

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO INFERIOR AL UMBRAL COMUNITARIO, DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA FIJA, MÓVIL, Y DATOS EN MOVILIDAD PARA EL PARLAMENTO DE NAVARRA

## 1. ANTECEDENTES

El Parlamento de Navarra desea ofrecer a sus usuarios un servicio integrado de comunicaciones de telefonía fija y móvil junto con el acceso a determinados servicios de datos en movilidad. Por este motivo, convoca un procedimiento de contratación de prestación de servicios de comunicaciones fijas y móviles. En el presente documento se realiza la descripción del estado actual y de las necesidades de servicios para el Parlamento de Navarra, y también se establecen los criterios técnicos que regirán la valoración de las diferentes propuestas recibidas.

### *1.1 Situación actual del servicio de telefonía fija*

En la actualidad el Parlamento de Navarra cuenta con una central telefónica modelo Ericsson MD110, equipada con:

- 8 tarjetas ELU29 de 16 extensiones analógicas, con un total de 128 posiciones.
- 3 tarjetas ELU28 de 16 extensiones digitales, con un total de 48 posiciones.
- 1 tarjeta TLU76 de enlace PRI.
- 1 tarjeta TLU75 de enlace BRI
- 84 terminales analógicos, modelo Ericsson 3105.
- 9 terminales analógicos, modelo Ericsson 4106.
- 5 terminales analógicos inalámbricos DECT, modelo Famitel.
- 22 terminales digitales, modelo Ericsson 3212
- 12 terminales digitales, modelo Ericsson 4222
- 2 terminales digitales, modelo Ericsson 3210
- 1 terminal digital, modelo Ericsson 4223

La central cuenta además con las siguientes líneas de enlace con el operador que le presta servicio:

- 1 acceso primario RDSI.
- 4 líneas RTB para uso como líneas de emergencia.

En cuanto a la numeración, la central dispone de:

- Numeración pública: 948209200 al 948209273.
- Numeración interna a 3 cifras.

La central se encuentra bajo contrato de mantenimiento, con el operador que actualmente presta el servicio, en modalidad Ibercom master.

Aparte de la centralita, el Parlamento de Navarra cuenta con otras líneas adicionales, que son:

- 4 líneas RTB, 2 de ellas para servicio de fax y 1 con servicio ADSL.
- 1 línea RDSI para pruebas de conexión

### 1.2 Perfil de consumo del servicio de telefonía fija

El siguiente cuadro recoge los datos correspondientes al tráfico de llamadas salientes de telefonía fija durante el año 2010. Los licitadores utilizarán este patrón de consumo para la formación de precios de su oferta.

Conceptos	Nº Llamadas	Duración(min)
Servicio medido Metropolitano	36.004	81.113,48
Servicio medido Provincial	3.519	9.082,30
Servicio medido Nacional	3.237	12.003,73
Servicio medido Internacional	101	395,28
Servicio medido Móviles	30.319	73.158,95
Servicio medido Resto	1.502	4.574,90

### 1.3 Situación actual del servicio de telefonía móvil

Actualmente el Parlamento de Navarra ofrece a sus usuarios servicios de voz y acceso a datos en movilidad de dos formas:

- Terminales móviles de voz y de datos (teléfonos móviles avanzados o smartphones)
- Ordenadores portátiles conectados a través de enlaces 3G o similares

Para ello cuenta con 81 líneas móviles, distribuidas de la siguiente manera:

- 8 líneas de voz con tarifa plana para servicio Blackberry, junto con sus correspondientes terminales.
- 15 líneas de voz y bono de datos de 200 MB y terminal iPhone 4.
- 4 líneas con tarifa de voz y terminal básico LG.
- 2 líneas con bono de datos de 5 GB.
- 52 líneas con bono de datos de 200 MB para uso con ordenador portátil.

Los terminales móviles BlackBerry son, en su gran mayoría del modelo Torch, aunque hay algún modelo Curve y también Storm.

Para la sincronización con el servidor de correo corporativo Microsoft Exchange 2007, el Parlamento de Navarra tiene instalado un servidor Blackberry Enterprise Server (BES) versión 4.1.6.13

### 1.4 Perfil de consumo del servicio de telefonía móvil

Los siguientes cuadros recogen los datos correspondientes al tráfico de llamadas, mensajes y conexiones de datos de telefonía móvil durante el año 2010. Los licitadores utilizarán este patrón de consumo para la formación de precios de su oferta.

