ahal izateko. Mugikor horiek enpresa eskaintzaileari itzuliko zaizkio probak egin eta gero.

3.2.5. TERMINALAK BERRITZEKO EPEA

Terminal mota bakoitzarentzako, bizitza baliagarria edo aldatzeko epe jakin bat ezarriko da. Epe hori batez bestekotzat jotzen da eta, nolana ere, terminala ez da automatikoki berrituko, baizik eta entitate bakoitzeko zerbitzu teknikoaren eskariaz.

- Estandarra: 48 hilabete
- Sendoa: 24 hilabete
- Modem USB: zaharkitzen denean

Ez da hobekuntza gisa baloratuko epe horiek murriztuko dituzten eskaintzak.

Entitate bakoitzak aukeratuko du eskainitako ereduen artean, entitatearen terminal mugikorren katalogoa osatuz. Operadoreak urtero berrituko du bere mugikorren eskaintza.

Entitate bakoitzeko zerbitzu teknikoek gordeko dituzte baztertutako terminalak, operadoreari sortaka emateko eta horrek hondakin gisa kudeatzeko. Operadoreak urtero emango dio entitateari kudeaketaren ziurtagiria baimendutako kudeatzailearen bitartez.

Enpresa eskaintzaileak bere eskaintzan adieraziko du entrega, alta, berritze eta baztertzeko metodoa eta baita dinamika horri lotutako alderdi guztien datuak ere.

3.2.6. PREZIO MOTAK

Enpresa eskaintzaileek prezio edo tarifa finkoa eskainiko dute terminal bakoitzeko eta prezio horretan sartuko dira kontzeptu guztiak (terminala, mantentzea eta trafikoa).

100Mb, 1Gb, 2Gb, 4Gb eta 6Gb datu-bonoak eskainiko dira. 100Mb-ko 5 bono, 2GB-ko 6 bono eta 6Gb-ko bono 1 kontratatuko direla jotzen da. Kontratazioaren aurreikuspen hori erabiliko da telefonia mugikorraren prezio totala kalkulatzeko.

Telefonia finkoan bezala, ateratzen diren dei mota batzuk tarifa finkotik kanpo utzi ahal izango dira eta, kasu horietan, kanpoan utzitako dei horiek eta prezio aplikagarriak zehaztu behar dira eskaintzan.

4. 2. SORTA: DATUAK

Ez zaie, inondik ere ez, IZFEko datu-sarekoak diren eta udaletxean kokatuta dauden ADSL linea analogikoei baja emango eta ez dira horiek migratuko.

ADSL motako edo antzeko datu-linea bat eskatzen da, simetrikoa. Gutxienez % 50era bermatutako igotzeko eta jaisteko 20Mb abiadura izango du, hau da, gaur egun daukaguna.

Ez da ezinbestekoa datu-linea simetrikoa eskaintzea, eskainiko den abiadura egun kontratatuta ditugun 20Mbtik gorako igoera-abiadura denean. Edozelan ere, eskaintzen den abiadura zein ehunekotan bermatzen den ezarri beharko da.

5. LAGUNTZA TEKNIKOA ETA KOMERTZIALA

5.1. TERMINALEN MANTENTZEA

Enpresa esleipendunak arrisku orotariko mantentzea eskainiko du terminal mugikorretarako (osagarriak barne).

Enpresa eskaintzaileak terminalen mantentzerako protokoloa aurkeztuko du bere eskaintzan eta, halaber, konpontzeko edo aldatzeko epea betetzeko konpromisoa.

Arrisku orotariko mantentze horretatik kanpo gelditzen dira terminalak gaizki erabiltzeagatik edo zabarkeriagatik izandako matxurak.

