



# **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 (943731243)
- 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) ADSL 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)
- El tráfico desde líneas fijas, incluyendo todas las líneas mencionadas anteriormente, excepto la RDSI del Euskaltegi (943731167), ha sido el siguiente desde octubre del 2015 a finales de septiembre del 2016:

	Nº Llamadas	Segundos
A móviles	10.029	1.086.356
Metropolitanas	11.213	1.366.923
Interprovinciales	3.152	609.600
Provinciales	3.460	496.926

## **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 aquella 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. 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 propondrá 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, 10 de octubre de 2016

Informatika teknikaria





Fdo.: Karmele Arruebarrena