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Tiempo Conexión
Llamadas en itinerancia	210	766,50
Llamadas internacionales	37	210,31
Llamadas interno corporativo	3.385	6.905,83
Llamadas moviles al mismo operador	14.537	41.269,95
Llamadas a buzón	1.344	1.543,51
Llamadas a fijos nacionales	4.942	10.190,44
Llamadas nacionales a otros operadores moviles	7.410	19.140,81
Llamadas nacionales resto	409	922,51

Llamadas videotelefonía nacional	1	1,00
Llamadas recibidas en itinerancia	69	214,00
Servicios especiales en itinerancia	2	4,50

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Vol. Up (Bytes)
Mensajes internacionales	47	0
Mensajes especiales	14	0
Mensajes a movistar	9.381	0
Mensajes a otros operadores nacionales	2.770	0
Mensajes multimedia	168	12.352.639
Mensajes multimedia en itinerancia	6	740.247
Mensajes de tarificación adicional	1.740	0
Mensajes a movistar en itinerancia	126	0
Mensajes a otros operadores nacionales en itinerancia	64	0

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Tiempo Conexión	Vol. Up (Bytes)	Vol. Down (Bytes)
Datos internet	376		7.066.780.161	
Datos en itinerancia	355		63.615.207	
Datos blackberry	87.293		1.482.672.627	
Datos emocion por conexion	15	160	271.750	
Datos internet *	503		2.519.012.529	19.213.568.724
Datos en itinerancia	23			88.043.520

(\*) En 2010 sólo había contratadas 3 líneas con bono de datos de 5 GB, por lo que no están computadas las 52 líneas actuales con bono de datos de 200 MB.

## 2. PLAN DE NECESIDADES

Los servicios demandados por el Parlamento de Navarra deben cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas del Parlamento de una manera técnica y económicamente eficiente.
- Acceder a la red pública de el/los operadores por donde se encaminará el tráfico de telefonía saliente y entrante en relación con todos los servicios requeridos.
- Simplificar el acceso a los servicios corporativos de mensajería por parte de los usuarios del Parlamento.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Contener el gasto asociado a los servicios contratados, siempre dentro de los márgenes comerciales establecidos por la libre competencia del sector, asegurando su evolución en el tiempo.
- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados de forma que faciliten la monitorización y gestión de los mismos por parte del Parlamento.
- Mejorar los servicios de telefonía fija mediante la incorporación de los protocolos de las redes de datos, de forma que se facilite la introducción de nuevos servicios.

Para satisfacer estos objetivos, se licitará un único lote que integrará los servicios de telefonía fija, móvil y acceso a datos en movilidad, además de la migración de la central telefónica y de sus terminales, con las características exigidas en la cláusula 4 del presente documento.

En cuanto a las condiciones económicas, el Parlamento de Navarra desea obtener una tarifa concertada fija para el conjunto de los siguientes servicios y elementos:

*Servicio de telefonía fija:*

- Llamadas salientes internas, locales, nacionales, internacionales y a móviles.
- Cuota mensual de enlaces de acceso a redes públicas.
- Mantenimiento de la central telefónica y de los terminales actuales.

*Servicios en movilidad:*

- Llamadas salientes internas, al buzón de voz, a fijos nacionales e internacionales y a móviles de operadores nacionales e internacionales efectuadas desde el territorio nacional.
- Mensajes cortos y multimedia a móviles de operadores nacionales e internacionales enviados desde el territorio nacional.
- Cuota mensual de enlaces de acceso a redes públicas, si éstos fuesen diferentes de los utilizados para la telefonía fija.
- Mantenimiento del servidor Blackberry Enterprise Server (BES) instalado en el Parlamento de Navarra.
- Mantenimiento de los terminales móviles y tarjetas SIM suministradas con motivo de este contrato.

*Servicios de datos:*

- Línea de acceso a Internet, tipo ADSL o similar

*Líneas requeridas para servicios en movilidad:*

- 15 líneas de voz con terminal i-Phone y bono de 200 MB.
- 8 líneas de voz con terminal y bono para servicio Blackberry.
- 4 líneas de voz con terminal básico.
- 2 líneas sin terminal con bono de 5 GB.
- 52 líneas sin terminal con bono de 200 MB.

*Migración de central telefónica:*

- Sustitución de la central telefónica actual por una que soporte servicios de telefonía sobre IP, licenciada como mínimo para el mismo número de posiciones de enlace y de extensiones de que dispone la actual y dotada como mínimo con la misma cantidad y tipología de terminales existente.
- Sustitución de los terminales existentes por terminales telefónicos IP alimentables mediante PoE estándar 802.3af.
- Mantenimiento de la nueva central telefónica y de sus terminales.

*Otros elementos asociados a la telefonía fija:*

- Elementos de conmutación LAN para conexión de los teléfonos IP con capacidad de alimentación PoE estándar 802.3af, todos ellos instalados y funcionando en las dependencias del Parlamento de Navarra.
- Sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) para los conmutadores que den servicio a los teléfonos IP, que irán ubicados en los cuatro

armarios concentradores existentes, todos ellos instalados y funcionando en las dependencias del Parlamento de Navarra.

