



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SOPORTE A LA GESTIÓN DE LA RED TELEFÓNICA PRIVADA DEL DEPARTAMENTO DE INTERIOR



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	2
2.1. TAREAS SOLICITADAS.....	2
2.1.1 <i>Gestión de abonados telefónicos, sus terminales y accesorios.....</i>	2
2.1.2 <i>Seguimiento y medida de la utilización que se hace de la red y de los servicios.</i>	3
2.1.3 <i>Coordinación con otros soportes.....</i>	3
2.1.4 <i>Detección y análisis de posibilidades de mejora.....</i>	4
2.2. NIVEL DE SERVICIO.....	4
2.3. MEDIOS	5
3. ÁMBITO Y NATURALEZA DE LOS TRABAJOS.....	6
3.1. GENERAL.....	6
3.2. HERRAMIENTAS DE SOPORTE.....	7
3.3. DOCUMENTACIÓN.....	7
4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO	8
4.1. SUPERVISIÓN DEL CONTRATO	8
4.2. REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVIDADES	8
4.3. ASIGNACIÓN DEL PERSONAL	9
4.4. NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	9

ANEXOS

ANEXO I: NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN



1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco (en adelante DIGV) dispone de una red telefónica corporativa de carácter privado, mediante la cual da servicio a la Policía Autónoma Vasca y otros servicios dependientes del Departamento de Interior, en especial a los centros de coordinación de emergencias, centros SOS Deiak.

La implantación y gestión de esta red telefónica privada es responsabilidad de la Dirección de Recursos Técnicos e Infraestructuras a través de sus servicios técnicos según Decreto 471/2009, de 28 de agosto, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Interior.

Cabe destacar que esta red supone el medio básico de comunicación entre los diferentes centros policiales y los miembros de la Ertzaintza, cubriendo las necesidades de comunicación en la actualidad de casi 5.000 abonados.

La amplia difusión y utilización de esta red dentro del DIGV, genera la necesidad de realizar una serie de tareas organizativas y de control, orientadas fundamentalmente a la gestión de las líneas y los terminales telefónicos, y al seguimiento del estado de los servicios. Así como otras de evaluación y recogida de datos de operación que son requeridos por el DIGV para la evaluación de su funcionamiento y la planificación de las actuaciones necesarias sobre la red.

Estas tareas de gestión se realizan bajo la directa supervisión y responsabilidad de la Dirección de Recursos Técnicos e Infraestructuras, dadas las especiales características que presenta el servicio de telefonía; y a las condiciones de confidencialidad que el DIGV mantiene y aplica a toda la información relacionada con este servicio y sus usuarios.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de soporte a la gestión de la red telefónica privada del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco.

Se pretende con ello suplir aquellas insuficiencias que se originan, dentro de lo que comúnmente podemos llamar medios ordinarios de la Administración, para la gestión y supervisión de este tipo de servicios, y que deberán cubrirse por medio de este expediente de contratación.

Para la prestación de los servicios solicitado se requiere por parte del adjudicatario la asignación de recursos humanos con un alto nivel de capacitación técnica para resolver los problemas que se planteen de forma satisfactoria.

El objetivo de este Pliego de Prescripciones Técnicas es definir el alcance, así como las características generales y particulares y condiciones de ejecución a las que debe ajustarse el servicio de soporte solicitado.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto el soporte a la gestión de la red telefónica privada del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco.

Las actividades solicitadas se centran fundamentalmente en:

- La gestión de los abonados telefónicos, los terminales telefónicos y sus accesorios.
- Seguimiento y medida del uso y utilización que se hace de la red y de los servicios asociados.

2.1. Tareas solicitadas

Aunque resulta difícil la definición, a priori, del detalle de todas las tareas a realizar para la gestión de la red telefónica privada del DIGV, se recogen a continuación las principales actividades demandadas, y que el Gobierno Vasco espera obtener a través del contrato.

2.1.1 Gestión de abonados telefónicos, sus terminales y accesorios

El DIGV realiza directamente la gestión de los abonados (usuarios) de la red telefónica, de los terminales telefónicos y accesorios de telefonía empleados a través de herramientas informáticas de uso interno dispuestas para tal fin.

Mediante esta herramientas se centralizan las solicitudes de nuevas necesidades de líneas o modificaciones sobre las existentes, ya sean de configuración o ubicación de las mismas.

El adjudicatario del presente contrato se encargará de:

1) Procesar las solicitudes recibidas, analizándolas según las directrices impartidas por el DIGV, así como de desglosarlas adecuadamente de forma que puedan ser remitidas a las diferentes contratistas encargadas de realizar los suministros o instalaciones precisas, según la naturaleza de la solicitud recibida.

