

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LA SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL DE GESTIÓN INMOBILIARIA DE PATRIMONIO, M.P.S.A., PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE SERVICIOS DE COMUNICACIONES DE DATOS E INTERNET, TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL DE SEGIPSA.

1. OBJETO Y ALCANCE.

El objeto de la contratación es la prestación de los servicios de telefonía fija, móvil y datos (con acceso a Internet) a dotar en SEGIPSA, según las condiciones establecidas en los capítulos subsiguientes de este Pliego. El proyecto persigue los objetivos de:

- Mantener y mejorar los niveles actuales de los servicios de comunicaciones de SEGIPSA. Las soluciones que se implanten deberán tener, como mínimo, las capacidades y prestaciones actuales, con posibilidad de crecimiento futuro.
- Reducir los costes actuales, optimizando la aplicación de las nuevas tecnologías que se han incorporado en la oferta del mercado, como es la migración a realizar de la telefonía fija, con líneas RDSI a tecnología por Voz IP.

El alcance de la contratación contempla todos aquellos servicios relacionados con la provisión, instalación, prestación de servicios y explotación de todos los elementos constituyentes del servicio, garantizando su plena operatividad y mantenimiento (incluyendo los enlaces, electrónica y equipos de comunicación necesarios instalados por las empresas adjudicatarias) en las condiciones indicadas en el pliego y propuesta realizada por el licitador, durante la vigencia del contrato.

Se tomará como punto de partida la situación existente, con el fin de que los nuevos servicios ofrezcan unas capacidades, funcionalidades y niveles iguales o superiores a los existentes. En ningún caso la solución ofertada puede suponer un recorte de los servicios o de las funcionalidades de los sistemas actualmente en funcionamiento, o la privación de cualquiera de aquéllos.

La contratación se divide en los siguientes lotes:

Lote nº 1: Servicio de telefonía móvil.

Lote nº 2: Servicio de telefonía fija y líneas de datos con acceso a Internet.

Lote nº 3: Servicio de telefonía básica líneas RTB y ADSL.

Oferta Integradora: (Lote nº 1 + Lote nº 2 + Lote nº 3).

2. FASES PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

La prestación de los servicios objeto del presente contrato se divide en dos fases principales:

- **Fase de implantación:** Comprende la instalación, configuración, puesta en marcha del servicio y la realización de las pruebas de aceptación pertinentes; tendrá una duración máxima de 8 semanas para cada lote, desde la formalización del contrato. En caso de no

cumplir el plazo de implantación comprometido por causas imputables al adjudicatario, SEGIPSA puede exigir que éste corra con todos los gastos necesarios para garantizar la continuidad de todos los servicios que actualmente utiliza SEGIPSA y que son objeto de este contrato (telefonía fija, telefonía móvil, servicio de datos y conexión a internet), sin perjuicio de adopción de otras medidas. En cualquier caso, la fase de implantación deberá realizarse íntegramente antes de la fecha de inicio de la fase de operación.

- **Fase de operación:** Es la fase de servicio efectivo y cuando se inicia el cómputo de la duración y plazo del contrato, con fecha de inicio prevista para el 01/07/2018.

2.1. FASE DE IMPLANTACIÓN.

La fase de implantación se ajustará a las tareas y el cronograma propuestos por el adjudicatario en el *Plan de Implantación del Servicio*, incluido en su proposición, sin perjuicio de las adaptaciones que se estimen pertinentes para adecuar dichos extremos a las necesidades reales de SEGIPSA.

Las relaciones entre el adjudicatario y SEGIPSA para la fase de implantación quedarán establecidas de común acuerdo.

A continuación, se describen las tareas principales y las responsabilidades del adjudicatario y de SEGIPSA en la Fase de Implantación.

Instalación de los servicios.

SEGIPSA aportará la información necesaria sobre el lugar de instalación de las líneas/servicios. El adjudicatario llevará a cabo las acciones siguientes:

- Se encargará de supervisar y gestionar la instalación de los servicios, lo cual debe de contemplar todos los elementos y actos involucrados.
- Cumplimiento del plazo de instalación máximo ofertado.
- Cumplimiento de los requerimientos en cuanto a infraestructura y condiciones de funcionamiento necesarios para cada instalación.
- Evaluará la necesidad de cableado adicional o de elementos de red intermedios y proporcionará los que considere necesarios, previo acuerdo con SEGIPSA.

El Área de Informática de SEGIPSA validará el Plan de implantación propuesto por el licitador, proponiendo los cambios que considere oportunos, de común acuerdo con la empresa adjudicataria, de forma que se obtenga el Plan de implantación definitivo.

Validación de los servicios.

El adjudicatario llevará a cabo las siguientes acciones:

- Una vez finalizada la fase de implantación, deberá asegurar su correcta instalación y funcionamiento.