- No se debe considerar el mantenimiento de los conmutadores LAN, que se incluirá en el de la red LAN del Parlamento de Navarra.

Esta tarifa fija concertada se facturará con periodicidad mensual y su importe podrá ser revisado anualmente, según lo establecido en la cláusula 17 del Pliego de cláusulas administrativas particulares, en función de los siguientes parámetros:

- Variación del volumen anual de minutos de las comunicaciones de voz.
- Variación del volumen anual correspondiente al tráfico de datos
- Variación anual del Índice de Precios de Consumo (IPC) correspondiente al grupo Comunicaciones, de la clasificación internacional de consumo (COICOP).

Para el resto de servicios no incluidos en la tarifa fija concertada, el Parlamento de Navarra desea obtener un catálogo de bonos de precio cerrado, por minutos de conversación, volumen de datos, periodo de tiempo o la fórmula que se acuerde con el adjudicatario, para su contratación puntual en casos concretos.

### 3. PLAZO DE EJECUCION

Se establece un plazo máximo de 10 semanas, a contar desde la fecha de adjudicación del contrato, para que todos los servicios objeto del pliego estén plenamente operativos.

Respecto de la migración de la central telefónica se establece el primer año de contrato como plazo para completar la migración a la nueva plataforma de telefonía sobre IP.

### 4. PRESCRIPCIONES TECNICAS

Las ofertas deben cumplir las características técnicas básicas que se citan a continuación, pudiendo los licitadores presentar mejoras a las condiciones solicitadas.

#### *4.1 Servicios requeridos*

##### **4.1.1 Acceso a redes públicas**

El acceso a redes públicas se realizará mediante líneas analógicas RTB, o digitales BRI y PRI. Se valorará la calidad de los accesos a la red pública ofertados, para lo cual los licitadores deberán describirlos en detalle.

La cantidad y la capacidad de las líneas de acceso a redes públicas serán las adecuadas al número de extensiones fijas y móviles objeto del presente procedimiento de contratación.

Si los licitadores consideran que, para el adecuado dimensionamiento de los enlaces del Parlamento de Navarra con el exterior o para el proceso de migración a la nueva central, se precisa la ampliación del hardware de la central actual, deberán obligatoriamente incluir dicha ampliación en sus propuestas.

Si una vez iniciada la prestación del servicio las líneas de acceso a redes públicas inicialmente previstas se muestran insuficientes para cursar el tráfico previsto, el

adjudicatario realizará, a su cargo, las ampliaciones necesarias, en la central y en los enlaces con el exterior, para el correcto acceso a las redes públicas.

Para prever el caso de que el aumento de extensiones a lo largo de la vida del contrato demande ampliaciones en la central o en los enlaces con el exterior, los licitadores consignarán en su propuesta la valoración económica y el plazo de ejecución de dichas ampliaciones. Si son necesarias, se realizarán al coste y en el plazo estipulados en la oferta del adjudicatario.

#### **4.1.2 Numeración pública**

Los licitadores se comprometen a mantener la numeración pública asignada a los servicios de telefonía fija y móvil que en la actualidad se prestan al Parlamento de Navarra, haciendo uso de la portabilidad en caso de cambio de operador.

En caso de aumento del número de líneas bajo contrato, el adjudicatario gestionará la asignación de la numeración adicional necesaria.

#### **4.1.3 Servicios de telefonía fija**

El servicio de telefonía fija deberá proporcionar conexión entre todos los usuarios del Parlamento de Navarra, así como también los recursos necesarios para canalizar el tráfico de voz hacia redes externas, independientemente del destino geográfico de la comunicación. El servicio de telefonía fija ofertado deberá tener las siguientes características:

- Transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles.
- Definición de prioridades para acceso a red pública
- Candado electrónico
- Supervisión integrada y continua de forma remota
- Conexiones de emergencia
- Plan de numeración interna adaptable
- Definición de grupos de captura y de salto de llamada.
- Consulta / Transferencia / Conferencia
- Marcación abreviada
- Desvío / Sígame
- Rellamada / Intrusión
- Memorización
- Marcación de las últimas llamadas recibidas

La mayoría de estas funcionalidades están habilitadas en la actual central telefónica del Parlamento de Navarra. Será responsabilidad del adjudicatario mantenerlas operativas durante todo el proceso de migración a la nueva central y dejarlas configuradas en ella una vez completado el proceso.