5.2. UDALAREN ETA OPERADOREAREN ARTEKO HARREMANA

Udalaren eta operadorearen arteko harremana honako jarraibideen arabera gauzatuko da:

- Eskaintzailearekin izango den koordinazioa, kudeaketa eta harremana zentralizatuta egongo da eta Udalak izendatuko eta baimenduko dituen eta eskaintzaileari jakinaraziko zaizkion pertsonekin izango da.
- Operadorean “Leihatila bakarra” motako interfazea egongo da. Bertatik egin ahal izango dira kontsulta eta kudeaketa guztiak eta informazio desberdina jaso ahalko da, hala nola, egindako eskaeren edo emandako gorabeheren egoera, lineak zein baldintzatan kontratatuta dauden eta egindako kontsumoak eta fakturak. Kanpoan geratuko dira Udalak eskatutako arreta-eskaerretarako bezeroari arreta eskaintzeko bide desberdinak.
- Arduradun komertzialak, Udalaren eskakizunak izapidetzeaz gain, ondoko ardurak izango ditu:
 - Udalarentzako interesgarriak izan daitezkeen zerbitzu eta produktu berrien berri ematea.

- Ingeniaritzako euskarria eta hobekuntza iraunkorreko ekintzak kudeatzea.
- Enpresa esleipendunak izendatuko dituen solaskideek Euskadiko Autonomia Erkidegoko hizkuntza ofizialen ezagutza nahikoa izango dute, harremana horietako edozeinetan gauzatu ahal izateko.
- Arduradunen hasierako zehaztapenaren ondoren egingo diren aldaketak alderdi bien artean aldez aurretik adostuta egingo dira eta horrek ez du hartutako ohiko lan-dinamika oztopatuko.
- Legazpiko Udalak, modu justifikatuan, arduradun komertzial berria izendatzea eskatu ahal izango du. Esleipendunak eskaria jaso eta astebeteko epearen barruan izendatuko du arduradun komertzial berria eta azken horrek goian ezarritako baldintzak bete beharko ditu.
- Alderdi biek izendatuko dituzten arduradunek aldi behingo bilerak egingo dituzte kontratatutako zerbitzuak prestatzeari buruzko guztiaren jarraipena egiteko.

5.3. INSTALAZIOAREN ETA ZERBITZUEN MANTENTZEA

Instalazioaren eta zerbitzu-multzoaren mantentze-lana enpresa operadore esleipendunaren ardura izango da.

Zerbitzua 24 ordukoa x 7 egunekoa izango da. Eskatzen den zerbitzua etenik gabe eskaintzeko moduan egongo da, asteko 7 egunetan 24 ordutan.

Edozein motatako migrazioek edo aldaketek eragindako zerbitzuaren etenaldiak edo murrizketak ohiz kanpokoak izango dira eta ahalik eta gutxien iraungo dute.

Materialaren, eskulanaren, joan-etorrien eta gainerako gastu guztiak mantentze-kostu finkoetan sartuko dira.

Kudeaketa-plataformaren bidez, Udalak irekitako gorabeheren jarraipena eta haiek konpontzeko egoeraren jarraipena egin ahal izango du.

Presazko arazoak, larrialdiko arazoak edo Udalaren oinarrizko zerbitzuetan eragingo duten arazoak konpontzeko ohiko bidez gain, ohiz kanpoko prozedurak aurreikusiko dira gorabeherak konpontzeko.

6. LEHIA ASKEAREN BERMEA

Prozedura honetan eta etorkizunean martxan jar daitezkeenetan, zerbitzua prestatzen ari den operadoreak bere jarrera oker erabil ez dezan, honakoak egin beharko ditu ezartze-prozesuan zehar:

- Eskualdatzea behar bezala egin dadin beharrezko informazio tekniko eta administratiboa eskainiko du, gehienez 2 asteko epean.
- Ez ditu zerbitzu-mailak andeatuko zerbitzuan mantenduko diren eta operadore berriaren trafiko-garraiorako erabiliko diren azpiegituretan.
- Ez du aldatze-prozesua zailduko eta ez ditu zerbitzua mantentzeko SLA-ak andeatuko.



- Modu berean, kontratuak dirauen bitartean eta operadorea aldatzen delako eman daitekeen erreleboa errazteko xedearekin, honakoetara egongo da behartuta:
 - Operadore berri bati sareetara lotzea eta sistemak mantentzea eta kudeatzea zailduko edo eragotziko ez dion murrizketarik eragingo ez duten teknologiak eta sistemak erabiltzera.

Legazpin, 2016ko urriaren 20an.