Para ello el DIGV dispone de herramientas mediante las cuales recoge las diversas solicitudes y peticiones cursadas por los usuarios.

2) Se encargará así mismo de realizar el seguimiento de estos trabajos informando al DIGV en el caso de incumplimiento de los acuerdos de servicio (SLA) y/o tiempos de respuesta acordados con las contratistas, o de cualquier otra incidencia o necesidad que surja durante la ejecución de los trabajos.

Dentro de este apartado se recogen la gestión de autorizaciones de acceso, coordinación con otros contratistas o partes implicadas, realización de pruebas para verificar la disponibilidad de los servicios, notificación final al usuario de la disponibilidad del mismo, etc.

3) De igual forma llevará el control de las actuaciones solicitadas a las contratistas, de forma que el DIGV pueda llevar un control detallado de la facturación asociada a los trabajos realizados, validando la corrección de la misma antes de que su aceptación .

4) Una vez ejecutadas los suministros, instalaciones o modificaciones solicitadas, el soporte se encargará de actualizar las herramientas del DIGV relativas al inventario y estado de la red, de forma que las mismas reflejen el estado actualizado de la red, permitiendo identificar usuarios, tipo de Terminal, extensión asignada y su ubicación.

5) De especial importancia se considera la actualización de la herramienta de “listín telefónico” de la red del DIGV.

2.1.2 Seguimiento y medida de la utilización que se hace de la red y de los servicios.

El adjudicatario se encargará de elaborar informes periódicos o bajo demanda del estado y uso que se hace de la red o de los servicios .

Estos informes se realizarán fundamentalmente a partir de las herramientas estadísticas y de recogida de “logs” de que dispone la red telefónica; y en especial de las herramientas de control de detalle de llamadas (herramientas de control de facturación).

La naturaleza de los informes abraza entre otros:

- Índice de llamadas y tráfico soportado en la red clasificado por centros, grupos de usuarios, o servicios asociados a las extensiones.
- Informes de detalle de llamadas sobre un usuario o grupos de usuarios, para identificar orígenes – destinos frecuentes.
- Análisis del uso de determinados servicios.

En general se elaborará cualquier tipo de informe que le sea solicitado con objeto de que el DIGV valore el estado y desarrollo de los servicios

De igual forma, alguno de los servicios implantados requieren de “actuaciones periódicas” de seguimiento y/o configuración para su correcto y normal desarrollo que van mas allá de una mera supervisión de su estado. así por ejemplo, algunos servicios requieren de la periódica actualización de datos relativos a las usuarios y las configuraciones de servicio aplicables a las líneas y/o terminales incluidos en dicho servicio.

La realización de las tareas periódicas de actualización de configuraciones requeridas por los servicios quedan recogidas dentro del presente contrato.

2.1.3 Coordinación con otros soportes

La convergencia actual de las diferentes tecnologías de telecomunicaciones fuerza a un entendimiento, compatibilidad e interconexión entre los diferentes medios y sistemas de comunicación.

Esta interoperabilidad también se ve reflejada en las tareas de soporte y gestión, que requieren adoptar una correcta coordinación entre las actuaciones a realizar sobre los diferentes sistemas.

El adjudicatario deberá coordinar sus actuaciones y proporcionar la información necesaria para la coordinación de otros contratistas , para todos aquellos sistemas que se integren e inter operen con la red telefónica. Nos referimos en especial a los sistemas de grabación

telefónica y sistemas de videoconferencia para cuya gestión y soporte se requerirá de la asistencia del adjudicatario del presente contrato.

2.1.4 Detección y análisis de posibilidades de mejora

- Análisis de mejoras posibles en los servicios implantados.
- Seguimiento, análisis y estudio de nuevos servicios que puedan prestarse a través de la red telefónica, valorando su interés y posible aprovechamiento por parte del DIGV.

De esta forma, dentro de los trabajos de soporte se incluyen las tareas de análisis continuo de los servicios en su planteamiento y arquitectura actual, para :

- Optimización de la tecnología.
- Reutilización de recursos.
- Adaptación y mejoras de la operativa.

2.2. Nivel de servicio

Disponibilidad del Personal

Con antelación suficiente le será comunicada a la empresa adjudicataria el plan de trabajo a realizar y número de técnicos que se estiman necesarios.

Dado el volumen de trabajos requeridos, se estima necesario la disponibilidad de , al menos, un técnico con dedicación completa durante la jornada laboral, cinco días a la semana.

Una vez iniciado el contrato el equipo de trabajo deberá estar a disposición del Gobierno Vasco.

En el caso de que se prevean circunstancias que aconsejen la suspensión temporal del servicio o una reducción en el número de técnicos dedicados al contrato, se procederá a su comunicación a la empresa adjudicataria. De igual forma, en caso de requerirse un mayor nivel de soporte o preverse una mayor carga de trabajo, se procederá a su comunicación a la empresa adjudicataria a fin de que esta pueda complementar el equipo de trabajo con más técnicos.

