PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA FUNDACIÓN NAVARRA PARA LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES PÚBLICOS

1. NECESIDADES Y OBJETO DEL CONTRATO

Se definen las condiciones técnicas mínimas que regirán el procedimiento para la adjudicación del contrato denominado "SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL, Y CONEXIÓN A INTERNET PARA LOS CENTROS Y SERVICIOS GESTIONADOS POR FUNDACIÓN GIZAIN".

Las necesidades son las de cubrir la prestación de los servicios de voz y datos en todas las dependencias, centros y servicios gestionados por la Fundación Navarra para la gestión de los Servicios Sociales -en adelante, Fundación Gizain-.

El objeto de este documento es definir las condiciones técnicas necesarias para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de voz (tanto fija como móvil), datos e internet de la Fundación Gizain, estableciéndose como mínimas las que dan las infraestructuras y servicios contratados en la actualidad.

El alcance del presente proyecto comprende el suministro, la puesta en servicio y explotación de todos los elementos que constituyan los servicios de telecomunicaciones que se describen, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente pliego. Los servicios a contratar comprenden los de telefonía fija, móvil, datos en movilidad y acceso a Internet.

Al igual que el resto del pliego regulador, estas prescripciones tienen carácter contractual, y la presentación de la oferta por la persona licitadora supone la aceptación íntegra de sus cláusulas, en cuanto condiciones mínimas a cumplir por todas las entidades que concurran a la licitación.

Tomando como punto de partida la situación actual, se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles. Las licitadoras podrán proponer mejoras en aquellos puntos que consideren oportunos, como en la incorporación de nuevas tecnologías, reconfiguración

topológica de la red, uso de centralitas virtuales con tecnología IP, etc. Y proponer reducción de costes sin merma de prestaciones. En tales casos, la licitadora presentará los proyectos correspondientes de forma detallada.

Para el cumplimiento del objetivo, la empresa adjudicataria mantendrá y ampliará (atendiendo a las necesidades) los servicios que, actualmente, se vienen prestando en la Fundación Gizain para lo que se requiere, en cualquier escenario la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos necesarios para prestar estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Si para el cumplimiento de las funcionalidades y servicios que se exigen en este pliego, fuera preciso realizar adquisiciones y/o adaptaciones en los equipos, centralitas, conexiones y armarios, así como modificación de configuraciones software y, en general, cualquier modificación del equipamiento de red existente, tales modificaciones deberán detallarse y evaluarse de forma precisa, corriendo a cargo de la licitadora la responsabilidad de su contratación, realización de la estimación económica y asunción del coste.

La adjudicataria estará obligada a prestar todos aquellos servicios y suministrar todos aquellos materiales, componentes, instrumentación, elementos, etc. Que, aunque no estén expresamente indicados en el pliego de condiciones técnicas, sean necesarios para el correcto cumplimiento de las especificaciones descritas en las mismas y la adecuada ejecución del contrato. Las especificaciones técnicas incluidas en este condicionado puede que no sean absolutamente completas ni exactas, que son solo indicativos de los trabajos y calidad esperados. En todo caso será exclusiva responsabilidad de la adjudicataria la realización de todas las actividades necesarias para la correcta prestación de los Servicios de Telecomunicaciones.

La evolución de las necesidades de comunicación de la Fundación con sus potenciales usuarios obliga a que la solución que se proponga deba ser flexible, escalable, fiable, robusta y orientada a dar servicio de alta disponibilidad; se tendrá en consideración que la extensión y alcance de las comunicaciones de la Fundación Gizain puedan crecer, tanto cuantitativa como cualitativamente. Por ello, deberá preverse la ampliación de servicios

como consecuencia de la ejecución del contrato de manera que se pueda responder a futuras incorporaciones de canales de comunicación personal y edificios, manteniéndose los términos acordados tras la adjudicación de la licitación.