Informatika teknikaria

Sinatua: Karmele Arruebarrena

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES TELEFÓNICAS DEL AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la contratación del servicio de comunicaciones telefónicas fija y móvil y datos para las dependencias municipales y la propia Casa Consistorial de Legazpi. Se descartarán las soluciones en la nube y se hará uso de la centralita actual que dispone el ayuntamiento cuyo mantenimiento queda excluido del contrato.

El contrato se divide en dos lotes:

Lote 1: Telefonía fija, móvil y datos de dependencias municipales exceptuando la línea de la Casa Consistorial. Se contratarán a su vez los números 010 y 092.

Lote 2: Línea Datos para la Casa Consistorial

Los lotes serán analizados y adjudicados independientemente, por lo tanto, los ofertantes podrán presentar sus proposiciones, bien a todos los lotes, o únicamente a los lotes 1 ó 2.

El plazo máximo de implantación del servicio será de dos meses, a partir de la firma del contrato de adjudicación.

En los presentes pliegos se establecen las necesidades actuales de comunicación del ayuntamiento. Sin embargo, el contrato incluirá todos los servicios que puedan ser demandados para las necesidades del ayuntamiento, incluyendo la adición de centros o líneas en idénticas condiciones a las acordadas. De la misma forma, si las necesidades del ayuntamiento así lo requieran, podrán darse de baja aquellos servicios que dejaran de ser necesarios. El precio será adaptado según los precios unitarios establecidos en la oferta.

Además de ello, quienes liciten podrán proponer las soluciones técnicas que consideren más adecuadas al objeto del contrato. De ser aceptadas por el Ayuntamiento, se modificarán, en aquello en que pudieran estar en contradicción, las condiciones facultativas inicialmente fijadas en el contrato.

El operador tendrá una actitud proactiva en la aplicación de nuevas tecnologías para el Ayuntamiento, informará de nuevos servicios, precios, y adecuará en todo momento la infraestructura instalada en función de las necesidades y requerimientos del Ayuntamiento.

Las empresas licitadoras presentarán un importe total de oferta, tanto para el lote 1 como para el 2, teniendo en cuenta las líneas y servicios a contratar. En relación a los móviles, se calculará este importe global utilizando la estimación de bonos de datos indicado en el apartado 3.2.6.

2. ANTECEDENTES

2.1. Situación actual del servicio de telefonía fija, móvil y datos

Se describe a continuación la situación actual de los servicios de comunicaciones empleados por el Ayuntamiento de Legazpi y sus dependencias. Esta descripción

proporciona el punto de partida de las infraestructuras y servicios que debe mantener el adjudicatario en su totalidad. La planta objeto de valoración se detalla en la siguiente tabla:

INVENTARIO DE SERVICIOS DE LINEAS DE VOZ/DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE LEGAZPI

- 1 cabecera y 53 DDIs en el Ayuntamiento (943737030)
- 1 cabecera y 2 DDIs en Gizarte Zentroa (943731276)
- 6 líneas RDSI en el propio Ayuntamiento, 1 línea RDSI en el Centro Social y 1 línea RDSI en el Euskaltegi (943731167, actualmente bajo el CIF G20132544 pero que habría que pasarlo a nombre del Ayuntamiento)
- 17 Líneas Individuales RTB y otra más en el Euskaltegi (bajo CIF G20132544)
- 7 líneas ADSL o similar:
 - En el Ayuntamiento Servicio Despega simétrico 20MB con Euskaltel
 - Euskaltegia y Kultur Etxea ADSL 10MB cobre con Movistar
 - Meazti Etxea (Santikutz 9) y Gizarte Zentroa (Latxartegi 3) 100 MB ADSL Fibra con Movistar
- 28 líneas móviles con Movistar y una línea fija vinculada a una línea móvil para uso de los municipales (943 10 96 62)

2.2. Desglose de la telefonía móvil

El Ayuntamiento cuenta actualmente con 28 líneas móviles distribuidas de la siguiente manera:

- 17 líneas con tarifa según consumo dado su reducido consumo.
- 4 líneas con tarifa plana para 100 minutos en llamadas de voz y 100 Mb en datos
- 6 líneas con tarifa plana para 6.000 minutos en llamadas de voz y 2 GB en datos
- 1 línea con tarifa plana para 6.000 minutos en llamadas de voz y 6GB en datos. Esta línea tiene asociadas 2 tarjetas SIM, una en un terminal de gama media y otra en un módem USB.