#### **4.1.4 Servicios móviles de voz**

El servicio de telefonía móvil deberá proporcionar conexión entre todos los usuarios del Parlamento de Navarra, así como también los recursos necesarios para canalizar el tráfico de voz hacia redes externas, independientemente del destino geográfico de la comunicación. El servicio de telefonía móvil ofertado deberá tener las siguientes características en relación con los servicios de voz:

- Transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles.
- Capacidad de roaming, indicando las funcionalidades del servicio que se mantienen en este entorno.
- Ocultación de identidad.
- Transferencia de llamadas.
- Identificación de número.
  - Identificación de llamada recibida.
  - Restricción en la presentación de la identificación.
  - Identificación de llamadas maliciosas.
- Desvío de llamadas, con diferentes configuraciones:
  - Incondicional.
  - Condicional a que el móvil esté ocupado.
  - Cuando no hay respuesta.
  - Móvil fuera de cobertura.
  - Siempre que el abonado no esté registrado.
- Buzón de voz con posibilidad de activación y desactivación.
- Transferencia de llamadas.
- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Conferencia.
  - Conferencia a tres.
  - Multiconferencia.
- Grupo cerrado de usuarios.
  - Límite de consumo.
  - Restricción de llamadas entrantes y salientes.
  - Llamadas hacia el exterior.
  - Llamadas de salida internacional.
  - Llamadas entrantes.
  - Llamadas fuera del país del de residencia.

Todas estas limitaciones se deberán poder aplicar a nivel de extensión.

#### **4.1.5 Servicios móviles de mensajería**

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá tener las siguientes características en relación con los servicios de mensajería:

- Envío y recepción de mensajes cortos alfanuméricos (SMS) de hasta 160 caracteres.
- Envío y recepción de mensajes multimedia (MMS)

Se valorará que el adjudicatario ponga a disposición del Parlamento un servicio personalizado, accesible vía web, para poder enviar mensajes cortos de texto (SMS) al personal que disponga de telefonía móvil y para la gestión del sistema en un primer nivel (altas, bajas, creación de grupos, plantillas de mensajes, etc.).

También se valorará que el servicio permita asociar una cuenta de correo del Parlamento a una extensión móvil. Igualmente se valorará que el servicio permita el envío de ficheros adjuntos, por ejemplo mediante mensajes MMS.

#### **4.1.6 Servicios de datos en movilidad**

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá tener las siguientes características en relación con los servicios de datos en movilidad:

- Acceso a Internet
- Sincronización de correo electrónico mediante el servicio Blackberry. El licitador deberá adaptar el Servidor BES versión 4.1.6.13 del que dispone actualmente el Parlamento, para seguir permitiendo su integración con el correo electrónico Microsoft Exchange 2007.

El acceso a datos en movilidad presentará continuidad en la evolución tecnológica y será accesible desde redes de última generación.

#### **4.1.7 Servicios fijos de datos**

Se requiere una línea de acceso a internet para su uso por los técnicos informáticos del Parlamento de Navarra, con las siguientes características:

- Tecnología ADSL o similar
- Caudal mínimo 6Mb/s en sentido red-usuario

#### **4.1.8 Cobertura de servicios móviles en la sede del Parlamento de Navarra**

Los licitadores deberán presentar pruebas documentadas de que la cobertura de la red que vayan a utilizar en el servicio ofertado alcanza unos niveles de calidad suficientes en las dependencias del Parlamento de Navarra, con especial énfasis en el Salón de Plenos. Para ello aportarán la siguiente información:

- Existencia de cobertura suficiente para llamadas de voz con los terminales ofertados.
- Máxima velocidad de transferencia de datos alcanzada con los terminales móviles ofertados.
- Número máximo de usuarios de voz y datos concurrentes que permite la cobertura existente.

En caso de cobertura insuficiente, los licitadores presentarán la solución propuesta para alcanzar la cobertura necesaria así como los requerimientos de infraestructura y obra civil y el plazo de ejecución de los trabajos a realizar. Todos los costes en que se incurra para alcanzar el nivel de cobertura requerido irán por cuenta del adjudicatario.

### *4.2 Red privada virtual*

Los licitadores contemplarán la implantación de una red privada virtual (RPV) que integre las extensiones fijas de la central telefónica del Parlamento de Navarra con las líneas principales de los servicios móviles.

#### **4.2.1 Plan de numeración**

Para constituir la RPV, los licitadores ofertarán un plan privado de numeración, con un máximo de 5 cifras, que integre la numeración interna establecida para los servicios de telefonía fija con la numeración interna que se establezca para los servicios de telefonía móvil, de forma que puedan realizarse llamadas entre extensiones mediante la marcación de un número corto, con independencia de que la extensión sea fija o móvil.

En caso de que sea necesario modificar el plan de numeración interna de los servicios de telefonía fija, se hará por cuenta del adjudicatario.