Horario laboral

Para la prestación de las tareas objeto de este contrato se requiere, de la empresa seleccionada, la **disponibilidad del personal al menos durante la jornada laboral**.

Dicha jornada laboral se adaptará a la jornada laboral de los técnicos del Gobierno Vasco.

En cualquier caso, en la oferta el licitador indicará los horarios correspondientes a la jornada laboral para todo el año en curso.



Movilidad

La prestación de los servicios requeridos pueden suponer la necesidad de desplazamientos a los centros del DIGV; habitualmente esta necesidad surge motivada por:

- El mantenimiento de reuniones con los usuarios para la definición de necesidades complejas y/o que requieren un alto nivel de detalle, con vista “in situ” al centro.

En cualquier caso se trata de desplazamientos puntuales, que pueden producirse a lo largo del tiempo, y cuyo abono quedará recogido en la facturación asociada al contrato, tal y como se indica a los licitadores en el la carátula del pliego de cláusulas administrativas, y modelo de proposición económica asociados a este contrato.

Los desplazamientos se medirán siempre tomando como punto de origen las instalaciones del Centro de Gestión de Red del DIGV , ubicado en Erandio – Bizkaia; lugar donde se desarrollaran habitualmente los trabajos solicitados.

2.3. Medios

El Contratista dispondrá del personal técnico adecuado con la preparación y experiencia necesarias para llevar a cabo los servicios objeto del presente contrato.

El Gobierno Vasco proporcionará el material ofimática preciso cuando el trabajo se desarrolle en los centros de la Administración, en especial los equipos informáticos cuando estos deban conectarse a la Intranet del Departamento de Interior.

El resto de los medios (material de seguridad, vehículos necesarios para su desplazamiento, resto de equipamiento informático o de trabajo, etc.) requeridas para la realización de las funciones asignadas, serán por cuenta del contratista.

3. ÁMBITO Y NATURALEZA DE LOS TRABAJOS

3.1. General

Resulta difícil la definición del detalle de las tareas a realizar. La naturaleza de las actuaciones que se requieren es muy amplio.

Debe tenerse en cuenta el complejo entorno tecnológico en que se desarrollarán los servicios solicitados. La red telefónica privada del DIGV es una red avanzada basada en tecnología de voz IP, que dispone de numerosos servicios avanzados asociados a ella: buzones de voz, distribuidores automáticos de llamadas (ACD), sistemas de reconocimiento de voz y respuesta inteligente (IVR), servicios de videoconferencia, servicios de mensajería unificada, etc.

La prestación de los servicios de soporte demandados en este expediente implica la necesidad de conocer las características y operativa de estos servicios, de forma que pueda el técnico de soporte entender y procesar convenientemente las solicitudes formuladas por los usuarios con respecto a las mismas.

Es así mismo preciso un conocimiento general del funcionamiento de los equipos y sistemas telefónicos, y en especial de las redes privadas de telefonía y su interrelación con los sistemas y redes de telefonía pública.

Cualquier decisión con respecto a los servicios deberá tener siempre en cuenta las directrices impartidas por los técnicos del DIGV, buscando siempre la mejor solución dentro de las posibilidades existentes.

El adjudicatario también actuará como gestor y supervisor de la prestación de servicios por otras contratadas, dando soporte a los técnicos del DIGV en el seguimiento día a día de la ejecución de los trabajos y en la detección y análisis de los problemas. Así por ejemplo, el técnico asignado a este soporte realizará las siguientes tareas:

- Identificará los servicios que presentan deficiencias.
- Realizará las actuaciones precisas dentro de su ámbito de responsabilidad, comenzando por la notificando al técnico del DIGV de la existencia de problemas o disfunciones y de la naturaleza de las mismas, dando el soporte que el DIGV requiera para su solución (realización de pruebas, seguimiento detallado del servicio, etc.)
- Avisará en caso necesario, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.

En cualquier caso, la prestación del servicio habrá de realizarse de forma complementaria, compatible y eficaz junto con los responsables técnicos del DIGV. El contratista se obligará a la selección del personal afecto, al objeto no sólo de que reúna la cualificación técnica y profesional adecuada, sino a que posea espíritu de trabajo en equipo y adaptabilidad a las condiciones de trabajo.

Por último debe tenerse en cuenta que la ejecución de los trabajos requiere respetar una serie de preceptos para su correcta ejecución:



- Las condiciones de confidencialidad asociadas a la red telefónica del DIGV, a los servicios prestados, y en general, a toda la información relacionada con los usuarios del Departamento de Interior.
- La condición de independencia frente a cualquier tipo de interés privado o comercial que, como coordinador de otras contratas, el adjudicatario debe mantener en todas las decisiones tomadas.