3. LOTE 1: TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

La provisión de los servicios y sistemas contemplados será del tipo “llave en mano”. Es decir, en las ofertas los licitantes incluirán TODOS los costes y gastos derivados de la implantación y explotación de dichos sistemas y servicios. El Ayuntamiento no aceptará, posteriormente a la adjudicación del procedimiento, ningún tipo de extra-coste.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual y asumirá el coste íntegro del servicio de portabilidad en caso de que éste fuera necesario y realizará todas las tareas necesarias sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal del Ayuntamiento.

A fin de que la empresa licitadora pueda contemplar todo tipo de costes y gastos, éste podrá visitar las instalaciones que estime conveniente.

3.1. TELEFONÍA FIJA

- Se incluirá en el Servicio los siguientes conceptos:
 - Acceso a la red pública del operador a la que se encaminará el tráfico entrante y saliente.
 - Las llamadas, al menos, a números fijos y móviles estatales.
 - Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, desvío, buzón de voz, etc.
 - Servicio RDSI o similar, incluyendo al menos marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.
 - Comunicación corporativa sin coste por tráfico entre las extensiones de la red integrada dentro de cada edificio y entre extensiones de los distintos edificios que componen el ayuntamiento y entre las líneas móviles contratadas.
 - Información a requerimiento sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas, etc.
- Deberá aportarse la funcionalidad de llamadas al número 010 (servicio de atención al ciudadano) y al 092 (Unidad de Atención de Urgencias) y ambos números deberán ser DDIs del cabecera. Las llamadas realizadas a estos números no deben tener ningún coste para los ciudadanos. Se pedirá un protocolo que seguirá el licitador para asegurarse de que estas llamadas no tienen coste alguno para los que llaman. Habrá que establecerse en la oferta económica el precio de establecimiento de llamada y el precio del minuto para estas llamadas entrantes así como todos los costes asociados a este servicio.
- La modalidad de precio será la de tarifa plana por línea estableciéndose los diferentes tipos:
 - Canal de voz:
 - línea analógica RTB o similar
 - canal de voz digital (básico RDSI) o similar
 - Líneas auxiliares: alarmas, ascensores
 - Número adicional (DDI)
 - ADSL 10Mb, sin perjuicio de poder ofertar otras opciones en cuanto a velocidad

Siendo ésta la tecnología utilizada actualmente, .aceptamos ofertas de tecnologías alternativas que den el mismo servicio.

- El licitador podrá excluir de la tarifa plana por línea las siguientes llamadas salientes:
 - Llamadas internacionales
 - Llamadas a números especiales 90X
 - Llamadas a números especiales de 4 dígitos
 - Otros

En este caso, el licitador deberá indicar en su oferta las llamadas excluidas de la tarifa plana así como los precios para las mismas (esta información se incluirá en el sobre 2, apartado “oferta técnica”). Toda llamada no incluida en el apartado “Exclusiones” se considerará incluida en la tarifa plana. Se entenderá como oferta más favorable aquélla que contemple menos exclusiones y/o sus precios sean menores.

3.2. TELEFONÍA MÓVIL

3.2.1. CONCEPTOS INCLUIDOS

El contrato incluirá los siguientes servicios y conceptos de telefonía móvil:

- El tráfico de telefonía móvil a usuarios de telefonía fija y móvil de cualquier operador
- El licitador podrá excluir de la tarifa plana el coste en servicio de itinerancia internacional (roaming).
- Mensajes SMS/MMS.
- El servicio de itinerancia internacional (roaming).
- El suministro de terminales móviles y sus accesorios.
- El mantenimiento a todo riesgo de las terminales.
- Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc.
- Se contratarán bonos de datos para determinadas líneas.

3.2.2. COBERTURA DE TELEFONÍA MÓVIL

La empresa licitadora presentará documentación detallada sobre cobertura y en particular:

- Cobertura radioeléctrica actual GSM, GPRS, UMTS, HSPA+, 4G LTE
- Mapa de cobertura en formato electrónico que permita la lectura en detalle de la Comunidad Autónoma Vasca

Serán excluidas aquellas propuestas que no aporten una cobertura móvil adecuada en base a la información aportada o a las pruebas realizadas. Se entenderá como adecuada aquella cobertura que permita recibir y realizar llamadas desde cualquier punto del municipio.

En ese sentido, el Ayuntamiento realizará pruebas reales sobre el terreno para conocer y comprobar la cobertura de cada operador.

A los efectos de lo previsto en el punto 15 del pliego de condiciones administrativas, solamente se valorará la cobertura en telefonía móvil a aquellas empresas que cumplan con el nivel de cobertura mínimo previsto en el párrafo anterior.

3.2.3. SERVICIO DE ITINERANCIA INTERNACIONAL

La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Roaming formalizados con operadores de otros países.

Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.

3.2.4. TERMINALES MÓVILES

La modalidad de utilización de los móviles será la de cesión o equivalente. En cada alta, se especificará el terminal solicitado y se entregará un terminal sin coste asociado con un periodo de renovación según se indica en el apartado siguiente.

Hay 3 líneas que no necesitan terminal.

Los terminales móviles dispondrán de posibilidad de selección de idioma, euskera y español. Así mismo, se dispondrá de manuales en ambos idiomas.

Se establecen los siguientes tipos de terminales móviles:

- Estándar: 11 unidades
- Robusto: 13 unidades
- Modem USB (asociado a una línea existente): 1 unidad
- Líneas sin terminal: 3

Las características de cada terminal serán las siguientes:

- **ESTÁNDAR**

Será el utilizado por el personal en general del Ayuntamiento.

- GSM 4band y 3G
- Diseño: Smartphone
- WIFI
- Bluetooth
- E-mail y navegador

La empresa licitadora pondrá al menos 3 modelos en su oferta.

- **ROBUSTO**

Será el utilizado por personal que trabaja en el exterior en condiciones que exigen una mayor robustez a los terminales.

Sus características serán similares a las del terminal estándar pero de mayor robustez.

La empresa licitadora propondrá al menos 3 modelos en su oferta.

- **MODEM USB**

Dispositivo para transmisión de datos (GPRS, UMTS, etc.) con drivers y manual de instalación para Microsoft Windows 7 y posteriores.

La empresa licitadora propondrá 1 modelo en su oferta.

La empresa licitadora entregará con su oferta un modelo de tipo estándar y otro de tipo robusto totalmente operativos a fin de que la cobertura pueda ser probada y valorada por los servicios técnicos del Ayuntamiento. Estos móviles serán devueltos a la empresa licitadora una vez finalizadas las pruebas.

3.2.5. PERIODO DE RENOVACION DE LOS TERMINALES

Para cada tipo de terminal móvil se establece un periodo de renovación o vida útil. Este plazo se establece como promedio y en cualquier caso, la renovación no se realizará de forma automática sino a petición de los servicios técnicos de cada entidad.

- Estándar: 48 meses
- Robusto: 24 meses
- Modem USB: por obsolescencia

No se valorará como mejora aquellas ofertas que reduzcan estos plazos.

Cada entidad seleccionará de entre los modelos ofertados, formando el catálogo de terminales móviles de la entidad. El operador renovará su oferta de móviles anualmente.

Los servicios técnicos de cada entidad almacenarán los terminales retirados para entregarlos por lotes al operador para su gestión como residuo. El operador entregará anualmente a la entidad el certificado de la gestión a través de gestor autorizado.

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

3.2.6. MODALIDAD DE PRECIO

Las empresas licitadoras ofertarán un precio o tarifa plana por tipo de terminal en el que se incluirán todos los conceptos (terminal, mantenimiento y tráfico).

Se ofertarán bonos de datos de 100Mb, 1Gb, 2Gb, 4Gb y 6 Gb. Se estima que se contratarán 5 bonos de 100Mb, 6 de 2Gb y 1 de 6Gb. Se utilizará esta previsión de contratación a efectos de calcular el precio total de telefonía móvil.

Al igual que en la telefonía fija podrán excluirse determinados tipos de llamada saliente, en cuyo caso se deberá explicitar en la oferta las llamadas excluidas y los precios aplicables.