La distribución por lotes se hace por la ubicación de los centros en los que se ha de prestar el servicio:

DIVISIÓN DE LOTES:

Lote 1	**Pamplona y Comarca Comarca y Norte**	**Oficina general**	**COA Etxegaray**
		CAIVS	**COA Argaray**
		COA Beloso	**COA Elizondo**
		COA Barañain	**COA Orvina**
		COA Echavacoiz	**UAT Comarca y Norte**
		CSS Comarca y Norte	**CDJJ**
Lote 2	**Estella**	**UAT**	
		CSS	
Lote 3	**Tafalla**	**UAT**	
		CSS	
Lote 4	**Tudela**	**UAT**	
		CSS	

2. SITUACIÓN ACTUAL

La estructura que existe en la Fundación Gizain tanto en su sede central como en los centros y servicios gestionados por la misma, figura en el Anexo I de este pliego. Se muestran todos los centros y servicios, el número de extensiones, con terminal fijo y acceso a internet.

La relación de líneas contenidas en el Anexo I se toma como punto de partida de servicios incluidos en este contrato. Dentro del valor estimado del contrato, está contemplado un 10% de líneas adicionales, que pudieran llegar a contratarse a lo largo del contrato, sin que sea necesario para ello llevar a cabo un expediente de modificación contractual, al establecerse el precio del contrato por precio unitario.

2.1.Plan de numeración

Se garantizará la conservación de la numeración actualmente asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo de la adjudicataria, la adecuada portabilidad numérica, en caso necesario. La adjudicataria deberá pertenecer a la entidad de referencia de portabilidad y garantizará que la numeración para este servicio será portable a la finalización del presente contrato. En caso de no pertenecer a la entidad de referencia, la operadora adjudicataria deberá acreditar haber suscrito acuerdo con algún otro operador perteneciente a aquella para poder disponer de forma actualizada de la base de datos de referencia de los números portados.

Igualmente, la adjudicataria, se compromete, una vez finalizado el contrato a facilitar la portabilidad de la nueva empresa adjudicataria.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO: ESPECIFICACIONES

Tomando como punto de partida la situación actual, el objetivo de este apartado es establecer los requisitos para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, fijas y de acceso a internet de la Fundación Gizain. Se pretende mantener en condiciones análogas o mejores el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles. Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato resultante del presente pliego.

El servicio de telefonía estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente y la monitorización del servicio.

3.1.CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

3.1.1. Requisitos

El número de líneas y extensiones de los centros de la situación actual es orientativo, pudiendo la Fundación variar el número de estas según la solución presentada al comienzo del mismo o a lo largo de la duración del contrato, entendiendo que no existen mínimos

estipulados. La adjudicataria deberá asumir dentro del contrato todos los servicios contratados actualmente sobre las líneas objeto del contrato (Servicios de contestador, desvíos de llamadas, llamada en espera, etc.) y deberá facilitar soporte necesario a la Fundación para dar de baja dichos servicios en el operador que actualmente los ofrece, todo ello manteniendo las funcionalidades existentes sin costes añadidos.

La adjudicataria deberá proporcionar todos los terminales necesarios para la prestación del servicio.

Dicho servicio deberá soportar, además, las siguientes funcionalidades:

- Conexión IP de voz y datos de todas las líneas vinculadas al contrato (en caso de que se incorporen nuevos puestos deben de cumplir esta funcionalidad).
- 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
- Desvío si comunica
- Desvío si no contesta
- Desvío inmediato
- Servicio de operadora de centralita
- Llamada interna
- Llamada externa
- Grupos de salto.
- Grupos de captura
- Transferencia de llamada
- Rellamada
- Desvíos: incondicional
- Presentación multilínea
- Búsqueda por nombre o iniciales
- Multiconferencia
- No molestar

- Movilidad de extensión
- Permisos y restricciones de llamadas
- Devolución automática de llamada por ocupado
- Devolución automática de llamada por no respuesta
- Llamada a operadora
- Llamada en espera
- Llamada de consulta
- Supervisión de líneas
- Pareja fijo-inalámbrico
- Bloqueo y desbloqueo
- Intercepción de llamada
- Supervisión de grupos
- Buzón de voz.
- Proveer un plan de numeración privado integrado (RPV, red privada virtual).
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas.
- Se establece la obligación de restringir todos los servicios adicionales ofrecidos por la compañía en relación a llamadas internacionales fuera de la UE, llamadas y mensajes Premium, contenidos emoción y pago online.
- Se requiere que desde los puestos fijos de las centralitas las llamadas salientes se identifiquen, tanto en tráfico fijo, como en móvil, con un número geográfico.

Si la adjudicataria fuese distinta a la operadora actual de la Fundación, las nuevas líneas tendrán la misma numeración, encargándose la adjudicataria de realizar las acciones necesarias para la portabilidad y dar de baja las líneas sobrantes, en su caso. De existir en la solución propuesta por la licitadora trabajos relativos a la configuración, ampliación, mantenimiento de software y de hardware, todos los gastos serán por cuenta de la adjudicataria.

4.1.1. Bolsa de minutos

La bolsa de minutos ofertada para efectuar llamadas desde los terminales de sobremesa será ilimitada a cualquier teléfono fijo o móvil de cualquier operador.

La oferta también deberá incluir llamadas internas ilimitadas entre terminales de sobremesa de la Fundación, así como a teléfonos móviles vinculados al contrato.

No se podrá establecer ningún límite de destinos telefónicos a partir de los cuales no se les aplica este número de minutos incluidos.

4.2. FIBRA/ ACCESO A INTERNET

Para el acceso a internet en todos los centros y servicios de la Fundación Gizain vinculados a este contrato, la adjudicataria deberá suministrar las líneas necesarias, con IP fija, para que la Fundación pueda ofrecer servicios con una calidad suficiente.

Se deberá mantener los accesos a internet que se disponen en la actualidad, como mínimo en las condiciones actuales y siempre garantizando una velocidad mínima de 1GB.

A este respecto, tanto en la sede central como en los demás centros y servicios, que se incluyen en el presente pliego, los accesos a internet serán por fibra óptica simétrica de al menos, 1GB, o en caso de que esta no esté disponible, se deberá garantizar una velocidad de, al menos, 1GB, mediante tecnología que garantice dicha velocidad.

Los terminales deberán ser renovados por su edad u obsolescencia tecnológica, teniendo en cuenta que no se podrán renovar por terminales descatalogados. La adjudicataria garantizará que los terminales de los usuarios de la Fundación Gizain estarán operativos durante toda la duración del contrato. Este servicio deberá contar con asistencia técnica por avería: sustitución del terminal por el mismo modelo, hasta la resolución de avería, a gestionar en el menor tiempo posible desde la comunicación de la incidencia por correo electrónico o por los medios que se determinen, al asesor personal de la empresa.

4.3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

El servicio de telefonía móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente, por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativa internacionales. 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 adjudicataria del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

El servicio de telefonía móvil propuesto deberá mantenerse en condiciones análogas o mejores de las actuales. Por lo tanto, no serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de la Fundación, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

Los servicios mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía móvil son los siguientes:

- Tráfico telefónico móvil-fijo y móvil-móvil de todo tipo, tanto entre líneas corporativas como externas
- Garantizar un nivel adecuado de servicios telefónicos y de datos básicos.
- Tráfico de datos en movilidad
- 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 red 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, desvío de llamadas, etc. I) control de consumo por extensión y facturación detallada J) definición de límites de consumo K) definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupación de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).
- 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, es decir, de gestión de envío de SMS desde la web, SMS masivos, grupos, etc.
- Servicio SMS de envío de recordatorio de citas para las líneas móviles de los centros y servicios que así lo requieran (servicio SMS masivos):
    - Envío a número individual o contactos
    - Plantilla de mensajes y plantillas con texto concreto

  - Programación de envíos
  - Envío a dirección email
  - Grupos de contactos
  - Listados de envíos
  - Registro SMS enviados
  - Contactos ilimitados
- Servicios de datos en telefonía móvil. El servicio de telefonía móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades: a) acceso a internet. B) acceso al correo electrónico corporativo c) acceso al servicio de alertas de noticias. D) recepción de señales de sonidos. E) posibilidad de acceso a diferentes portales. Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GPRS, 3G, 4G, 5G y HDSPA, produciéndose su migración cuando sea solicitada por la Fundación Gizain, y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un teléfono móvil convencional. G) banda ancha móvil.
- Proveer un plan de numeración privado integrado (RPV, red privada virtual).
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas.
- Se establece la obligación de restringir todos los servicios adicionales ofrecidos por la compañía en relación a llamadas internacionales fuera de la UE, llamadas y mensajes Premium, contenidos emoción y pago online.
- Otros servicios. De forma adicional a los anteriormente descritos, la licitadora ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad, etc.

Los terminales móviles, además del servicio de voz y mensajería, dispondrán de servicio de banda ancha móvil.

Deberán también presentar los mapas actualizados de detalle de la cobertura (población y superficie) para acceder a las redes públicas de datos vía diferentes tecnologías soportadas con detalle de la cobertura 4G y 5G.

Asimismo, para cada uno de los móviles se ofrecerá un consumo mínimo de datos de 80GB.

Se ofertará la prestación de módems USB para los centros y lotes en los que se especifica en el anexo. Se ofrecerá un consumo mínimo de datos de 1Gb.

Una vez superado el límite de consumo de cada bono de datos se aplicará una limitación de velocidad de acceso a un máximo de subida y bajada, no pudiendo ser estos inferiores a 128 Kbps y 64 Kbps para subida y bajada respectivamente.

4.3.1. Bolsa de minutos

La bolsa de minutos ofertada para efectuar llamadas desde los terminales móviles será ilimitada a cualquier teléfono fijo, o móvil o cualquier operador.

La oferta también deberá incluir llamadas internas ilimitadas entre terminales móviles y de sobremesa vinculados al contrato.

Se incluirán 500 SMS/mes/línea sin coste adicional.

No se podrá establecer ningún límite de destinos telefónicos a partir de los cuales no se les aplica este número de minutos incluidos.

4. ALCANCE DEL PROYECTO: SERVICIO GENERAL

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento de todos los elementos constituyentes de los servicios de telefonía y datos, para garantizar su plena operatividad, debiendo mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo el periodo de vigencia del contrato adjudicado.

La obligación contenida en el párrafo anterior se debe prestar a través de un único operador cuyo tiempo de actuación no sea superior a 24 horas laborables desde el momento de remisión de la incidencia o de la necesidad objeto de instalación, gestión, mantenimiento, puesta en marcha o configuración.

Correrán por cuenta de la adjudicataria todos los gastos derivados de trabajo de obra civil necesarios para el acceso hasta las dependencias de la Fundación, así como los permisos necesarios, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.

La provisión de los servicios será mediante la instalación de medios de acceso directos, no compartidos con otros usuarios.

Cualquiera de las líneas telefónicas, tanto fijas como móviles, como líneas de datos existentes actualmente, deberán conservarse o migrarse, en su caso, a otras nuevas. En ningún caso estos trabajos tendrán coste alguno para la Fundación. Igualmente, todas estas líneas son y deberán seguir siendo de titularidad de la Fundación.

Será objeto de contratación una bolsa de 100 horas anuales por lote que la adjudicataria pone a disposición de la Fundación para la modificación de la programación y/o para el mantenimiento de cualquier servicio de los contratados o para la programación de nuevos servicios. Este servicio se entiende incluido en el precio de contrato.

Se incluye en el objeto de la contratación, la atención personalizada de un experto/a que solucionará cualquier incidencia o consulta relacionada con el contrato y realizará las acciones de mejora necesarias para adaptar el servicio a nuevas situaciones que en el futuro se puedan desarrollar, así como un interlocutor técnico, de forma que pueda actuar como supervisor o intermediario con los problemas surgidos en la resolución de las incidencias.

5. REQUERIMIENTOS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS VINCULADOS AL CONTRATO

El servicio que se solicita debe integrar las comunicaciones de voz, tanto fija como móvil de las sedes y usuarios de Fundación Gizain. Es decir, se deberá realizar la integración de funcionalidades y numeración entre las sedes y usuarios, de forma que pueda hacer una gestión integral y homogénea desde una plataforma única para todo el servicio de telefonía.

Este servicio de telefonía contemplará el tráfico generado, conexión con redes públicas de telefonía, rangos de numeración pública y privada, planes de numeración y las funcionalidades indicadas, así como los terminales y demás elementos necesarios.

Se asegurará la conservación del plan de numeración actual de la Fundación. Para ello, será la adjudicataria quien realice todas las gestiones necesarias para garantizar la portabilidad de las líneas.

Se deberá presentar un Plan de Migración para portar toda la red e infraestructura contratada a la empresa adjudicataria, en caso de que sea distinta de la actual prestadora de servicios, o siendo la misma hubiera cambios sustanciales, detallando los plazos necesarios para ello, minimizando la interrupción del servicio. La adjudicataria asumirá todas las actuaciones necesarias para cumplir este requisito (instalaciones y puesta en marcha, obra civil si fuese necesario, etc.).

La nueva adjudicataria detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual, tanto fija como móvil, tanto en la duración del contrato resultante de esta licitación, como en posteriores contratos, bien sean con el mismo operador o con otro.

Asimismo, a la conclusión del contrato resultante de esta licitación, la operadora adjudicataria liberará los terminales móviles proporcionados que la Fundación considere necesarios sin coste adicional.

El diseño e implantación de la solución será responsabilidad de la adjudicataria, que tendrá en cuenta todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio de telefonía para el número de usuarios indicado. La adjudicataria proporcionará, instalará y mantendrá todo el equipamiento preciso, así como los elementos que sean necesarios para la prestación del servicio requerido. Se incluirán las licencias, si fueran necesarias, del proveedor de servicios.

Se presentarán ofertas integradas que satisfagan las necesidades planteadas en el presente pliego. La solución a presentar permitirá a Fundación Gizain prestar los servicios de telefonía especificados, manteniendo o reduciendo los costes actuales de las comunicaciones y mejorando los servicios ofertados.

5.1.1. Coberturas mínimas

La operadora adjudicataria deberá disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de itinerancia, debiendo ofrecer parámetros de cobertura a nivel nacional.

Asimismo, se garantizará la máxima cobertura de voz y datos entre todos los centros y servicios. En los casos que no sea así, la adjudicataria implantará las soluciones adecuadas, incluyendo antenas, repetidores, etc. Para que así sea, sin coste adicional y previa conformidad con la Fundación Gizain.

La adjudicataria se comprometerá por escrito a subsanar en tiempo y forma según las características de la disponibilidad y servicios que se contraten, los problemas por falta de cobertura existentes en los centros y servicios de la Fundación Gizain que puedan provocar diferencias en la funcionalidad y operatividad de los servicios.

6. EQUIPAMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS

Se ofertará el equipamiento necesario que garantice como mínimo las actuales funcionalidades (tanto en telefonía fija, internet y telefonía y datos móviles).

El equipamiento, terminales fijos, routers, etc. En caso de necesidad, se renovará por equipamiento nuevo, de similares características y que ofrezca como mínimo las funcionalidades que ofrece el equipamiento actual.

Todo el equipamiento estará bajo garantía en todo el periodo de vigencia del contrato, por lo que cualquier avería implicará la reparación o sustitución por parte de la adjudicataria sin coste alguno, y sin perjuicio al servicio, por lo que en caso de reparación deberá proporcionarse equipamiento sustitutivo mientras dure la misma para garantizar el servicio en las mismas condiciones. El servicio tiene que estar operativo o al menos con una solución temporal en un plazo no superior a 24 horas desde la comunicación de la incidencia.

El mantenimiento del equipamiento de telefonía deberá incluirse en la oferta, y se cubrirá la totalidad del equipamiento que se encuentre en explotación una vez que comience la prestación del servicio. Este servicio de mantenimiento incluirá la reparación o en su caso sustitución de los terminales objeto de este contrato, la resolución de las averías que

puedan producirse, la actualización de las versiones de software, en su caso, para corregir los errores detectados o para conseguir el correcto funcionamiento de nuevas ampliaciones.

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua 24 horas por los 7 días de la semana.

La adjudicataria deberá proponer y proporcionar las herramientas necesarias para la medición de la calidad del servicio o facilitar periódicamente los datos correspondientes basados en medidas objetivas que permitan acreditar la calidad del servicio prestado.

Se designará un centro de atención de averías o incidencias. Este estará operativo las 24 horas, los 365 días del año. No serán superados en ningún caso los tiempos que se indican a continuación:

Tiempo de respuesta	
Incidencias abiertas dentro del horario laboral	2horas
Incidencias abiertas fuera de horario laboral	24horas
Tiempo de resolución	
Incidencias abiertas dentro del horario laboral	8 horas
Incidencias abiertas fuera de horario laboral	24 horas.

El horario laboral se considera de lunes a viernes de 8.00 a 17.00 horas.

Se considera por tiempo de respuesta transcurrido entre la apertura de una incidencia por parte del personal técnico de la Fundación Gizain y el momento en que los operadores de mantenimiento de la empresa adjudicataria contactan o se personan en el lugar de incidencia.

Se considera tiempo de resolución, el transcurrido entre la apertura de una incidencia por parte del personal técnico de la Fundación y el momento en que los operadores de mantenimiento de la empresa adjudicataria resuelvan totalmente la incidencia.

Las adjudicatarias dispondrán de un servicio de atención personalizado, con un gestor concreto, en horario de oficina, que atenderá y tramitará las consultas técnicas o

comerciales planteadas por esta Administración a través de las personas que se determinen y autoricen por esta entidad pública.

La comunicación de incidencias al operador podrá hacerse, como mínimo, por vía telefónica y correo electrónico. La recepción de una incidencia deberá generar un código de seguimiento que será facilitado a la persona que realice la notificación.

Se nombrará un interlocutor de tipo técnico por parte de la adjudicataria, de forma que pueda actuar como supervisor o intermediario con los problemas surgidos en la resolución de las incidencias.

Para la gestión de las solicitudes de nuevos servicios o con las relacionadas con los servicios ya existentes, se deberán especificar los procedimientos a seguir por parte del personal de la Fundación Gizain.

Dentro de este apartado, se detallarán con especial atención los procedimientos y plazos para la activación o desactivación de líneas y servicios.

Para asegurar que el equipamiento de la operadora realmente recibe el mantenimiento que se requiere para la prestación del servicio de telecomunicaciones a la Fundación se establecen las siguientes condiciones, que las licitadoras deberán confirmar en sus ofertas para todos los elementos de telecomunicaciones previstos para este apartado:

- Mantenimiento preventivo y proactivo 24/7:
    - Tareas de revisión, inspección, vigilancia y pruebas, entre otras, del equipamiento para reducir el riesgo de averías.
    - Supervisión directa, monitorización, diagnóstico y resolución remota de incidencias de red.
    - Tareas de resolución de incidencias o averías detectadas en el equipamiento de telecomunicaciones de forma proactiva.
    - Stock de repuestos para equipos críticos.
- Mantenimiento correctivo:
    - Diagnóstico, reparación o sustitución de los elementos considerados como causantes de averías o fallos.

- Soporte del fabricante:
    - Mantenimiento software. Actualizaciones software que resuelven problemas identificados por el fabricante.
    - Gestión de las garantías de fabricante.
- Servicio de configuraciones:
    - Trabajos de configuración a medida
    - Optimización de la infraestructura de telecomunicaciones
    - Resolución de dudas de configuración y arquitectura.

Cuando se precisa realizar una parada programada, esta se acordará con una antelación mínima de 72 horas y se realizará en una ventana de tiempo acordada con el personal de la Fundación Gizain.

Para las labores de mantenimiento periódicas, solución de averías, u otras actuaciones sobre la infraestructura de la adjudicataria ubicada en instalaciones de la Fundación Gizain, se les facilitará acceso a estas, previa solicitud de autorización. En cualquier caso, deberán acordarse con el equipo responsable del contrato las condiciones y horario de ejecución de dichos trabajos.

El mantenimiento incluirá:

- Mantenimiento del correcto funcionamiento de los terminales, equipos de red, y otras infraestructuras que pudieran ser objeto de este contrato.
- Actuaciones y reparaciones por parte de técnicos especializados para todas las extensiones, ante cualquier incidencia que pueda suponer una merma en la calidad del servicio. Se incluye el asesoramiento para la solución de cualquier circunstancia objeto de contratación, como puede ser: cambio de locuciones en los contestadores, programación de desvíos, mantenimiento de base de datos, cambios de teléfonos afectados por el puesto de atención o los puntos de apoyo administrativo.
- Gastos de desplazamiento.
- Materiales y componentes necesarios para la reparación. Otros posibles generados en las actuaciones.

7. ACTUALIZACIONES

7.1. Cambios en la configuración inicial

Debido al dinamismo en cuanto a las necesidades objeto de este contrato, a lo largo de la duración del mismo, la empresa suministradora, deberá prestar servicio en el cambio del contrato y dentro del marco de la legislación vigente, que incluya, las siguientes actuaciones:

- Altas, bajas y modificaciones de líneas o servicios
- Traslados de enlaces o modificación en la tipología de la red instalada.
- Modificaciones de capacidades de enlaces o integración
- Modificación de configuraciones y parámetros operativos.
- Soporte y asistencia técnica sobre los servicios ofertados.

Las altas realizadas, o cualquier otra modificación, regirán bajo las condiciones establecidas en este pliego y se integrarán con los elementos existentes de acuerdo con las condiciones del contrato resultante de este pliego, y en ningún caso la adjudicataria podrá imponer una permanencia que supere la fecha de fin del contrato, ni aplicar penalización alguna al finalizar dicho contrato.

Del mismo modo, las bajas solicitadas se deberán hacer efectivas en un plazo de 15 días desde la solicitud de la misma, debiendo quedar reflejadas en la primera factura posterior a la baja efectiva del servicio.

La Fundación designará una persona o departamento responsable para realizar cualquiera de los trámites necesarios con la adjudicataria.

- Solicitudes de nuevas líneas y servicios

Durante el trascurso del contrato es normal que se produzcan peticiones de nuevas líneas, tanto fijas como móviles. Igualmente se podrán dar de baja otras.

Será responsabilidad del operador atender estas demandas en el menor plazo posible. Las licitadoras incluirán en su oferta cómo se tramitarán estas solicitudes. Preferentemente llevarán el mismo conducto que las incidencias de mantenimiento.

Las altas y bajas no se facturarán, no habrá concepto de "gastos de alta", de "conexión" o similar. En caso de existir "gastos por licencias", se deberá indicar en la memoria técnica. En caso de no concretarse en la oferta, no se podrán facturar.

Los nuevos terminales y su correspondiente línea empezarán a generar gasto el mes en que se instalen, con los precios ofertados en la propuesta económica según su tipología.

7.2. Actualizaciones tecnológicas

Se consideran actualizaciones tecnológicas todas aquellas variaciones en la oferta de servicios de comunicaciones de la operadora adjudicataria que supongan una mejora en las condiciones técnicas de los servicios en explotación en la Fundación durante la vigencia del contrato. La Fundación se reserva el derecho a introducir estas actualizaciones tecnológicas previo acuerdo con la operadora adjudicataria.

7.3. Plan de implantación

En su caso, la transición entre los servicios proporcionados por el actual proveedor y el nuevo adjudicatario deberá realizarse de la forma más armónica y transparente posible para la Fundación Gizain.

Para ello, la licitadora presentará en su oferta un Plan de Implantación con la planificación detallada de las actuaciones requeridas hasta la puesta en marcha de los servicios objeto de este pliego.

Entre estas tareas son particularmente importantes las concernientes a la instalación de infraestructuras y a la portabilidad numérica. Cualquier tarea que implique una interrupción o merma en la disponibilidad del servicio deberá realizarse, en la medida de lo posible, en festivos u horarios de baja actividad.

El plan de implantación contendrá la siguiente información:

- Plazo de ejecución que en ningún caso podrá superar lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas
- Fases del proyecto:
    - Plan de actuaciones para la instalación de las infraestructuras de acuerdo con la oferta que se presentó al concurso.
    - Plan de implantación de nuevos circuitos, líneas, etc.

- Puesta en marcha de las herramientas de gestión, facturación, etc.
- Calendario y cronogramas de actuación. Tareas a realizar en cada fase y responsables.
- Acciones necesarias para la ejecución del plan de numeración.
- Procedimientos y previsiones asociadas a la portabilidad numérica.
- Planificación de paradas de servicio necesarias como consecuencia de las actuaciones anteriormente detalladas.
- Establecimiento de los protocolos y periodos de pruebas de servicio.
- Planificación de informes de progreso de la puesta en marcha.

Durante la elaboración del plan de implantación, en función de las necesidades y del interés público, la Fundación podrá solicitar cambios en la asignación propuesta del número de unidades de cada categoría de usuario. Este cambio no podrá ser tan amplio como para que cambie la naturaleza de la contratación, y tendrá que ser consensuado con la adjudicataria.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de la solución y equipamiento necesario, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

La adjudicataria será responsable de toda la logística asociada a sustitución de terminales, incluyendo la entrega personalizada de los mismos y todas las actividades necesarias para que los terminales queden instalados y operativos en cada puesto de usuario.