3.2. Herramientas de Soporte

El DIGV dispone de herramientas internas para la gestión de las solicitudes relativas a nuevas necesidades, modificaciones o incidencias relacionadas con su red telefónica privada.

El Adjudicatario prestará el servicio de soporte haciendo uso de estas herramientas de carácter interno, dispuestas sobre la Intranet corporativa del DIGV.

Así mismo se dispone de otras herramientas para el control de la evolución y estado de la red, el inventario de terminales y extensiones, incluido el listín telefónico; así como herramientas de seguimiento y control del detalle de las llamadas cursadas.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con los usuarios del DIGV, y su personal técnico, así como con las contratas asociadas al servicio: Flujogramas del Circuito de resolución de incidencias, de seguimiento de solicitudes, formularios a cumplimentar en las diferentes fases, etc.

En cualquier caso, el Adjudicatario deberá tener la capacidad de planificar y desarrollar la metodología precisa para la prestación de los servicios de soporte demandados, elaborando y/o creando sus propios informes o registros de información precisos.

3.3. Documentación

El Gobierno Vasco facilitará la documentación de que disponga de los diferentes sistemas y servicios. Esta documentación será propiedad del Gobierno Vasco, y su utilización estará restringida a este contrato.

El adjudicatario deberá mantenerla localizada y actualizada de forma que pueda proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación, características y desarrollo de los servicios contratados a cada momento.

4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario será responsable del correcto desarrollo de los trabajos y proyectos relacionados, de acuerdo a los requerimientos del presente pliego.

4.1. Supervisión del contrato

La actuación del contratista será supervisada por el técnico del Gobierno Vasco responsable del contrato, a su vez el contratista designará un responsable de la empresa.

El técnico responsable del Gobierno Vasco tiene las más amplias atribuciones, y sus órdenes e instrucciones serán inmediatamente ejecutivas.

El responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

El adjudicatario deberá proporcionar la información requerida por el Gobierno Vasco para conocer la situación y desarrollo de las actividades solicitadas. Las discrepancias sobre el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación

El incumplimiento por parte del adjudicatario de lo establecido en el presente pliego de Bases Técnicas y cuando dicho incumplimiento sea reiterativo o se refiera a órdenes que le hayan sido impartidas por escrito y advirtiéndole que son esenciales para el buen fin del contrato, se considerará causa de resolución del mismo.

Inicio del servicio

Como primera actividad asociada al contrato se establecerá una reunión de “lanzamiento del servicio” entre el Adjudicatario y el DIGV, en el cual se identificarán los interlocutores de ambas partes.

En esta reunión además se definirán el resto de condiciones que afectan a la ejecución del servicio, si existiesen, y se establecerán los procedimientos del trabajo a realizar que deberán ser aprobados por el Gobierno Vasco.

4.2. Registro y control de actividades

Los técnicos asignados por el adjudicatario al contrato actuarán bajo la supervisión de los representantes del Departamento de Interior del Gobierno Vasco, que les sean asignados.

El Responsable de la empresa adjudicataria y el técnico del Gobierno Vasco mantendrán reuniones periódicas para revisar la situación y desarrollo de los servicios.

Los trabajos se realizarán con el alcance y objetivos que determine el personal del Gobierno Vasco.

Como parte del contrato, el adjudicatario estará obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de seguimiento y control de actividades establezca el Gobierno Vasco u organismos por él designados.



Así mismo, el adjudicatario se compromete a rellenar convenientemente los registros que a efectos de control de presencia disponga el Gobierno Vasco en sus instalaciones.

4.3. Asignación del Personal

La Administración se reserva la facultad de solicitar, en cualquier momento, antes o después de la adjudicación, y durante el curso de los trabajos, cualquier otro tipo de documento complementario, en orden a la comprobación de cuantos datos haya ofrecido la empresa adjudicataria, tanto con respecto a sí misma, como con respecto al personal que proponga para la prestación de los servicios.

No obstante, la designación de Técnicos realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada, a simple petición de la Administración, y en este caso, el adjudicatario se obliga a proponer otras personas, de idéntica categoría, y con circunstancias personales y profesionales, al menos, idénticas a las inicialmente propuestas.

La elección por la Administración de esas u otras personas no alterará en ningún caso el precio ofertado por la empresa adjudicataria.

4.4. Normas de seguridad relativas a los sistemas de información

El adjudicatario se compromete a cumplir las normas respecto a los sistemas de información del DIGV recogidas en el Anexo I: Normas de Seguridad relativas a los sistemas de información.



5. ANEXO I: NORMAS DE SEGURIDAD RELATIVAS A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN