

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y SERVICIO DE DATOS E INTERNET DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES DE SANTURTZI

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de telecomunicaciones del Instituto Municipal de Deportes de Santurtzi, telefonía fija, móvil y servicio de datos e internet, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Las empresas concursantes podrán visitar los centros para su correspondiente toma de datos y estudio de la oferta. Para ello se pondrán en contacto con el Jefe de Mantenimiento del IMD.

1.2. AMBITO DE ACTUACION

El ámbito de los distintos servicios a prestar se ceñirá a todas aquellos edificios, dependencias o locales del Instituto Municipal de Deportes de Santurtzi.

De forma inicial, y sin perjuicio de las posibles ampliaciones o reducciones que en el futuro puedan producirse, los edificios a tener en cuenta para la telefonía fija y los usuarios a tener en cuenta para la telefonía móvil son los establecidos en el Anexo I.

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 periodo de vigencia del presente Pliego.

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por número fijo, por primarios y por RDSI, o por cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para el IMD).

1.3. CONSIDERACIONES GENERALES

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos del IMD y la empresa adjudicataria, en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el IMD de Santurtzi.

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

Durante la vigencia del presente Pliego, la empresa adjudicataria se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en cualquier centro del IMD, 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.

En el caso de que la solución propuesta por la empresa adjudicataria suponga la utilización de enlaces terrestres con la Red Pública (enlaces RDSI), estos se situarán de forma predeterminada en el Polideportivo Mikel Trueba. El traslado de los enlaces existentes en otras sedes, si la solución propuesta así lo exige, así como el traslado y/o portabilidad de los números de abonado y los gastos necesarios para llevarlos a cabo, serán de cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria facilitará en todos los casos posibles, para todas las llamadas entrantes la identidad de la línea desde la cual se ha realizado la llamada.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del IMD de Santurtzi, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

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

En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (wifi, 4G, GPRS,...), la empresa adjudicataria garantizará en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios del IMD, así como en la zona de su ubicación. El incumplimiento de esta obligación, será motivo de sanción económica por parte del IMD, y en su caso, de resolución del contrato.

Los precios de los servicios ofertados en cualquier caso, se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IVA.

1.4. CONFIDENCIALIDAD

Tanto las empresas licitadoras como la empresa adjudicataria se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que pudieran obtener del IMD, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte del IMD.

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 el IMD.

2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

2.1. REQUISITOS GLOBALES

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

El IMD de Santurtzi dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles, compuesta por un parque de 5 terminales móviles, que le proporciona unas facilidades y calidad de servicio que, como mínimo, desea conservar.

Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, las empresas licitantes podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestas a llevar a cabo.

2.2 SERVICIOS OFERTADOS

2.2.1 Servicios de Voz

- **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 de la empresa adjudicataria.

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 del IMD, las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos, las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas, y por último entre las extensiones fijas del IMD de Santurtzi.

La empresa adjudicataria tratará 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.

- **Servicios adicionales**

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

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.

- **Plan Privado de Numeración**

El Plan Privado de Numeración, propuesto por la empresa licitadora 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 de 4 cifras.
- Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones consecutivas usuarios con teléfono fijo o móvil.

La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional.

- **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 se considerará llamada interna.

Presentación del número llamante:

- Cuando un usuario reciba una llamada interna se presentará el número abreviado.
- 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.

- **Categorización de usuarios**

La empresa licitadora contemplará en su oferta la categorización de los usuarios de la RPV de telefonía móvil y de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV móvil en función de la tipología de llamadas que puedan realizar. La categorización se realizará en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destinos alcanzables).

A continuación se presenta una categorización orientativa de los usuarios de la RPV móvil de los usuarios de extensiones fijas integrados

Categoría	Definición	Descripción
A	Interna	Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV y una lista de teléfonos definidos por el IMD
B	Nacional	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional.
C	Libre	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, más internacional.

2.2.2 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.

También se habilitará el mecanismo para enviar mensajes desde direcciones de correo asociadas a terminales móviles.

La empresa licitadora ofrecerá el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales y comprobar su recepción. Este servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, etc.

2.2.3 Servicio de Datos en telefonía móvil

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos basado en tecnología 4G, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades:

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

Los servicios de datos en telefonía móvil se facturarán mediante Tarifa Plana para el tráfico nacional. Cada terminal móvil tendrá un mínimo de 5Gb mensuales o 25Gb compartidos para los 5 terminales.

2.2.4 Otros Servicios

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

2.3 Terminales

En este apartado de la oferta se indicarán los modelos de terminales móviles, propuestos para el suministro inicial, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación del servicio. También se incluirá la política de la empresa adjudicataria en relación con aspectos tales como el de renovación de terminales, el de la existencia de un stock de reposición de terminales y la reparación de los mismos.

Será obligatorio por parte de la empresa adjudicataria 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 la empresa adjudicataria al amparo de este contrato, deberá estar basados en tecnología 4G.

2.3.1 Política en relación con los terminales

La empresa adjudicataria suministrará los terminales móviles a coste cero, diferenciando para cada uno de los modelos propuestos, pudiendo hacerlo de modo diferente según el porcentaje de terminales a entregar sobre el total de líneas entregadas.

2.3.2 Altas de terminales

Los terminales entregados en el suministro inicial, con independencia de si la empresa que actualmente presta el servicio sea o no sea la empresa adjudicataria, o como consecuencia de altas posteriores respetarán la distribución en las gamas definidas en la propuesta.

2.3.3 Política de renovación de terminales

Deberá proponerse una política de renovación de terminales por su edad u obsolescencia tecnológica.

2.3.4 Política de sustitución de terminales y tarjetas SIM

La empresa adjudicataria garantizará que los terminales de los usuarios del IMD estarán operativos a través de su propio servicio postventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

- a) Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo.

- b) Reposición por hurto, robo o extravío: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.
- c) Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles.

2.4 Cobertura

Se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios del IMD.

2.5 Aumento / Disminución de potencia

En el interior de los edificios que lo requieran procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil, es decir, inferior a -90 dBm.

En lo que respecta al repetidor base al que se conectan los dispositivos móviles, la empresa adjudicataria garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que permitan la operatividad del parque de terminales de todo tipo existente.

2.6 Portabilidad

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

3. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La solución propuesta por la empresa licitadora para la prestación del servicio de telefonía fija, no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento. La posible renovación de centralitas y terminales, así como su mantenimiento debe de estar incluido en la oferta.

3.1 Necesidades actuales

Esta sección del Pliego define las necesidades actuales en lo relativo a las comunicaciones de voz y equipamiento.

En la actualidad, el IMD de Santurtzi, dispone de dos sedes principales: Polideportivo Mikel Trueba y Kabiezes Kirolgunea.

Polideportivo Mikel Trueba:

- 1 Centralita IP con 2 enlaces móviles de 2 líneas cada uno.
- 1 Extensión avanzada, 12 Extensiones fijas, 1 extensión de reserva, 3 extensiones inalámbricas y 2 timbres conectados a dos de estas extensiones. Las extensiones son POE.

- 1 Auricular en la centralita.

Centro Deportivo Kabiezes:

- 1 Centralita IP con 1 enlace móvil de 2 líneas.
- 1 Extensión avanzada, 5 Extensiones fijas, 1 extensión de reserva, 2 extensiones inalámbricas y 2 timbres conectados estas extensiones. Las extensiones son POE.
- 1 Auricular en la centralita.

Estos dos centros están comunicados actualmente por un servicio de Red Privada Virtual IP con otra línea RDSI de respaldo.

La empresa adjudicataria deberá instalar estos sistemas a coste cero para el IMD con las características que se solicitan en el pliego.

Se detallan a continuación el número de líneas actuales. Alguna de ellas podría anularse con la nueva configuración.