4. LOTE 2: DATOS

En ningún caso se migrarán o darán de baja las líneas analógicas ADSL ubicadas en el ayuntamiento pertenecientes a la red de datos de IZFE.

Se requiere una línea de datos tipo ADSL o similar simétrico de por lo menos 20Mb de velocidad tanto de subida como de bajada garantizado al 50% que es lo que tenemos actualmente.

No es indispensable ofrecer una línea de datos simétrica siempre y cuando la velocidad de subida sea sustancialmente por encima de los 20Mb contratados actualmente. En cualquier caso habrá que establecer en qué % se garantiza la velocidad ofertada.

5. SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COMERCIAL

5.1. MANTENIMIENTO DE TERMINALES

La empresa adjudicataria prestará mantenimiento a todo riesgo de los terminales móviles (incluidos accesorios).

La empresa licitadora presentará en su oferta el protocolo de mantenimiento de terminales y su compromiso de plazo de reparación o sustitución.

Se excluye de este mantenimiento a todo riesgo las averías por negligencia o mal uso de los terminales.

5.2. RELACIÓN AYUNTAMIENTO-OPERADOR

La relación entre el Ayuntamiento y el operador seguirá las siguientes pautas:

- La coordinación, gestión y relación con el licitador será centralizada y única a través de las personas designadas y autorizadas por el Ayuntamiento, que le serán notificadas al licitador.
- En el operador existirá una interface tipo “Ventanilla única” a través de la cual se realizarán todas las consultas y gestiones y se podrá ver la situación en la que se encuentran las solicitudes realizadas o incidencias dadas de alta, las condiciones en las que se encuentran contratadas las líneas, así como las facturas y consumos realizados. Quedan excluidos los diferentes canales de atención al cliente para las solicitudes de atención requeridas por el ayuntamiento.
- El responsable comercial, además de gestionar las peticiones del Ayuntamiento, tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:
 - Informar de nuevos servicios y productos que puedan ser de interés para el Ayuntamiento
 - Gestionar el soporte de ingeniería y de las acciones de mejora permanente.

- 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.
- Las modificaciones posteriores a la definición inicial de responsables, deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada.
- El Ayuntamiento podrá, de forma justificada, pedir una nueva designación del responsable comercial que el adjudicatario hará efectiva en un plazo inferior de una semana, a partir de la recepción de la solicitud, y con los mismos requisitos establecidos más arriba.
- Se mantendrán reuniones periódicas entre los responsables designados por ambas partes para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

5.3. MANTENIMIENTO DE LA PLANTA Y DE LOS SERVICIOS

El mantenimiento de la planta instalada y del conjunto de servicios, será responsabilidad de la empresa operadora adjudicataria.

El servicio será del tipo 24 horas x 7 días. El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 7 días a la semana.

Los cortes o disminuciones de servicio derivados de migraciones o modificaciones de cualquier tipo deberán ser de carácter excepcional y con una duración mínima.

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás estarán incluidos en los costes fijos de mantenimiento.

A través de la plataforma de gestión, el Ayuntamiento podrá hacer un seguimiento de las incidencias abiertas y de su estado de resolución.

La resolución de incidencias deberá contemplar procedimientos excepcionales aparte del canal estándar para atender problemas urgentes, de emergencia o que afecten a servicios esenciales del Ayuntamiento.

6. GARANTÍA DE LIBRE CONCURRENCIA

A fin de evitar que, tanto en este procedimiento como en los futuros, el operador que esté prestando el servicio pueda hacer mal uso de su posición, estará obligado durante el proceso de implantación a:

- Facilitar toda la información, tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso, en un plazo máximo de 2 semanas.
- No degradar los niveles de servicio en aquellas infraestructuras que continúen en servicio, y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador.
- No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los SLA's de mantenimiento del servicio.



- Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, y con la finalidad de facilitar el posible relevo por cambio de operador, estará obligado a:
 - Utilizar tecnologías y sistemas asociados, que no impliquen restricción que pueda dificultar o impedir a un nuevo operador la conexión a las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.

Legazpi, 20 de octubre de 2016.

Fdo.: Karmele Arruebarrena
Informatika teknikaria