- Llevará a cabo lo descrito en su oferta, relativo a la metodología de realización de las pruebas, medidas a realizar, etc.
- Notificará a SEGIPSA por escrito y por correo electrónico, de los resultados de las pruebas, adjuntando un informe detallado del plan de pruebas ejecutado.

Acceptación y Puesta en Servicio.

SEGIPSA llevará a cabo las acciones siguientes:

- Cuando el adjudicatario entregue el servicio operativo, SEGIPSA realizará las pruebas que considere pertinentes. Se podrá solicitar el soporte y asistencia técnica del adjudicatario, tanto en recursos humanos como en equipamiento, sin coste adicional alguno, para estas pruebas.
- Una vez realizadas las pruebas, aceptará o no el servicio mediante la correspondiente notificación al adjudicatario.

Documentación.

Durante esta fase se remitirá, con la frecuencia que SEGIPSA determine, información del progreso y memoria de los trabajos realizados.

Adicionalmente, al finalizar la implantación, se entregará la documentación técnica completa de la instalación efectuada, esquemas de interconexión, equipos de comunicaciones instalados, funcionamiento y operación de los servicios desplegados.

Dicha documentación se entregará, al menos, en soporte electrónico y, opcionalmente, en soporte papel.

2.2. FASE DE OPERACIÓN.

La fase de operación se ajustará al *Plan de Gestión de los Servicios* propuesto por el adjudicatario en la fase de licitación, sin perjuicio de las adaptaciones y cambios propuestos por el Área de Informática de SEGIPSA, para adecuarlo a las necesidades reales. Todo ello en relación con las actividades y las responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento del servicio y, en concreto, con los aspectos que se indican en los siguientes puntos:

Gestión de Incidencias y Averías.

Será responsabilidad del adjudicatario del servicio sin coste adicional:

- La empresa adjudicataria dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico, a fin de garantizar la correcta y óptima operación del servicio.
- La corrección y reparación de las averías que puedan implicar la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., cuyos gastos correrán a cargo del adjudicatario.

- El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de mantenimiento, soporte y asistencia técnica para la apertura, seguimiento, escalado, y cierre de cualquier incidencia o avería, por vía telefónica y/o Internet. Se debe proporcionar el procedimiento para la comunicación, seguimiento, escalado y cierre de incidencias y averías. Dicho servicio deberá estar operativo las 24 horas de los 365 días del año.

Gestión de Seguridad.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá aplicar el Plan de confidencialidad de la información y de integridad de datos que hubiera propuesto en la fase de licitación, con las adaptaciones que resulten necesarias para garantizar la confidencialidad de la información y los datos proporcionados por SEGIPSA e impedir que se dé a los mismos cualquier otro uso no previsto en este pliego y/o que se faciliten o manipulen, ya sea por el adjudicatario ya por terceras personas.

Adaptación de los servicios.

A lo largo de la duración del contrato SEGIPSA podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente y de acuerdo con lo señalado en las cláusulas administrativas particulares.

Documentación, informes y estadísticas

Durante esta fase se remitirá, con frecuencia mensual, la siguiente información:

- Estadísticas e informes de incidencias (averías, caídas, modificaciones, alarmas, causas de desconexión, etc.).
- Estadísticas e informes de uso y prestaciones para cada servicio, indicando los principales parámetros de consumo y uso (de forma indicativa: tráfico entrante/saliente en la conexión a Internet, disponibilidad de los enlaces con Internet, disponibilidad de los equipos de comunicaciones, incidencias de gestión del servicio de Internet, número y consumo de las llamadas fijas por tipo de llamada, número y consumo de llamadas móviles por tipo de llamada, tráfico SMS y MMS, tráfico de datos IP).
- En el caso de que el adjudicatario hubiera ofertado el acceso a la información estadística en línea, mediante página Web o servicio Web protegido mediante controles de acceso, la puesta a disposición de los informes señalados se llevará a cabo a través de la misma.

3. GARANTÍA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

El seguimiento y control de la calidad del servicio, que llevará a cabo SEGIPSA junto con el adjudicatario de cada lote, tendrá como misiones fundamentales:

- Garantizar el cumplimiento de los objetivos de este pliego y de los plazos que de común acuerdo se establezcan.
- En la fase de Implantación, la aprobación de las instalaciones y de los trabajos y actuaciones del adjudicatario.
- En la fase de operación, seguimiento de los niveles de servicios, gestión del servicio y resolución de las incidencias que puedan producirse.

La propuesta de los licitadores debe incluir un *Plan de Garantía de Calidad* para cada lote, el cual formará parte del contrato y el incumplimiento del mismo podrá dar lugar a la resolución del mismo. El plan debe incluir, al menos, los siguientes contenidos básicos, así como los indicados en las especificaciones de cada uno de los lotes:

- Descripción de las garantías y calidad de los servicios.
- Descripción de la gestión y metodología de seguimiento y control del servicio en las dos fases diferenciadas del proyecto (fase de implantación y operación).
- Compromiso por parte del licitante de ofrecer una disponibilidad del servicio, como mínimo, de un 99,8% para los servicios de telefonía fija y líneas de datos conexión a Internet.
- Compromiso de un tiempo máximo para la resolución de incidencias críticas y no críticas a partir de la notificación de las mismas.
- Compromiso de tiempos de respuesta para las incidencias en el servicio.
- Calidad de la red, manual y medición.
- Compromiso de un soporte técnico, servicio de atención a incidencias y averías, supervisión y monitorización las 24 horas del día los 365 días del año.
- Compromiso de emisión de informes, con carácter mensual como mínimo, o adicionalmente, bajo demanda, sobre los parámetros de calidad de servicio para la revisión de los mismos, estadísticas del tráfico, ancho de banda ocupado, informes de incidencias o averías, etc.
- Contraprestaciones por incumplimiento, modelo de cálculo y penalización de incumplimiento asociado a los indicadores de calidad de servicio.

Al objeto de verificar las calidades de servicio señaladas, las ofertas incluirán la descripción de las medidas que se adoptarán para verificarlas, posibilidad de forma de acceso en cualquier momento a esas medidas y estadísticas por parte de SEGIPSA, así como los medios adicionales de verificación que se pongan a disposición de SEGIPSA para la realización de pruebas que determinen el correcto funcionamiento del servicio contratado.

En los compromisos de disponibilidad no se computarán las interrupciones de servicio derivadas de operaciones de mantenimiento, siempre que éstas sean notificadas con, al menos, 7 días de antelación.

4. ESTRUCTURA NORMALIZADA DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán incluir toda la documentación que el proponente juzgue conveniente, con el fin de que la propuesta pueda valorarse adecuadamente, de acuerdo con los criterios objetivos señalados en el presente pliego, con independencia que también pueda adjuntar información complementaria que considere de interés.

No obstante, la propuesta deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

1. Índice.
2. Características generales:
 - a. Identificación de la oferta.
 - b. Acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.
3. Descripción de la solución técnica (una por cada lote):
 - a. Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de las características y aspectos de la solución ofertada.
 - b. Se deberá incluir información detallada de la oferta en relación con los requisitos de este pliego.
4. Plan de Implantación del Servicio (uno por cada lote), que incluirá al menos la información requerida y objeto de valoración del presente pliego.
5. Plan de gestión de los servicios (uno por cada lote), que incluirá, al menos, la información requerida y objeto de valoración del presente pliego.
6. Plan de garantía de calidad de servicio y niveles de servicio (uno por cada lote), comprometidos de acuerdo con el presente pliego, según se indican en el apartado 3 Garantía Calidad de los Servicios.
7. Mejoras ofertadas para su valoración (uno por cada lote).

Así mismo, la oferta económica deberá indicar, de forma detallada y desglosada, el precio por cada concepto que se solicita en el sobre de la propuesta económica.

5. LOTE 1: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

5.1. SITUACIÓN ACTUAL.

El servicio actual de comunicaciones móviles de SEGIPSA está compuesto aproximadamente por:

INVENTARIO DE LINEAS MÓVILES	
TIPO	CANTIDAD
Líneas con servicio de voz	11
Líneas con servicio de voz y datos	17
Líneas de solo datos - Módems	6

INVENTARIO DE TERMINALES	
TIPO	CANTIDAD
Terminales gama baja	7
Terminales gama media	14
Terminales gama alta	7
Modems USB	4

El número de líneas y terminales móviles podrá sufrir modificaciones sin que varíen las condiciones económicas.

5.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO – REQUERIMIENTOS.

El servicio de comunicaciones móviles debe comprender los servicios de voz y datos en movilidad, de forma general, deberá disponer de las máximas prestaciones permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá representar una prolongación móvil de los servicios de telefonía fija, tanto en cuanto a numeración, como en cuanto a funcionalidades.

SEGIPSA posee, en la actualidad, unos servicios de comunicaciones móviles que le proporcionan unas facilidades y calidad del servicio, que constituyen un mínimo a garantizar por el adjudicatario del presente contrato, sin perjuicio de las posibles mejoras adicionales contenidas en su proposición.

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la instalación, configuración, portabilidad de líneas y, puesta en marcha, así como la gestión y mantenimiento de todos los elementos constituyentes de los servicios de comunicaciones requeridos, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su período de vigencia.

Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por la tecnología que se crea conveniente con el objeto de satisfacer los requisitos planteados y vayan acorde a las recomendaciones y normativa tanto nacionales como internacionales. De igual forma, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas para el servicio prestado.

Los servicios de comunicaciones móviles ofertados deberán tener, de forma general, las siguientes características:

- Ofrecer servicios finales de telefonía móvil y servicios de valor añadido asociado (mensajería de voz, envío y recepción de mensajes cortos o SMS, envío y recepción de mensajes multimedia o MMS, etc.).
- Proveer un plan de numeración privado.
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas.
- Proveer servicio de movilidad de correo corporativo y acceso Internet.
- Suministro, mantenimiento y renovación de terminales.
- El proponente deberá garantizar que está capacitado para proveer cobertura nacional e internacional, para lo cual deberá incluir en su proposición técnica información sobre los indicadores de cobertura y de servicio disponibles. Las empresas que no dispongan de cobertura propia en un área geográfica, ya sea nacional o internacional, podrán suplir esta deficiencia presentando soluciones alternativas, como acuerdos con otras compañías, que permitan solventar el problema.

El adjudicatario garantizará la cobertura plena de datos y telefonía en el interior de las sedes de SEGIPSA, suministrando mapas de cobertura que lo certifiquen. Actualmente, las sedes de SEGIPSA están ubicadas la calle José Abascal, 4 de Madrid, y en Paseo del Tren Talgo, 10 de Las Rozas de Madrid.

Las llamadas entre los números móviles de SEGIPSA tendrán una tarifa especial de comunicación interna.

El servicio de comunicaciones móviles debe estar dotado de un sistema de gestión que permita la administración de las restricciones y obtener toda la información necesaria sobre la tarificación detallada, el tráfico generado mensualmente, y la monitorización del servicio de telefonía móvil corporativa.

Se requiere el mantenimiento de la numeración de todas las líneas móviles existentes en SEGIPSA y si es posible el de sus respectivas extensiones fijas corporativas. Se garantizará la conservación de la numeración actualmente asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica.

El adjudicatario suministrará acceso a Internet mediante terminales móviles, módems USB o bien los dispositivos que tecnológicamente se consideren más adecuados de acuerdo con el Área de Informática de SEGIPSA.

5.2.1. SUMINISTRO ASOCIADO A TERMINALES.

El adjudicatario del servicio de comunicaciones móviles deberá proporcionar los terminales adecuados para la prestación de todos los servicios.

Con el fin de permitir el acceso de los usuarios a las tecnologías vigentes en cada momento, el adjudicatario suministrará nuevos terminales a demanda y a petición de SEGIPSA, según necesidad de renovación de los mismos, con arreglo a una tipología de gama básica, de gama media y de gama alta y cantidades estimadas, según la tabla anterior de Inventario de terminales.

Los licitadores deberán incorporar en sus propuestas técnicas al menos dos modelos de terminales para cada uno de los tipos previstos, seleccionando SEGIPSA el modelo que considere más adecuado para cada tipo, así como en la propuesta económica el coste individualizado de cada uno ellos.

En la propuesta técnica deberá incluirse el detalle completo de las características técnicas de los modelos de terminales ofertados, así como la configuración concreta que se propone, sistema operativo y programas de sincronización con el servidor de correo electrónico Exchange Server 2016.

En el supuesto de que los terminales seleccionados por SEGIPSA se encuentren descatalogados, bien al inicio del contrato o durante la ejecución del mismo, el adjudicatario se compromete a ofertar otros terminales homologados de su catálogo, que deberán tener prestaciones iguales o superiores a los descatalogados, sin modificación del precio del contrato.

El adjudicatario deberá entregar todos los terminales libres de cualquier tipo de restricción, de forma que puedan ser utilizados (con todas sus funcionalidades) con cualquier otro operador.

En cuanto un terminal quede en desuso, el operador gestionará su recogida, garantizando el tratamiento posterior del mismo conforme con las leyes vigentes en cuanto a RAEE.

Se valorará que el operador pueda ofrecer un sistema de gestión de terminales que permita la gestión de inventario, la gestión de configuración, la gestión de backups, distribución de software, bloqueo de seguridad y el control remoto.

Se establece la siguiente tipología de terminales:

Terminal de gama básica:

Terminal con prestaciones básicas, enfocado principalmente a un uso telefónico, donde debe primar la ergonomía, la facilidad de uso, el peso reducido y la duración de la batería.

Terminal de gama media:

Terminal *smartphone*, enfocado a un uso preferentemente profesional (sincronización del correo electrónico corporativo, agenda, contactos y navegación por Internet). Este tipo de terminal deberá ir acompañado, al menos, de los siguientes accesorios: cargador, cable de conexión a PC y memoria de, al menos, 32 GB.

Estos terminales deberán ser capaces de acceder a Internet, así como de sincronizar la información residente en el sistema informático de SEGIPSA, relativa al correo electrónico, contactos y agenda del usuario. La oferta debe comprender, en su caso, todas las licencias necesarias del software de sincronización de correo electrónico. El sistema de correo electrónico servidor de SEGIPSA es Microsoft Exchange Server 2016.

Terminal de gama alta:

Terminal *smartphone* de gama alta, con características al menos como las de gama media y una capacidad de memoria de, al menos, 64 GB.

5.2.2. CALIDAD Y NIVEL DE SERVICIO.

La propuesta debe incluir el *Plan de garantía de calidad*, que incluya los contenidos exigidos, así como también:

- Tiempo máximo de atención ante una incidencia.
- Tiempo máximo de nuevas altas de línea.
- Tiempo máximo de reposición de equipos por extravío, robo o reparación. La reparación incluirá la recogida y entrega de los equipos en las oficinas de SEGIPSA.
- Tiempo máximo de reposición de tarjetas SIM.

En relación con la utilización de datos en líneas móviles, el adjudicatario deberá proveer de medios o procedimientos sencillos y fiables, que permitan a SEGIPSA y al usuario el control del gasto en tiempo real y le adviertan claramente de la proximidad y de la superación de los límites de datos contratados.

Servicio Posventa y de Gestión: el adjudicatario deberá incluir un *Servicio de atención al cliente* para realizar las gestiones administrativas necesarias durante el periodo de vigencia del contrato: altas, bajas, facturación, reclamaciones, etc.

Se deberán indicar los medios para contactar: atención telefónica, correo electrónico y/o vía Web.

SEGIPSA deberá designar una serie de personas para realizar dichas gestiones.

La propuesta técnica contemplará un Servicio de técnico y de mantenimiento, que incluirá la garantía y mantenimiento de todos los terminales durante el tiempo de duración del contrato. La reparación incluirá la recogida y entrega de los terminales en las dependencias de SEGIPSA. Los terminales reparados serán plenamente funcionales, pudiendo requerir SEGIPSA, en caso de reparación defectuosa, la sustitución por uno nuevo. El acceso al servicio será telefónico y por correo electrónico.

Este servicio, sin cargo adicional para SEGIPSA, debe permitir que todos los usuarios del servicio cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.

5.2.3. PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

El plazo de implantación de los servicios contemplados en el presente pliego debe ser, como máximo, de 8 semanas. Tal como se indica en el Pliego de Cláusulas Administrativas particulares, el incumplimiento de este plazo podrá comportar la rescisión del contrato, si así lo considera SEGIPSA.

5.2.4. PLANES-PERFILES DE TARIFAS.

La propuesta económica debe contemplar, al menos, los siguientes perfiles de planes de tarifas con coste mensual, cuyas prestaciones que se indican son mínimas, por ello, el licitador puede ofrecer estos perfiles con prestaciones superiores, las cuales puedan resultar más estándar a su oferta de servicios y gestión del mismo.

Los importes correspondientes a las altas y bajas del servicio, tarjetas SIM/microSIM/nanoSIM, accesorios, enlaces, instalación, configuración, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan la solución técnica propuesta, y que resulten necesarios para la prestación de los servicios durante toda la duración del contrato, se considerarán incorporados en los precios de las tarifas planas ofertadas, no procediendo ningún cargo adicional por ello.

Por otro lado, el licitador incluirá en la oferta económica todos los conceptos que no queden incluidos dentro de la tarifa plana y que deban ser objeto de tarificación separada, debiendo especificarse en ese caso la correspondiente valoración. Se detallará también el importe que se aplicará a los minutos, en llamadas de voz, que excedan de la tarifa plana contratada; así como cualquier otro coste que pudiera aplicarse en caso de excesos. En particular, una vez superado el umbral de datos de su correspondiente tarifa, se reducirá la velocidad, pero en ningún caso se facturará por el tráfico adicional consumido.

Además de lo anterior, para las llamadas de voz y datos, se podrá ofertar una “bolsa” de minutos/Gb para toda la cuenta SEGIPSA, siendo compartida por todas las líneas móviles activas.

El licitador deberá detallar también los acuerdos de «roaming» establecidos con otros operadores en el ámbito internacional, en función de las diferentes categorías y zonas, así como los costes asociados a su utilización.

Tarifa Perfil básico A - Línea de Voz (11 líneas estimadas).

Líneas con tráfico de voz y funcionalidades básicas (SMS, etc.) con un bono mínimo de 200 minutos de para llamadas nacionales a fijos o móviles al mes.

Tarifa Perfil básico B - Línea de Voz y Datos (10 líneas estimadas).

Líneas de voz y datos que tienen la posibilidad de acceder a funcionalidades básicas de datos (navegación libre: acceso a Internet, envío y recepción de mensajes multimedia, email POP/IMAP/SMTP, etc.). Con unas prestaciones mínimas de:

- Voz: 300 minutos a fijos y móviles nacionales al mes.
- Datos: 2 Gb de conexión a Internet a la máxima velocidad al mes.

Tarifa Perfil avanzado C - Línea de Voz y Datos (5 líneas estimadas).

Líneas de voz y datos que tienen la posibilidad de acceder a funcionalidades de datos (navegación libre: acceso a Internet, envío y recepción de mensajes multimedia, email POP/IMAP/SMTP, etc.). Con unas prestaciones mínimas de:

- Voz: 3.000 minutos a fijos y móviles nacionales o corporativos al mes.
- Datos: 5 Gb de conexión a Internet a la máxima velocidad al mes.

Tarifa Perfil avanzado D - Línea de Voz y Datos (2 líneas estimadas)

Líneas de voz y datos que tienen la posibilidad de acceder a funcionalidades de datos (navegación libre: acceso a Internet, envío y recepción de mensajes multimedia, email POP/IMAP/SMTP, etc.). Con unas prestaciones mínimas de:

- Voz: 3000 minutos a fijos y móviles nacionales o corporativos al mes.
- Datos: 10 Gb de conexión a Internet a la máxima velocidad al mes.

Tarifa Perfil líneas de datos en movilidad E (3 líneas estimadas):

Línea dedicada exclusivamente a datos en movilidad, con un valor de referencia de al menos 2 GB/mensual a velocidad máxima. Para cada línea de datos se solicitará, si se precisa, el dispositivo especificado que permita su conexión al ordenador (modem, etc.).

Tarifa Perfil líneas de datos en movilidad F (2 líneas estimadas):

Línea dedicada exclusivamente a datos en movilidad, con un valor de referencia de, al menos, 5 GB/mensual a velocidad máxima. Para cada línea de datos se solicitará, si se precisa, el dispositivo especificado que permita su conexión al ordenador (modem, etc.).

Tarifa Perfil líneas de datos en movilidad G (1 línea estimadas):

Línea dedicada exclusivamente a datos en movilidad, con un valor de referencia de, al menos, 10 GB/mensual a velocidad máxima. Para cada línea de datos se solicitará, si se precisa, el dispositivo especificado que permita su conexión al ordenador (modem, etc.).

A modo informativo, a continuación, se muestran los consumos de telefonía móvil realizados en el 2017, en ningún caso, estos datos suponen que se garantiza este consumo para un año de contrato con el adjudicatario.

CONCEPTO	LLAMADAS	MINUTOS	VOLUMEN (KB)
Llamadas internas corporativas desde móvil	1.116	2.808	
Llamadas mismo operador desde móvil	5.292	18.300	
Llamadas a fijo desde móvil	4.116	10.476	
Llamadas a otros operadores desde móvil	22.212	64.680	
Llamadas internacionales desde móvil	36	12	
Llamadas a buzón de voz	192	300	
Llamadas a Servicios Especiales	156	756	
Llamadas a Red Inteligente	144	336	
Mensajes SMS nacionales otro operador	552		
Mensajes SMS internacionales	72		
Mensajes SMS dictados	108		
Datos Internet (tarifa plana)	780		412.817.832
Datos Roaming Internet	1.020		5.622.636

5.2.5. CONDICIONES DE LAS TARIFAS – FACTURACIÓN.

Las líneas contratadas incluirán sus correspondientes SIM/microSIM, en función de la tipología de terminales previstos. El adjudicatario proveerá a SEGIPSA 10 tarjetas sin activar para atender nuevas altas, sustituciones por avería, etc. que pudieran surgir.

La cuota por perfil de línea representa un cargo mínimo mensual comprometido por SEGIPSA en cada una de las líneas contratadas. En la propuesta técnica deberán detallarse, por cada tipo de perfil de tarifa, todos los conceptos que se encuentren incluidos en el precio ofertado, así como los que, en su caso, no puedan contemplarse dentro de la tarifa plana y que deban ser objeto de tarificación separada.

Debe considerarse un posible crecimiento o decremento del número de líneas a contratar, que se subrogarán a las condiciones de las líneas contratadas inicialmente.

En cuanto a la facturación, SEGIPSA tiene derecho a recibir una factura en papel con el detalle de todas las cuotas, descuentos y usos facturados, así como un desglose de cada una de las llamadas con indicación de la fecha, duración, número marcado, volumen e importe de las mismas.

El pago de las cantidades facturadas se realizará a mes vencido, según las condiciones especificadas en el pliego.

6. LOTE 2: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA y LINEAS DE DATOS CON ACCESO A INTERNET.

6.1. SITUACIÓN ACTUAL.

Actualmente SEGIPSA, en su sede de José Abascal, 4 – 28003 MADRID, cuenta con una infraestructura de telefonía fija compuesta por 2 circuitos primarios RDSI, de 30 canales y 73 líneas de voz DDI, sin incluir las líneas de Telefonía Básica RTB, que son objeto de contratación en el lote nº3.

A nivel de infraestructura de telefonía fija, ambas sedes cuentan con una centralita Avaya IP office 500 en propiedad, conectadas por una VPN y comunicación por telefonía IP (VoIP), integrando las extensiones telefónicas de ambos centros. Esta infraestructura no es objeto de la contratación ni servicio de mantenimiento.

Por otro lado, SEGIPSA, en su sede de José Abascal, 4 – 28003 MADRID, también cuenta con una línea de datos con acceso a Internet, con una configuración en alta disponibilidad con dos accesos (uno activo y otro pasivo), por fibra óptica simétrica a 200 Mb, dispuestos por circuitos físicos diferentes y que dan soporte al tráfico de navegación de usuarios, correo electrónico (180 usuarios aproximadamente), línea VPN de conexión entre las dos sedes (para tráfico de datos y VoIP 15 canales), conexiones SSL VPN usuarios remotos, 8 IPs públicas, resolución inversa y publicación DNS públicos.

6.2. REQUERIMIENTOS GENERALES.

En todos los ámbitos de los servicios a contratar se solicita una actitud proactiva por parte del proveedor, lo cual implica informar a SEGIPSA de nuevos servicios que puedan ser de interés, así como la adecuación de las tarifas, en caso de que bajen del mercado así lo recomienden.

Los precios propuestos para la provisión y posterior gestión de los sistemas y servicios solicitados deben incluir todos los posibles elementos de costes asociados a la instalación del equipamiento, acceso físico a la sede (obra civil y permisos), implantación y explotación de estos. Es decir, SEGIPSA no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados ni equipos de electrónica (routers, etc.) que se puedan requerir, a parte de los especificados por los licitadores en sus propuestas.

El mantenimiento del servicio, así como de la equipación e infraestructura instalada será responsabilidad del adjudicatario.

6.3. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO EN MATERIA DE SEGURIDAD.

El adjudicatario deberá garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios y sistemas de comunicaciones en SEGIPSA, mediante el cumplimiento de, al menos, las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de SEGIPSA.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información transmitida por su red.

- Informar a SEGIPSA acerca de su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito a SEGIPSA tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del cliente.
- Acceso a cualquier equipamiento de red y/o sistemas de información mediante un control de acceso lógico, garantizando la restricción a los usuarios autorizados.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

6.4. ALCANCE DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

Respecto de la telefonía fija, en la sede de José Abascal, 4 – 28003 MADRID, se pretende migrar las actuales líneas RDSI a un servicio con tecnología IP (VoIP), portando y respetando la numeración actual (73 DDI y línea de cabecera 915321015), dotando 60 canales como mínimo y aprovechando las funcionalidades técnicas posibles.

El servicio solicitado supone dotar de dos enlaces SIP TRUNK por fibra dedicados configurados en alta disponibilidad activo-activo, para ser utilizados ambos en caso de desbordamiento o bien caída de uno u otro, para una capacidad de, al menos, 60 canales simultáneos de voz (con posibilidad de ampliación), con un caudal mínimo cada enlace de 3 Mbps de calidad alta (estándar G.711) y que contemple las siguientes modalidades de llamadas:

- Metropolitanas.
- Provinciales.
- Nacionales.
- Internacionales.
- Red inteligente.
- De fijo a móvil mismo operador.
- De fijo a móvil otro operador.
- Teléfonos móviles.
- Otros tipos de llamadas (servicios especiales, etc.).

El servicio contemplará de forma necesaria los siguientes aspectos:

- Los enlaces se deben proveer con la electrónica necesaria para integrarse con la centralita actual de SEGIPSA (José Abascal, 4 28003 - MADRID) por medio de conexión Ethernet.
- Los enlaces y líneas de comunicación de VoIP deben ser circuitos dedicados y distintos de las líneas de comunicación de datos con acceso a Internet, objeto de contratación también en este pliego.

- Se utilizará el plan de numeración existente, se garantizará la conservación de la numeración actual asignada y en uso por parte de SEGIPSA, llevando a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica. En la oferta técnica se habrá debido detallar el proceso de portabilidad, aportando la ventana de tiempo estimada para los cambios.
- Los equipos de acceso que se instalen deben de ofrecer capacidad suficiente y flexibilidad para permitir ampliar la cantidad de canales y accesos de manera ágil y rápida.
- El operador adjudicatario deberá ofrecer informes de nivel de ocupación mensualmente. El operador deberá proponer los cambios necesarios para mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del concurso.
- El medio físico portador tendrá la calidad y capacidad suficiente para proveer el servicio y prever el crecimiento futuro.
- El adjudicatario deberá indicar los mecanismos de redundancia propuestos para garantizar la máxima disponibilidad.
- Todas las actuaciones ejecutadas por el adjudicatario de los servicios de telefonía fija serán coordinadas con el área de Informática de SEGIPSA.
- El adjudicatario dispondrá de los recursos técnicos y humanos necesarios para el despliegue y activación del servicio. En particular, en la fase de implantación, el adjudicatario asignará un técnico o ingeniero de voz y datos, que será interlocutor con los técnicos de SEGIPSA y facilitará la activación e integración de los servicios.
- El proveedor que resulte adjudicatario permitirá probar el servicio de telefonía por VoIP, antes de realizar la portabilidad de las líneas existentes. SEGIPSA se reserva el derecho a desestimar el servicio y cancelar la contratación del servicio de telefonía fija, en caso de considerar que la calidad del servicio no es la adecuada.

6.5. ALCANCE DEL SERVICIO DE LINEA DE DATOS Y ACCESO A INTERNET.

El alcance de la contratación contempla un servicio de comunicaciones de datos y acceso a Internet para SEGIPSA (sede José Abascal, 4 28003 - MADRID), con el objetivo de adecuar el servicio a los requerimientos actuales de la sede y optimizar los costes, garantizando los suficientes niveles de servicio.

Como característica general, se requiere accesos de datos que den respuesta a la criticidad de las comunicaciones de SEGIPSA mencionadas en el apartado 6.1. Situación actual, entre los que se encuentra el tráfico de VoIP para la telefonía interna entre ambas sedes, así como del resto de servicios que soporta la línea actual por fibra óptica. Por ello, se requiere accesos de datos que permitan un caudal simétrico, garantizado, y robusto, es decir, que sea continuo y sin micro-cortes.

A continuación, se detallan los requerimientos técnicos que se deben cumplir en los servicios a contratar y proveer en SEGIPSA (sede C/José Abascal, 4 3ª planta).

- Línea de acceso a Internet redundada con doble acometida y circuitos independientes por fibra óptica, con un caudal mínimo garantizado de 200 Mbps simétrico cada una de las dos, con una configuración en alta disponibilidad activo-pasivo, posibilidad de escalado mínimo hasta un 1 Gbps y con acceso pleno e ilimitado a la red Internet.
- Posibilidad de gestión de la calidad del servicio y control del ancho de banda de las líneas de acceso a Internet.
- Provisión de una subred de 8 IPs Públicas, con un mínimo de 6 disponibles, para publicación de servicios y aplicaciones de SEGIPSA.
- Resolución inversa y servicio de publicación de DNS públicos primario y secundario.

La propuesta debe incluir el esquema de la solución técnica propuesta, arquitectura, redes, componentes del servicio, tecnologías de acceso, caudales de las líneas y posibilidad de escalado con el detalle de la equipación de electrónica de red propuesta (marca, modelos y prestaciones de los equipos) para entregar el servicio, con conectividad a los switches ethernet de SEGIPSA.

6.6. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS (SLAs).

La propuesta debe incluir el *Plan de Garantía de Calidad*, que incluya los contenidos exigidos, así como el plan de la gestión personalizada, garantías y calidad de los servicios prestados, etc.

6.7. PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

El plazo de implantación de los servicios contemplados en el presente pliego del lote 2 debe ser, como máximo, de 8 semanas. Tal como se indica en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el incumplimiento de este plazo podrá comportar la rescisión del contrato, si así lo considera SEGIPSA.

7. LOTE 3: SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA LINEAS RTB y ADSL.

7.1. SITUACIÓN ACTUAL.

Actualmente SEGIPSA en sus dos sedes (oficinas de C/ Jose Abascal, 4 Madrid y Paseo del Tren Talgo, 10 Las Rozas de Madrid) cuenta con 9 líneas de telefonía básica (RTB) más una línea STB individual con servicio de ADSL o fibra óptica residencial (mínimo de 6 MBps, con llamadas locales y nacionales) sita en Sevilla (c/Andalucía Amarga, 1 Bajo).

7.2. ALCANCE DEL SERVICIO DE TELEFONÍA BÁSICA LINEAS RTB Y ADSL.

SEGIPSA requiere mantener O MEJORAR el mismo servicio y tipo de las líneas básicas (RTB) y ADSL (o fibra óptica residencial) que las actuales, respetando su numeración actual. Las líneas RTB se utilizan para líneas de emergencia de ascensores y fax.

El mantenimiento de estas líneas y de los servicios asociados a ellas se prestará con arreglo a los acuerdos de nivel de servicio mínimos solicitados para la telefonía fija.

7.3. PLAZO DE IMPLANTACIÓN.

El plazo de implantación de los servicios contemplados en el presente pliego del lote 3 debe ser, como máximo, de 8 semanas. Tal como se indica en el pliego de cláusulas administrativas particulares, el incumplimiento de este plazo podrá comportar la rescisión del contrato, si así lo considera SEGIPSA.

8. OFERTA INTEGRADORA (LOTE 1 + LOTE 2 + LOTE 3).

La oferta integradora incluirá el alcance de los servicios y suministros requeridos para cada uno de lotes por separado.

9. VISITA A LAS INSTALACIONES Y PRESENTACIÓN DE LAS POSIBILIDADES DE LA APLICACIÓN.

Con el fin de que las empresas interesadas puedan preparar sus propuestas conociendo la situación actual de las dependencias y necesidades de SEGIPSA, podrán solicitar una visita al Área de Informática de SEGIPSA o bien realizar una consulta a través del número de teléfono 91.532.10.15

E-mail: informatica@segipsa.es