Polideportivo Mikel Trueba:

- Línea RDSI centralita (4 líneas)
- Línea 2 (entra en centralita)
- Línea 3 (entra en centralita)
- Línea directa a dirección
- ADSL (NetLan) + Fax
- RDSI Back Up Net-Lan
- ADSL uso interno + Central de alarmas
- ADSL para WIFI público
- Enlace móvil 1
- Enlace móvil 2
- Enlace móvil 3
- Enlace móvil 4

Centro Deportivo Kabiezes:

- RDSI de la centralita (4 líneas)
- ADSL (NetLan) + Fax
- RDSI Back Up Net-Lan
- ADSL para WIFI público
- Línea directa para Alarma
- Línea directa ascensor
- Enlace móvil 1
- Enlace móvil 2

Edificio Vestuarios Campo de Fútbol 2 de Kabiezes:

- Línea directa ascensor

Campo de futbol San Juan:

- Línea directa ascensor

3.2 Servicios a ofertar

La solución propuesta, incorporará todas las funcionalidades descritas en el apartado de la Telefonía móvil que estarán soportados en la modalidad de Telefonía Fija.

Además, será posible el acceso directo a extensión por numeración corta, desde el exterior y desde los usuarios de la RPV de móvil, y viceversa es decir desde un usuario de móvil a fija.

Dicho servicio deberá soportar al menos, las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad.
- Ocultación de la identidad.
- Presentación de la identidad del llamante.
- Ocultación de la identidad del llamante.
- Llamada en espera.
- Llamada de consulta.
- Conferencia a tres.
- Desvío si comunica.
- Desvío si no contesta.
- Desvío inmediato.
- Servicio de operadora de centralita.
- Música en espera

La empresa adjudicataria proveerá, a petición del IMD, líneas de voz y/o datos e Internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier centro del IMD, durante la vigencia del evento.

3.2.1 Especificaciones generales

En el caso de existir en la solución propuesta por la empresa licitadora trabajos relativos a la configuración, ampliación, mantenimiento de software y de hardware, y actualización de las centralitas, todos sus gastos serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

La empresa licitadora contemplará en su oferta técnica la categorización de los usuarios de fija a efectos de restricción de llamadas de la siguiente manera:

Categoría	Definición	Descripción
-----------	------------	-------------

A	Interna	Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV y una lista de teléfonos definidos por el IMD
B	Nacional	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional.
C	Libre	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, más internacional.

El Plan Privado de Numeración, propuesto por la empresa licitadora respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo 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 de 4 cifras.
- Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones incluso consecutivas usuarios de tipología fija y móvil.

4. SERVICIOS DE DATOS E INTERNET

Esta sección del Pliego define el escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende.

4.1 Servicio de datos e Internet a ofertar

La solución propuesta por la empresa licitadora, deberá de contemplar una VPN de datos para comunicar la sede principal, Polideportivo Mikel Trueba localizado en el Paseo Reina Victoria s/n y la sede secundaria, Kabiezes Kirolgunea situado en la calle Axular s/n ambas en Santurtzi.

En la sede principal hay tres servicios de datos ADSL. Uno para la unión entre las dos sedes, otro de acceso de los usuarios a internet y otro para proveer de WiFi a los usuarios. Uno de ellos tendrá una dirección IP fija.

En la sede secundaria hay dos servicios de datos ADSL. Uno para la unión entre las dos sedes y acceso de los usuarios a internet y otro para proveer de WiFi a los usuarios.

Estas líneas tendrán una velocidad mínima de 20Mb/s.

La empresa adjudicataria proveerá de líneas de datos para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el IMD lo solicite.

Durante la vigencia del acuerdo, la empresa adjudicataria se compromete a ofertar los servicios futuros a los que pueda prestar servicio, a un precio nunca superior al máximo que los ofrezca en el mercado.

La empresa adjudicataria presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con el IMD, además de un servicio de atención al cliente para recibir incidencias.

La empresa adjudicataria llevará a cabo la conexión de las dos sedes y el enrutamiento entre las mismas será total, de tal modo, que cualquier sede podrá ver a cualquier otra, vía IP.

Serán de cuenta de la empresa adjudicataria la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de esta red de datos.

La empresa adjudicataria instalará inicialmente los enlaces de acceso a la Red Pública en la sede principal.