#### 4.2.2 Categorización de llamadas y de usuarios

Desde la RPV se podrán realizar los siguientes tipos de llamadas:

- Internas. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino en cualquier extensión fija o móvil de la RPV. La marcación de estas llamadas podrá realizarse a un número corto o al número público de la extensión destino. En ambos casos se tarificará como una llamada interna.
- Locales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de la misma localidad.
- Provinciales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de la misma provincia.
- Nacionales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de cualquier provincia.
- Móviles nacionales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono móvil perteneciente a un operador en el territorio nacional.
- Internacionales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo fuera del territorio nacional.
- Móviles internacionales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono móvil perteneciente a un operador fuera del territorio nacional.
- Resto. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino números de tarificación adicional, acceso a contenidos de pago, llamadas en itinerancia, etc.

Por su parte, los usuarios de la RPV podrán tener diferentes perfiles de uso de los servicios contratados, de acuerdo al siguiente esquema:

- Perfil 1. Tienen autorizadas todas las categorías de llamadas sin restricción horaria.
- Perfil 2. Tienen autorizadas las categorías con destino en el territorio nacional sin restricción horaria.
- Perfil 3. Tienen autorizadas las categorías con destino en el territorio nacional durante el horario de trabajo del Parlamento.
- Perfil 4. Tienen autorizadas llamadas internas y locales durante el horario de trabajo del Parlamento.
- Perfil 5. Solamente tienen autorizadas las llamadas internas durante el horario de trabajo del Parlamento.

En forma de tabla de doble entrada, los atributos asignados a cada perfil quedarían de la siguiente forma:

Tipo de extensión	PERFIL 1		PERFIL 2		PERFIL 3		PERFIL 4		PERFIL 5	
	Fija	Móvil	Fija	Móvil	Fija	Móvil	Fija	Móvil	Fija	Móvil
Llamadas internas	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)
Llamadas a fijos locales	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)		
Llamadas a fijos provinciales	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				

Llamadas a fijos nacionales	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				
Llamadas a móviles nacionales	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				
Llamadas a fijos internacionales	SI	SI								
Llamadas a móviles internacionales	SI	SI								
Otras llamadas	SI	SI								

(\*) Permisos limitados al horario de trabajo del Parlamento de Navarra.

Esos perfiles pueden ser modificados durante la vigencia del contrato, a solicitud de Parlamento de Navarra.

#### 4.3 Terminales y tarjetas SIM

##### 4.3.1 Terminales de telefonía fija

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas qué modelos de terminal ofertan para ampliación de extensiones o reemplazo de los terminales existentes en el Parlamento en caso de avería. Se ofertarán los siguientes tipos de terminales:

- Analógicos, compatibles con la central actual. Durante el proceso de migración.
- Digitales, compatibles con la central actual. Durante el proceso de migración
- Terminales IP de gama alta
- Terminales IP de gama media
- Terminales IP DECT
- Terminales IP de gama baja

Se valorará la entrega por parte del adjudicatario de un conjunto de terminales para su utilización como repuesto.

##### 4.3.2 Terminales de telefonía móvil

Los terminales que el Parlamento de Navarra solicita para el presente contrato son los siguientes:

- 15 terminales Apple modelo iPhone 4 o superior.
- 8 terminales BlackBerry modelo Storm2 o similar, del mismo fabricante.
- 4 terminales básicos para servicios de voz.
- 54 tarjetas SIM para conexión 3G a través de los ordenadores portátiles del Parlamento de Navarra (52 bono datos 200 MB y 2 bonos 5 GB).

Los licitadores deberán indicar en sus propuestas los modelos y cantidades de terminales que ofertan para sustituir la totalidad de los existentes en el Parlamento.

Se valorará la entrega por parte del adjudicatario de un conjunto de terminales para su utilización como repuesto.

#### **4.3.3 Tarjetas SIM**

Los licitadores deberán ofertar como mínimo una tarjeta SIM para cada una de las extensiones móviles del inventario, sean terminales u ordenadores portátiles.

Para los usuarios con ambos dispositivos, el Parlamento de Navarra indicará las líneas principales (o extensiones corporativas) a que deben asignarse las tarjetas destinadas al uso en ordenadores portátiles.

En el caso de líneas de uso exclusivo en ordenadores portátiles, sin línea principal asociada, solamente se activarán los servicios de datos.

Se valorarán las siguientes características:

- Tarjetas SIM de uso dual para las líneas principales, con dos números integrados en la misma tarjeta y dos contratos asociados, el corporativo del Parlamento y uno particular de cada usuario. De esta forma se permite el uso laboral y el particular de las líneas obteniéndose facturaciones diferenciadas para ambos usos.
- Tarjetas SIM destinadas al uso en ordenadores portátiles con la misma numeración que la línea principal del terminal móvil asociado. Si esto no fuera posible, por interferir con alguno de los servicios de la línea principal, se darán de alta líneas nuevas en las que se activarán solamente los servicios de datos. A efectos de facturación las dos líneas constarán como una sola.

Se valorará la entrega por parte del adjudicatario de un conjunto de tarjetas SIM que puedan activarse de forma sencilla para su uso en averías, altas de línea urgentes u otras situaciones.

#### *4.4 Evolución a nueva central telefónica*

Las ofertas indicarán claramente la nueva central IP propuesta así como la forma de evolución entre la central existente y la nueva si la hubiera. La nueva central telefónica IP debe tener el siguiente licenciamiento mínimo:

- Licenciamiento para 140 extensiones IP.
- Licenciamiento para 1 acceso BRI (más el licenciamiento adicional para la provisión de los enlaces BRI o PRI ofertados).
- Licenciamiento de 30 IP Media.
- Todas las opciones de licenciamiento necesarias para la provisión de los servicios exigidos en este pliego.

Además los trabajos de evolución requerirán la instalación de elementos adicionales. En concreto se relacionan los siguientes elementos:

- Al menos un conmutador LAN para conexión de los teléfonos IP en cada uno de los cuatro armarios concentradores del Parlamento de Navarra, todos ellos instalados y funcionando en las dependencias del Parlamento de Navarra. Con puertos 10/100Mbps, con capacidad PoE 802.3af, suficientes para dar servicio a todos los terminales IP de cada armario y al menos un puerto 1000Base-T (en cobre) para conexión con

el resto de la electrónica del armario. Los conmutadores deben ser apilables con los conmutadores HP Serie A3600 existentes en la actualidad a través del puerto 1000Base-T. El adjudicatario suministrará todos los interfaces necesarios para llevar a cabo dicho apilamiento manteniendo toda la funcionalidad disponible en la pila.

- Cuatro sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI) para alimentar los conmutadores que den servicio a los teléfonos IP, que irán ubicados en los cuatro armarios concentradores mencionados, todos ellos instalados y funcionando en las dependencias del Parlamento de Navarra.

#### *4.5 Gestión comercial y administrativa del servicio*

La empresa adjudicataria deberá designar un delegado que actuará como interlocutor único ante el Parlamento para las cuestiones de índole comercial, administrativa y de facturación. Por su parte el Parlamento de Navarra designará la persona que, a estos efectos, le represente en el ámbito del presente procedimiento de contratación.

##### **4.5.1 Ampliación del servicio**

Para el supuesto de que el Parlamento precise incrementar el número de líneas de voz o de datos en movilidad, el licitador deberá detallar en su oferta las condiciones económicas de cada una de ellas que se entenderá como precio máximo para la ampliación de los servicios ofertados durante la duración del contrato. En concreto deberá detallar el precio de las siguientes ampliaciones:

- Extensión de telefonía fija.
- Línea/circuito de acceso a red pública.
- Extensión de telefonía móvil de voz.
- Extensión de telefonía móvil de voz y acceso a datos.
- Bonos de precio cerrado para acceso a datos.

Los precios ofertados deberán incluir, cuando proceda, el coste del hardware necesario para la ampliación y la mano de obra de instalación. El precio ofertado para cada uno de los ítems solicitados podrá constar de dos cantidades, una correspondiente a la provisión del servicio y otra a la cuota mensual del servicio.

##### **4.5.2 Gestión administrativa**

En la gestión del servicio se encuentran agrupadas todas aquellas tramitaciones administrativas básicas de activación y/o desactivación de líneas y servicios o de alguna de las funcionalidades de los mismos. Entre ellas se encuentran las siguientes:

- Alta administrativa de línea
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK)
- Bajas de línea.
- Consulta de estado y modificación de la línea
- Gestión de perfiles de líneas: tráfico, grupos de usuarios
- Activación/desactivación de restricciones
- Activación/desactivación de acceso internacional o roaming
- Restricción de llamadas

- Establecer límite de consumo
- Cambio de límite de consumo
- Aviso al alcanzar el límite de consumo
- Aviso de bajada de tasa de transferencia de datos
- Activación/desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido
- Bloqueo de terminal, borrado de información
- Contratación de bonos o paquetes de tarificación cerrada.

A efectos de gestión administrativa, el adjudicatario designará un punto único de contacto donde se canalizarán todas las solicitudes efectuadas por el Parlamento.

Se valorará que los licitadores oferten herramientas on-line para realizar la gestión administrativa. Preferentemente estas herramientas serán accesibles vía web, con acceso seguro y registro de actividades por usuario autorizado.