4.2 Gestión del Servicio de Datos.

La empresa adjudicataria definirá el modo de acceso de su red a las distintas sedes donde dará el servicio, especificando si se trata de red propia y el tipo.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS.

La empresa licitadora detallará en su oferta una propuesta de Plan de Actuación. Dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

La empresa licitadora indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etc.) para la integración de los distintos sistemas y los planes de numeración a implantar.

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 festivo/nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio.

La empresa licitadora ofrecerá los tiempos a los que se compromete para realizar todos los trámites que se solicitan en el pliego.

Igualmente la empresa adjudicataria deberá facilitar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

5.1 Servicios de Facturación.

La empresa adjudicataria facilitará la información de la facturación con el nivel de detalle en formato electrónico y dotará al IMD de herramientas web para poder realizar consultas, que deberán de detallarse en la respuesta técnica.

La empresa adjudicataria se compromete a realizar la formación necesaria del personal del IMD de Santurtzi en el uso de dicha herramienta.

La información de la facturación deberá como mínimo tener los siguientes datos: número de línea (extensión), ubicación, número de llamadas, número de minutos.

5.2 Gestión del Servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por la empresa adjudicataria.

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.
- Validación administrativa de tarjeta SIM.
- Cambio de razón social.
- Cambio de cuenta.
- 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, PUK...).
- Bajas de líneas.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.
- Alta nueva sede de datos.
- Cambio de perfil en conexión de datos de una sede.

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.

- Ocultación/Identificación de línea llamante.
- Activación/Desactivación de desvíos automáticos.
- Activación/Desactivación de restricciones.
- Activación/Desactivación 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 servicio adicional de FAX.
- Altas/Bajas del número adicional de datos.
- Altas/Bajas del servicio de tarjetas telemáticas.
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios.
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido.

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 características asociadas a un tipo/grupo de extensiones móviles.
- Cambio características extensión móvil.
- Cambio características extensión fija según servicio.
- 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 de la empresa adjudicataria 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 IMD como de la empresa adjudicataria. Los gastos de reparación correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

5.3 Asistencia técnica a usuarios y Plan de Garantía de Calidad.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 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 98 % 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.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por la empresa licitadora.

5.4 Operación y mantenimiento del Servicio.

La empresa adjudicataria informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación. Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con el IMD de Santurtzi 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.

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

5.5 Gestión Comercial.

A lo largo de la duración del contrato, el IMD podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, la empresa adjudicataria proporcionará a petición del IMD o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole.

Asimismo, la empresa adjudicataria mantendrá informada periódicamente al IMD de las novedades de servicios introducidas en su catálogo.

6. FORMACIÓN TÉCNICA.

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos del IMD, serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria formará a los técnicos que el IMD designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos del IMD, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

7. DATOS DE TRÁFICO Y CONCEPTOS PARA LA FORMACIÓN DEL PRECIO DE REFERENCIA.

En el caso de la telefonía móvil y fija, el precio de referencia que servirá de base para la comparación de las diferentes ofertas será el obtenido a través del siguiente tráfico y situación:

Perfil de consumo del servicio de telefonía fija

Conceptos	Nº Llamadas	Duración (min.)
Llamadas Metropolitanas	9.847	27.457,48
Llamadas Provinciales	131	420,07
Llamadas Interprovinciales	2.989	1.840,45
Llamadas Internacionales	0	0
Llamadas a Móviles	242	386,65
Llamadas a números 800/900	51	156,22
Llamadas a números 901	38	150,37
Llamadas a números 902	59	213,77
A Servicios Avanzados (Novecientos)	16	53,85
A Servicios de Información y Emergencia	10	41,43
A Servicios de información otros operadores	1	0,13
Otros	0	0

Los datos para elaborar este cuadro han sido calculados, en el caso concreto de la telefonía fija, sobre el consumo correspondiente a las facturas comprendidas entre el 28 de enero de 2016 y el 28 de noviembre de 2016.

Perfil de consumo del servicio de telefonía móvil

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Tiempo conexión (min.)
Llamadas nacionales a móviles y fijos	10.915	22.205,64
Llamadas a móviles internos	2.477	2.329,77
Llamadas nacionales a buzón	18	12,20
Llamadas a números 902	31	129,04
Llamadas internacionales	0	0
Llamadas en itinerancia	0	0
Videotelefonía nacional	3	4,89
Llamadas de tarificación adicional	0	0
Otros	0	0

Tipo de Tráfico	Nº Mensajes	Volumen (MBytes)
Mensajes nacionales	50	
Mensajes internacionales	3	
Mensajes aviso llamadas perdidas (mensajes dictados)	50	
Mensajes multimedia	5	0,12

Tipo de Tráfico	Nº Mensajes	Volumen (MBytes)
Datos Internet	1.682	16.158,39
Datos BlackBerry	12	326,95
Datos en Roaming	1	0,00

Los datos para elaborar este cuadro han sido calculados, en el caso concreto de la telefonía móvil, sobre el consumo correspondiente a las facturas comprendidas entre el 1 de enero de 2016 y el 1 de diciembre de 2016.

Estos datos no suponen vínculo alguno que obligue al IMD a consumir la totalidad de los mismos, utilizándose exclusivamente a efectos del cálculo del precio de referencia.

8. DURACION DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 4 años.

9. FACTURACION Y PAGO DEL SERVICIO

Se emitirá una única factura mensual con el importe ofertado. Este importe no variará siempre que el desvío de tráfico y planta respecto a los datos proporcionados en este pliego tenga una oscilación del $\pm 5\%$.

La periodicidad y pago del servicio será mensual.

Las facturas detallarán el servicio realizado y tras ser conformadas por los servicios del IMD y tramitado el pago, serán abonadas por transferencia bancaria en la cuenta que al efecto designe el contratista en un plazo máximo de 40 días.

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE NECESIDADES

Polideportivo Mikel Trueba:

- 1 Centralita IP con 2 enlaces móviles de 2 líneas cada uno.
- 1 Extensión avanzada, 12 Extensiones fijas, 1 extensión de reserva, 3 extensiones inalámbricas y 2 timbres conectados a dos de estas extensiones. Las extensiones son POE.
- 1 Auricular en la centralita.

Centro Deportivo Kabiezes:

- 1 Centralita IP con 1 enlace móvil de 2 líneas.
- 1 Extensión avanzada, 5 Extensiones fijas, 1 extensión de reserva, 2 extensiones inalámbricas y 2 timbres conectados estas extensiones. Las extensiones son POE.
- 1 Auricular en la centralita.

Actualmente los dos centros están comunicados por un servicio NetLan con otra línea RDSI de BackUP.

Las líneas actuales son:

Polideportivo Mikel Trueba:

Dirección: Paseo Reina Victoria, s/n 48980 Santurtzi (Bizkaia)

- Línea RDSI centralita (4 líneas)
- Línea 2 (entra en centralita)
- Línea 3 (entra en centralita)
- Línea directa a dirección
- ADSL (NetLan) + Fax
- RDSI Back Up Net-Lan
- ADSL uso interno + Central de alarmas
- ADSL para WIFI público
- Enlace móvil 1
- Enlace móvil 2
- Enlace móvil 3
- Enlace móvil 4

Centro Deportivo Kabiezes:

Dirección: C/ Axular, s/n 48980 Santurtzi (Bizkaia)

- RDSI de la centralita (4 líneas)
- ADSL (NetLan) + Fax
- RDSI Back Up Net-Lan
- ADSL para WIFI público

- Línea directa para Alarma
- Línea directa ascensor
- Enlace móvil 1
- Enlace móvil 2

Edificio Vestuarios Campo de Fútbol 2 de Kabiezes:

Dirección: C/ Axular, s/n 48980 Santurtzi (Bizkaia)

- Línea directa ascensor

Campo de futbol San Juan:

Dirección: Barrio San Juan del Rompeolas s/n 48980 Santurtzi (Bizkaia)

- Línea directa ascensor

Móviles:

- 5 líneas móviles