#### **4.5.3 Facturación**

Los licitadores deberán detallar la cantidad total que ofertan como tarifa fija concertada para un plazo de tres años. Dicha cantidad se dividirá en 36 facturas idénticas que se abonarán, con periodicidad mensual, durante la duración del contrato. Estas facturas constarán de una única cantidad que integrará todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación para los servicios indicados en la cláusula 2. Plan de necesidades del presente pliego.

A pesar de que exista una cantidad total para la facturación, se establecerá obligatoriamente un sistema de tarificación y facturación que permita obtener toda la información de cuotas y llamadas realizadas por el Parlamento de Navarra. Dicho sistema incluirá, como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Carga desde formato electrónico por meses o periodos que se determinen.
- Desgloses por tipo de tráfico.
- Agrupación de números por unidades de facturación.
- Información separada de cada número.
- Agrupación por conceptos y tipos de líneas.
- Generación de informes.
- Facilidad de exportación a formatos de bases de datos.

**Quedan excluidos de la tarifa fija concertada**, el tráfico de telefonía fija y móvil correspondiente a servicios de tarificación especial y el tráfico de servicios móviles (voz y datos) originado en itinerancia. Estos consumos deberán ser facturados de manera independiente y con una periodicidad mensual para todas las líneas afectadas. La información que se solicita para esta facturación adicional es la siguiente:

- Factura única conjunta mensual, sin detalle, en la que constará el importe global de todos los servicios no incluidos en el contrato.
- Informe por cada una de las líneas incluidas en el contrato en el que se detallarán los conceptos y el importe facturados en relación con cada uno de los servicios no incluidos en el contrato en el mes correspondiente. El informe tendrá formato PDF, según el modelo propuesto en el Anexo I del presente pliego.
- Archivo, en formato Excel, en el que se deberá incluir el detalle de todos los servicios mencionados anteriormente, para todas las líneas del

concurso. Las columnas de la hoja excel serán, conforme al modelo propuesto en el Anexo I del presente pliego, las siguientes:

- Número de línea
  - Fecha
  - Concepto facturado
  - Precio de tarifa
  - Descuento aplicado
  - Importe
- En el caso de que se hubiesen contratado bonos de precio cerrado para alguno de los servicios excluidos se sustituirán los conceptos facturables y su importe por el nombre del bono y el precio ofertado.

Se valorará que el acceso a esta información pueda realizarse on-line.

#### *4.6 Gestión de incidencias*

El licitador ofertará un servicio de garantía y mantenimiento de todos los dispositivos y terminales objeto de este pliego durante la vigencia del contrato, incluyendo aquellos que sean propiedad del Parlamento de Navarra.

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y todas las infraestructuras asociadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio adjudicatario. Los gastos de reparación correrán a cargo del adjudicatario.

El licitador ofrecerá un servicio preferente para la gestión de incidencias para lo que designará un punto único de contacto (número de teléfono, dirección de correo electrónico, acceso web, etc) para la comunicación de las incidencias.

##### **4.6.1 Servicio de telefonía fija**

El mantenimiento de los elementos necesarios para proporcionar los servicios de telefonía fija será responsabilidad del adjudicatario del concurso e incluirá los siguientes conceptos:

- Terminales analógicos y digitales de usuario. Durante el proceso de migración.
- Central telefónica MD110. Durante el proceso de migración.
- Terminales IP de usuario
- Nueva central telefónica
- Operaciones de configuración de las funcionalidades recogidas en el apartado 4.1.3, a solicitud del Parlamento de Navarra
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos
- Mano de Obra
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías

Los licitadores incluirán en el servicio de mantenimiento la posibilidad hacer peticiones de reprogramación y consultas de tipo técnico vía e-mail.

#### **4.6.2 Servicio de voz y acceso a datos en movilidad**

El mantenimiento de los sistemas, terminales y dispositivos implicados en los servicios móviles será responsabilidad del adjudicatario del concurso e incluirá los siguientes conceptos:

- Terminales y sus accesorios.
- Servidor BlackBerry Enterprise Server (BES).
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos
- Mano de Obra
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías

#### **4.6.3 Servicio de datos**

El mantenimiento de los elementos necesarios para proporcionar los servicios fijos de datos será responsabilidad del adjudicatario del concurso e incluirá los siguientes conceptos:

- Equipos de acceso a internet.
- Desplazamientos
- Mano de Obra
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías

#### *4.7 Nivel de servicio*

Al presentar sus ofertas, los licitadores se comprometen al nivel de servicio que se describe en los siguientes apartados:

##### **4.7.1 Definiciones**

- Tiempo de respuesta es el tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta que los técnicos designados por el adjudicatario del servicio de mantenimiento se personan en el lugar de la avería.
- Tiempo de resolución es el tiempo transcurrido desde que el/los técnicos se personan en el lugar de la avería y se resuelve la misma.
- Avería masiva es la total incomunicación o degradación en el funcionamiento del sistema que afecte a más del 10% del total de las líneas y/o extensiones y cuya causa sea debida a algún elemento de la central telefónica o de los enlaces con el exterior.

##### **4.7.2 Atención al cliente**

El adjudicatario mantendrá el siguiente horario de atención para comunicaciones desde el Parlamento de Navarra:

- 24 horas x 7 días a la semana, para la comunicación de incidencias.
- Horario comercial, para consultas y reclamaciones.

El punto único de contacto designado por el adjudicatario dispondrá de un número de teléfono para la comunicación de las incidencias, mientras que el resto de los accesos (dirección de correo electrónico, acceso web, etc...) servirán para el resto de comunicaciones.

#### **4.7.3 Acceso a redes públicas**

En caso de interrupción del acceso a las redes públicas, el adjudicatario se compromete a un tiempo de respuesta inferior a 4 horas desde la comunicación de la incidencia por parte del Parlamento de Navarra.

#### **4.7.4 Central telefónica**

En caso de avería de la central telefónica, el adjudicatario se compromete a los siguientes tiempos de respuesta:

- Averías Masivas: Menos de 4 horas a partir de la comunicación de la incidencia.
- Averías Individuales: Antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.
- Cambios de programación/configuración: Antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

#### **4.7.5 Sincronización de correo**

En caso de avería del BlackBerry Enterprise Server (BES) el adjudicatario se compromete a personarse en el Parlamento de Navarra antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

#### **4.7.6 Terminales y tarjetas SIM**

En caso de avería de los terminales, dispositivos y tarjetas SIM, el adjudicatario se compromete a los siguientes tiempos para la reparación o sustitución del elemento averiado:

- Teléfonos fijos: 5 días laborables
- Teléfonos móviles: 5 días laborables
- Tarjetas SIM: 2 días laborables

#### **4.7.7 Penalizaciones**

En caso de que el adjudicatario no cumpliera con alguno de los requerimientos de servicio antes indicados, será objeto de una penalización económica cuya cuantía se deducirá de la factura mensual inmediatamente posterior al hecho que hubiese causado el incumplimiento del nivel de servicio.

Las penalizaciones se aplicarán según el siguiente esquema:

- Acceso a redes públicas: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 70%.
- Central telefónica: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de mantenimiento de la central, hasta un máximo del 70%.
- Sincronización de correo: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de mantenimiento del BES, hasta un máximo del 50%.
- Terminales fijos: Por cada día de retraso se descontará un 10% del precio ofertado para ampliación de extensiones fijas, hasta un máximo del 50%.

- Terminales móviles, dispositivos USB y tarjetas SIM: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 50%.

#### *4.8 Plan de implantación y pruebas*

Los licitadores detallarán en su oferta el plan de actuación a que se comprometen, en el que figurarán los procedimientos de trabajo, las tareas a realizar y los recursos dedicados para la puesta en marcha del proyecto, así como la formación del personal del Parlamento de Navarra.

Se dedicará especial detalle al plan de migración de la central telefónica y sus terminales, teniendo en cuenta la necesidad de mantener las infraestructuras y servicios actuales durante el periodo de tiempo que se estime necesario para implantar la nueva solución propuesta, garantizando su funcionamiento, operatividad y conectividad con las redes externas en todo momento. Junto a la descripción de todos los elementos a instalar (central, pasarelas, conmutadores, sistemas de alimentación ininterrumpida, terminales IP, etc.) y sus interconexiones, se incluirá una programación detallada de las diferentes etapas que se producirán a lo largo de la migración a la nueva solución.

Dicho plan incluirá calendarios detallados que recojan las fases de provisión, configuración y puesta en marcha de cada uno de los servicios descritos en este pliego: voz y datos, fijos y en movilidad.

Los licitadores proporcionarán un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

ANEXO I

SERVICIOS NO INCLUIDOS EN TARIFA FIJA CONCERTADA

Detalle mensual de los servicios no incluidos, un informe por cada línea, en formato PDF.

Nº Teléfono	Periodo facturado
Servicio 1	Importe servicio 1
Servicio 2	Importe servicio 2
Servicio 3	Importe servicio 3
.	.
.	.
.	.
.	.
Suma	
IVA	
Importe Total	

Formato hoja Excel para detalle de servicios no incluidos, un único fichero para todas las líneas

Nº. Teléfono	FECHA	Concepto facturado	Tarifa	Descuento	Importe