



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

para el

SERVICIO DE CONEXIÓN A LA RED TELEFÓNICA PÚBLICA

En Erandio, a 30 de octubre de 2007



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PLIEGO.....	1
2.	ALCANCE DEL CONTRATO.....	2
2.1	SERVICIOS A CONTRATAR.....	2
2.2	CENTROS DE INTERÉS – COBERTURA GEOGRÁFICA.....	3
2.3	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.....	4
2.4	NIVEL Y CALIDAD DEL SERVICIO.....	4
3.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
3.1	GENERAL	5
3.2	INFRAESTRUCTURA DE RED DE TELEFONÍA FIJA.....	6
3.3	SERVICIO DE CONEXIÓN A LA RED TELEFÓNICA PÚBLICA	7
3.3.1	<i>Servicios de Voz.....</i>	7
3.3.2	<i>Servicios de red inteligente (Números Novecientos).....</i>	8
3.3.3	<i>Servicios avanzados de telefonía.....</i>	8
3.3.4	<i>Seguridad y redundancia en el servicio de conexión.....</i>	9
3.3.5	<i>Servicio de teléfonos públicos</i>	9
3.4	PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO	9
3.5	PLAN DE NUMERACIÓN PARA EL DIGV	9
3.5.1	<i>Marcación directa a extensión</i>	10
3.6	SERVICIO DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	11
3.6.1	<i>Gestión de solicitudes.....</i>	11
3.6.2	<i>Gestión de Incidencias.....</i>	12
3.6.3	<i>Gestión técnica</i>	13
3.6.4	<i>Documentación e Información</i>	13
3.7	CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	14
3.7.1	<i>Niveles de calidad técnica del servicio de telecomunicaciones móviles.....</i>	15
3.7.2	<i>Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente</i>	15
3.7.3	<i>Penalizaciones y Compensaciones</i>	17
3.8	PLAN DE MIGRACIÓN DE OPERADOR.....	17
4.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	19
4.1	GENERAL	19
4.1.1	<i>Coordinador responsable.....</i>	19
4.2	PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS	19
4.3	SEGURIDAD	20
4.3.1	<i>Seguridad Laboral.....</i>	20
4.3.2	<i>Secreto y Confidencialidad.....</i>	20
4.3.3	<i>Autorización del personal.....</i>	21
5.	FACTURACIÓN	22
6.	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.	23
6.1	MEMORIA TÉCNICA	23
6.1.1	<i>Presentación General del servicio:.....</i>	23
6.1.2	<i>Plan de migración de operador.....</i>	24
6.2	OFERTA ECONÓMICA.....	24



ANEXOS

7.	ANEXO I – CENTROS DE INTERÉS, SERVICIOS Y CONSUMOS ACTUALES	1
7.1	CENTROS DE INTERÉS.....	1
7.2	SERVICIOS Y CONSUMOS ACTUALES	3
8.	ANEXO II – INDICACIONES PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA	1
8.1	FACTURACIÓN.....	2



1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PLIEGO

El Departamento de Interior dispone y gestiona en propiedad una Red de Telefonía Privada, la cual da servicio telefónico a la Policía Autónoma Vasca y otros servicios dependientes del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco (en adelante DIGV).

Mediante esta red privada se cursan todas las comunicaciones telefónicas entre centros pertenecientes al DIGV y que se encuentran dispersos por toda la CAPV, manteniendo las características de servicio y condiciones de seguridad y confidencialidad requeridas, y utilizando como soporte las infraestructuras que constituyen la Red Oficial de Comunicaciones de Seguridad del DIGV.

Sin embargo, para poder establecer comunicaciones con terminales telefónicos no pertenecientes a la red privada del DIGV es preciso disponer de conexión y acceso al servicio de red telefónica pública que es prestado con carácter comercial por diversos operadores públicos.

En este sentido el DIGV viene contratando desde hace tiempo el “Servicio de conexión a la red telefónica pública” con los operadores públicos de telecomunicaciones autorizados y que operan en la CAPV.

Debido al tiempo transcurrido desde el último expediente de contratación, es necesario actualizar los compromisos contractuales así como reformular las condiciones de prestación de este servicio para el futuro.

El objetivo del presente pliego es fijar las condiciones técnicas y económicas para la selección y contratación del “Servicio de conexión a la red telefónica pública” que el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco requiere.

Se seleccionará la oferta mas ventajosa y que mejor permita al DIGV disponer del servicio solicitado.



2. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto dotar al DIGV de los servicios de conexión a la red pública de telefonía para el tráfico de llamadas, así como la provisión de otros servicios de valor añadido sobre estas conexiones a la red telefónica pública fija.

Mediante la provisión de estos servicios el DIGV pretende satisfacer los siguientes objetivos básicos:

- Acceder a la red telefónica pública del operador, por la que se encaminará todo tipo de tráfico saliente y entrante en relación con los servicios solicitados.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Asumir un costo, asociado a los servicios contratados, que se encuentre dentro de los márgenes comerciales establecidos por la libre competencia del sector.

2.1 Servicios a contratar

A lo largo del presente pliego de prescripciones técnicas se recogen los principales servicios que demanda el DIGV y cuya contratación se espera, como mínimo, poder establecer a través del presente expediente, así como los requisitos y características mínimas a satisfacer por los mismos.

En el “Anexo I – Centros de Interés, Servicios y consumos actuales” se aportan como referencia los servicios contratados actualmente por el DIGV y volumen / demanda actual de los mismos, a fin de que los licitadores puedan realizar su oferta con datos reales

A continuación se hace una relación resumida de los servicios de telecomunicaciones que los licitadores deberán definir y contemplar como mínimo en su oferta.

- Servicios de conexión a la red telefónica pública, que incluirán como mínimo:
 - Servicio de Voz
 - Servicios de Red Inteligente
 - Servicios avanzados de telefonía
 - Servicio de teléfonos públicos
 - Plan de numeración pública

Además de los servicios de:

- Servicios de soporte y atención al cliente.
- Gestión y control de calidad en todos los servicios contratados.

En cualquier caso, el licitador deberá contemplar en su oferta todos los servicios básicos y de valor añadido que este en disposición de proporcionar y considere de interés para el DIGV.

Las especificaciones y requisitos solicitados para cada uno de estos servicios se detallan mas adelante en el presente "Pliego de Prescripciones Técnicas".

Las instalaciones a realizar para la provisión de estos servicios serán siempre a costa del adjudicatario, y su importe estará incluido en la oferta económica realizada.

Los servicios no contratados inicialmente que sean demandados por la Administración serán contratados con arreglo a los procedimientos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

2.2 Centros de interés – Cobertura Geográfica

Si bien es cierto que el marco jurídico contempla un sector liberalizado, con varios operadores de telecomunicaciones habilitados y con posibilidad de concurrir libremente a los servicios de telecomunicaciones, no es menos cierto que la efectiva competencia depende del despliegue y disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones por parte de los nuevos operadores en los puntos geográficos de interés para el DIGV , ya que, si bien el operador dominante, con obligación de proporcionar “servicio universal” (tal y como se recoge en la Ley General de Telecomunicaciones), ha de facilitar al resto de operadores la posibilidad de prestar todos los servicios de telefonía existentes, es decir, “servicio universal”, éstos no están obligados a proporcionarlo.

Esta circunstancia, que atempera la realidad jurídica, se ha tenido en cuenta al elaborar el presente expediente de contratación de forma que se permita concurrir a otros operadores de telecomunicaciones, además del operador "dominante", aunque no estén obligados ni dispongan de capacidad para proporcionar un "servicio universal" en toda la CAPV, permitiendo al Departamento de Interior del Gobierno Vasco obtener las ventajas que se derivan de la situación actual de libre competencia.

Es por ello que en el presente expediente se define un conjunto de “Centros de interés” para el DIGV, para los cuales el licitador deberá disponer de infraestructura que le permita proporcionar servicio, o mostrar su disposición y compromiso a implantar dicha infraestructura dentro de unos plazos de tiempo aceptables y asumibles, tal y como se recoge mas adelante en este pliego de prescripciones técnicas.

En cualquier caso, el alcance del servicio abarca toda la CAPV, teniendo en cuenta los centros presentes y futuros, en función de las necesidades cambiantes de la Administración, que incluyen la adición de nuevos centros a la red (para los cuales se solicitará conexión a la red telefónica pública) o la supresión de los ya existentes.

Por ello, considerando un escenario final donde el operador de telecomunicaciones tenga su red completamente desplegada, los citados servicios deberán estar disponibles en cualquier dependencia del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, en toda la Comunidad Autónoma del País Vasco.



2.3 Disponibilidad de los servicios

Hay que señalar, que los licitadores deben disponer y desarrollar la totalidad del conjunto de servicios ofertados, sin perjuicio de su inicial demanda o necesidad por parte de la Administración.

Así mismo, en relación a la oferta económica, se deben recoger de manera exhaustiva la totalidad de conceptos solicitados, debidamente detallados y desglosados, sin perjuicio, también en este caso, de la demanda inicial de servicios realizada.

De lo anterior se entiende la relevancia de la oferta inicial, que han de presentar los licitadores, toda vez que la misma servirá de punto de partida para la selección del contratista y la determinación de las condiciones técnicas y económicas que regirán el contrato.

2.4 Nivel y calidad del servicio

La ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, contiene y delimita en su Título III el conjunto de obligaciones que se impone a los explotadores de redes y servicios de telecomunicaciones, entre las que se encuentran las de ofertar un determinado nivel y valores de calidad.

Estos valores se fijan en diversas Ordenes Ministeriales y regulaciones, estableciendo las condiciones de calidad, objetivos, sistemas de medición y demás aspectos referidos a la calidad en la prestación de los servicios de telefonía móvil disponible al público.

El adjudicatario deberá respetar las condiciones de calidad establecidas en dichas normativas, así como las de carácter internacional.

Así mismo, el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, establece a lo largo del presente "Pliego de Prescripciones Técnicas" una serie de condiciones y valores mínimos referidos a la calidad de determinados servicios, que el licitador se verá obligado a satisfacer.

De igual forma, el licitador se comprometerá a cumplir los plazos especificados en los planes de desarrollo y cobertura geográfica, de migración de operador (PMO) y nuevas prestaciones que haya presentado en su oferta técnica.



3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 General

El contratista será responsable de la correcta implantación y del buen funcionamiento de los servicios, de acuerdo con las normas y los requerimientos específicos del presente pliego.

En aquellas materias no contempladas expresamente en las especificaciones técnicas y con carácter general, deberán respetar la normativa internacional (ITU, ETSI) y nacional existente relativas a los mismos, en especial, lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, Reales Decretos, Resoluciones y Ordenes emitidas por los organismos competentes; y si esta no existiera, la de exigencia común por la Administración Pública para los servicios de telecomunicaciones.

Dada la naturaleza de los servicios de telefonía sobre red fija, no se recoge en estos Pliegos de Prescripciones Técnicas requisitos o especificaciones técnicas detalladas por ser sistemas suficientemente conocidos y probados

En cualquier caso, la tecnología empleada deberá asegurar la calidad de las comunicaciones.

El licitador incluirá en su oferta una descripción de los servicios básicos y de valor añadido actualmente ofrecidos sobre su infraestructura de red telefónica fija, con indicación de sus características (grado de servicio, calidad, seguridad, etc.) y el “Plan de precios” asociado. También podrá incluir, en su caso, el plan de implantación y prestación de nuevos servicios previstos a corto-medio plazo.

Las especificaciones aquí recogidas y la posterior comparación entre las ofertas se centrará en aquellos aspectos que son de interés para el Departamento de Interior: servicios incluidos, grado de servicio, calidad, seguridad, costo, etc.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho a comprobar los datos incluidos en la oferta técnica. A este respecto, los licitadores pondrán a su disposición los medios que sean necesarios.

Se indica a continuación el detalle de los servicios mínimos solicitados al contratista y las características y especificaciones requeridas para cada uno de ellos.

En algunos apartados se establecen requisitos específicos que el licitador deberá satisfacer y cuya propuesta de implementación deberá describir adecuadamente en su oferta.



3.2 Infraestructura de red de telefonía fija

Como se ha indicado anteriormente, la efectiva competencia depende del despliegue y disponibilidad de infraestructuras de telecomunicaciones por parte de los nuevos operadores en los puntos geográficos de interés para el DIGV.

En este expediente no se exige al licitador ser el operador “dominante” con obligación de proporcionar un “servicio universal”, pero si se recogen una serie de especificaciones relativas a la infraestructura de red de telefonía fija que debe satisfacer el licitador, **con carácter obligatorio**. Estas condiciones pueden resumirse en:

- La infraestructura de red telefónica mediante la que el licitador proporcionará el servicio debe estar soportada en medios físicos basados en infraestructuras terrestres; es decir, los accesos telefónicos deben proveerse mediante infraestructura terrestre.
- En el presente expediente se define un conjunto de “Centros de interés” para el DIGV, para los cuales el licitador deberá disponer de infraestructura que le permita proporcionar servicio, o mostrar su disposición y compromiso a implantar dicha infraestructura dentro de unos plazos de tiempo aceptables y asumibles por el DIGV.

Centros de interés

En el Anexo I del presente Pliego de Prescripciones Técnicas se recogen, a fecha actual, los centros y dependencias del DIGV para los cuales se requiere la disponibilidad del servicio.

Esta relación de edificios corresponde con una previsión inicial de objetivos, en cuanto al escenario final de la red del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, para los cuales se solicita conexión a la red telefónica pública.

El licitador deberá indicar claramente en su oferta si dispone de infraestructura de red para llegar a dichos centros y mostrar su compromiso de realizar los accesos a los mismos.

En el caso de no disponer actualmente de infraestructura de red para alcanzar alguno de los centros indicados, el licitador deberá incluir en la oferta el compromiso de implantar dicha infraestructura e indicar los plazos de tiempo previstos para ello. Estos plazos deberán ser aceptables y asumibles para el DIGV, quien en caso contrario determinará la oferta como NO Válida.

No obstante, hay que señalar que el alcance del servicio abarca toda la CAPV, teniendo en cuenta los centros presentes y futuros, en función de las necesidades cambiantes de la Administración, que incluyen la adición de nuevos centros a la red o la supresión de los ya existentes.

En este caso el adjudicatario dispondrá de un determinado plazo de tiempo para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de servicios solicitados en nuevos centros, según las indicaciones de calidad de servicio recogidas en su oferta.



3.3 Servicio de conexión a la red telefónica pública

Conexión entre la red telefónica corporativa del DIGV y la red telefónica pública a través de accesos telefónicos tanto analógicos como digitales (RDSI), garantizando los siguientes servicios y parámetros:

3.3.1 Servicios de Voz

En relación con estos servicios, el licitador contemplará y definirá los siguientes apartados:

Disponibilidad del servicio a través de accesos analógicos y digitales (RDSI). Para el caso digital se soportarán tanto accesos básicos (2B+D) como primarios (30B+D).

Para el acceso por línea analógica

- Marcación multifrecuencia.
- Llamada en espera.
- Llamada a tres.
- Desvío inmediato.
- Llamada sin marcación.
- Marcación abreviada.
- Sígame.
- Desvío si ocupado.
- Desvío si ausente.
- Desvío en cambio de domicilio y baja.
- Información de cambio de número.
- Repetición de marcación último número.
- Servicio de buzón de voz en red.

Para el acceso básico y acceso primario RDSI

- Presentación/Restricción de identidad del usuario llamante.
- Presentación/Restricción de identidad del usuario conectado.
- Portabilidad de terminales.
- Señalización de usuario Clase 1.
- Señalización de usuario Clase 3.
- Numeración múltiple.
- Servicio de subdireccionamiento.
- Marcación directa a extensiones. (ver explicación mas adelante)
- Indicación de llamada en espera.
- Desvío incondicional de llamadas.
- Grupo cerrado de usuarios.
- Línea directa sin marcación.
- Grupo de salto.
- Información de tarificación.

Dentro de este servicio se consideran incluidos, además de las comunicaciones de voz, las de fax y las de datos, con las características habituales con que estas transmisiones son tratadas por las redes de telefonía fija.



3.3.2 Servicios de red inteligente (Números Novecientos)

En relación con estos servicios, el licitador contemplará y definirá los siguientes tipos:

Números Novecientos

(900)	Cobro revertido automático
(901)	Llamada compartida
(902)	Número universal
(903 y 906)	“Línea Premier”
(904)	Telefonía personal
(905)	Tratamiento de llamadas masivas
(908 y 909)	Acceso a Internet

Opciones de los servicios de Red Inteligente

- Selección de área.
- Acceso restringido por código de seguridad.
- Multidestino según origen.
- Multidestino según hora.
- Desvío alternativo por detección de ocupado.
- Desvío alternativo por detección de ocupado según día y hora.
- Desvío alternativo por orden.
- Destinos alternativos.
- Locuciones personalizadas.

Mediante estos servicios se podrá, por ejemplo, disponer de un solo número telefónico de cabecera para todo el DIGV, cuya recepción se realice en diferentes centros en función del área donde se ha marcado dicho número, la hora, etc.

3.3.3 Servicios avanzados de telefonía

El licitador incluirá una breve descripción de los servicios avanzados de telefonía y de valor añadido actualmente ofrecidos (mensajes cortos, contestador, oficinas móviles, tarjetas de crédito de consumo con posibilidad de recarga, etc.), incluyendo, en su caso, el plan de implantación y prestación de nuevos servicios de valor añadido previstos a corto-medio plazo.

Se describirán las posibilidades de la red para dotar al DIGV de mecanismos para la gestión directa de sus abonados, considerando aspectos tales como la numeración telefónica y servicios asignados, definición de restricciones, centro de despacho de mensajes, etc.

Igualmente, se valorarán cuantas facilidades se consideren relevantes y adecuadas para la operativa de los diversos grupos de usuarios.



3.3.4 Seguridad y redundancia en el servicio de conexión

Se valorarán las propuestas que presente el operador, referente a la seguridad, redundancia y tolerancia a fallos de sus sistemas y de las interconexiones con la red del DIGV.

Sería deseable que la conexión entre el DIGV y el operador este redundada en centros críticos, disponiendo, como mínimo, de dos puntos de conexión y/o rutas alternativas de acceso para el grupo de enlaces contratado.

Así mismo se indicarán los mecanismos de seguridad con los que se dotará a los equipos y medios de transmisión para solventar las posibles anomalías, como por ejemplo: fallo de equipos de transmisión y terminación de red, deterioro o fractura de enlaces, etc.

3.3.5 Servicio de teléfonos públicos

El licitador indicará su disponibilidad a instalar y proporcionar el servicio de teléfonos de uso público en aquellos centros del DIGV donde así se le solicite.

Este servicio es optativo y por tanto valorado como sobreprestación.

El tipo y número de líneas de acceso y terminales telefónicos a emplear en cada caso se deja a discreción del operador.

Este servicio se gestionará total y directamente por el operador, sin que se pueda repercutir al DIGV ningún tipo de gasto asociado o responsabilidad sobre el funcionamiento del mismo.

3.4 Portabilidad del número telefónico

Además de lo recogido mas adelante en este Pliego de Prescripciones Técnicas y relativo al “Plan de Numeración para el DIGV”, se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en especial en lo relativo al Título II de la ley, Artículo 18 - "Conservación de los números telefónicos por los abonados", así como Reales Decretos que desarrollan dicho Título II y las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Gobierno Vasco el servicio de "Portabilidad de número telefónico", tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

3.5 Plan de Numeración para el DIGV

Se precisará la definición de un “Plan de Numeración” específico para el DIGV, en el cual se realice una reserva en el rango de numeración con capacidad suficiente tanto para el estado actual de centros, como para las ampliaciones futuras que pudieran producirse en el futuro.



Este plan se definirá teniendo en cuenta:

- La numeración en los centros será consecutiva.
- Sencillez y claridad para el establecimiento de funciones internas de networking entre los centros de los tres Territorios Históricos.
- Minimización de cambios en relación con el plan de numeración interno y externo actual.
- No existirá limitación en la asignación de numeración por tipo de servicio.
- Permitirá la marcación directa a extensiones de la red telefónica privada del Departamento de Interior del Gobierno Vasco. (ver explicación mas adelante)

El operador de telecomunicaciones indicará los números de cabecera que asignará para cada una de las ubicaciones de Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, y reservará dichos números aunque inicialmente no se acometa la instalación sobre todas ellas.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar en su totalidad la numeración establecida así como las posibles ampliaciones dentro del margen destinado como reserva y de mantenerla durante el periodo de vigencia del contrato.

El adjudicatario recibirá información detallada sobre la numeración pública actual, numeración interna y necesidades previstas.

3.5.1 Marcación directa a extensión

Aclaración a la prestación de marcación directa:

El operador público deberá reservar el ámbito de numeración, dentro del "Plan de Numeración" de su red, que permita la implantación del servicio de marcación directa a extensiones en su conexión a la red telefónica corporativa del DIGV, para lo cual deberá tener en cuenta el "Plan de Numeración" utilizado actualmente en dicha red.

El servicio de marcación directa a extensión estará disponible, como mínimo, en cada ubicación con accesos digitales primarios.

Para ello, y dentro del rango de numeración pública asignado a los accesos digitales para cada ubicación, se requiere que el operador de telecomunicaciones conceda un espacio de numeración, con capacidad numérica suficiente, y cuyas cuatro (4) últimas cifras, como mínimo, sean coincidentes con las empleadas en el "Plan de Numeración" de la red telefónica corporativa del Dpto. de Interior.

De esta forma el número público del terminal telefónico coincidirá en sus últimos dígitos con el número de extensión asociado al mismo del "Plan de numeración" de la red telefónica corporativa del DIGV (Público - XXXXXNNNN <-> Ext - NNNN).

3.6 Servicio de soporte y atención al cliente.

Este servicio atenderá las peticiones, realizadas desde el Gobierno Vasco, tanto para solicitar la implantación de los servicios como para demandar información relativa a la evolución de la implantación, funcionamiento y operación de los servicios ya solicitados.

El adjudicatario dispondrá de los recursos humanos y técnicos necesarios para dar satisfacción a los requisitos establecidos relativos a gestión técnica, administrativa y comercial de los servicios contratados y definirá los medios y vías de comunicación que permitan, entre otras:

- Consultas relacionadas con los "Servicios Contratados": usuarios dados de alta, inventario de servicios contratados, situación de los servicios (disponibles, en implantación,...), análisis de su evolución, etc.
- Consultas generales relativas a la facturación del mes en curso en tiempo real o de periodos anteriores, facturación global
- Seguimiento de incidencias con los criterios definidos para su gestión.
- Seguimiento del servicio de suministro y reparación de terminales.
- Seguimiento de los niveles de servicio y calidad establecidos.
- Seguridad, confidencialidad y control de acceso a la información.

El licitador incluirá en su oferta una descripción de estas dinámicas y recursos técnicos y humanos de apoyo al cliente, de acuerdo a las indicaciones realizadas a continuación para los siguientes apartados:

- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidencias
- Gestión técnica

En cualquier caso, se adaptarán a la organización del DIGV. en el sentido de permitir a los servicios técnicos del DIGV el mayor grado de gestión y control posible en relación con los servicios contratados.

Se valorará que el operador disponga de un servicio de atención con disponibilidad 24 horas los 365 días del año.

3.6.1 Gestión de solicitudes

Se definirá la documentación tipo para la tramitación en cada servicio definido en los casos de altas, bajas, cambios de domicilio, etc., así como los medios y vías de comunicación, entre el DIGV y el Adjudicatario, que permitan:

- Agilidad y facilidad en la tramitación.
- Acuse de recibo de las solicitudes.
- Consulta del Catálogo de Servicios Disponibles y precios vigentes.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la solicitud.

- Información de cumplimiento de plazos y aceptación.
- Observaciones y reclamaciones.
- Actualización del Inventario de Servicios Contratados .
- Registro e histórico de solicitudes.

En todo caso, el Adjudicatario siempre se adaptará a los procesos de solicitud de servicios que los servicios técnicos del DIGV determinen.

Los plazos medios y máximos para cada tipo de tramitación se ajustará a los niveles de calidad ofertados.

Todos los servicios cuyas solicitudes sean debidamente cursadas y se encuentren disponibles, se incorporarán automáticamente al "Inventario de Servicios Contratados", con indicación de su fecha de disponibilidad.

3.6.2 Gestión de Incidencias

El licitador indicará el procedimiento a seguir para la notificación de averías (número telefónico de contacto, fax, etc.) y seguimiento de los procesos de resolución de las mismas.

En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del DIGV y el Adjudicatario definidos para la gestión de solicitudes, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Acuse de recibo.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la incidencia.
- Observaciones y reclamaciones.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Registro Análisis y control estadístico de incidencias y resoluciones.

Se definirá la documentación tipo para la tramitación de incidencias observadas por parte de los servicios técnicos del DIGV y para las incidencias observadas por parte del Adjudicatario según tipos:

- Incidencias en la prestación de los servicios contratados.
- Incidencias administrativas o de facturación.

Los plazos medios y máximos para la resolución de las incidencias de cada tipo se ajustarán a los niveles de calidad ofertados.

La conclusión de una incidencia, nunca podrá hacerse de forma unilateral por parte del Adjudicatario.



3.6.3 Gestión técnica

El Adjudicatario mantendrá siempre informados a los servicios técnicos del DIGV de los lanzamientos y disponibilidades de nuevos servicios, bajo un punto de vista crítico, basándose en experiencias relevantes y orientado a los intereses del DIGV.

El operador aportará formación al personal del DIGV relacionado con los servicios contratados, en el ámbito técnico, comercial y administrativo. Ésta, tendrá carácter de continuidad y de adaptación a la evolución lógica de la red, de acuerdo a la implantación de nuevas tecnologías.

Así mismo, sería deseable disponer de un Asesor Técnico por parte del operador, que aconseje y de soporte a los servicios técnicos del DIGV en cuestiones relativas a los servicios contratados.

En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del DIGV y el Adjudicatario definidos para la gestión de solicitudes e incidencias, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Intercambio, registro y archivo de documentación.
- Acuse de recibo.
- Seguimiento del soporte técnico prestado.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Observaciones y reclamaciones.
- Registro e histórico de consultas

Por otra parte, el Adjudicatario, servirá de nexo, o habilitará los canales directos de comunicación adecuados en cuanto a la relación del DIGV con suministradores de equipos, operadores de telecomunicaciones u organismos que éste considere necesario.

En este caso, podrán utilizarse medios y métodos de comunicación diferentes a los anteriormente citados, siempre y cuando mantengan unos criterios de funcionalidad similares.

3.6.4 Documentación e Información

- El Adjudicatario mantendrá un “Inventario de Servicios Contratados” según formatos y codificación resultantes de la presente contratación, cuya gestión técnica y administrativa se realizará de acuerdo a lo ya indicado.

Igualmente se tendrá a disposición del DIGV un “Catálogo de Servicios Disponibles” que el operador es capaz de proporcionar, con expresión de las tarifas vigentes, especialmente cuando algunos de estos servicios no este incluido en el “Plan de precios” ofertado.



- Para la transferencia de información, relativa a los servicios y en especial en lo relativo a la información de facturación y calidad, deberá detallarse la estructura de fichero o ficheros relativos a esta información, asegurando una estabilidad de formato de los mismos, no debiendo modificarse sin acuerdo de las dos partes, y siempre con un plazo suficiente que permita realizar las modificaciones precisas en las aplicaciones necesarias para su tratamiento.

En todos los casos el Adjudicatario deberá facilitar informes periódicos reportando el uso realizado de los servicios y los niveles de calidad medidos asociados a los mismos.

- Se considerará, como parte incluida en el servicio de atención al cliente, la entrega de toda la documentación relativa a las instalaciones realizadas para el DIGV (datos cartográficos, numeraciones asignadas, datos técnicos de los enlaces y accesos empleados, etc.), así como toda aquella información de carácter general (funcionamiento de servicios, "Plan de numeración" del operador, etc.) que le sea solicitada con objeto de optimizar aspectos de networking o de integración con servicios corporativos del DIGV.

3.7 Calidad en la prestación de los servicios.

El adjudicatario deberá respetar los niveles y condiciones de calidad establecidas en la legislación nacional aplicable, así como las de carácter internacional.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá proporcionar el máximo nivel en la calidad de los servicios contratados, indicando en su oferta y para cada servicio, cuales son sus compromisos de calidad.

Además, a lo largo de la ejecución del contrato, el adjudicatario proporcionará información concreta y detallada relativa a la calidad proporcionada en cada uno de los servicios contratados, para ello:

- Dará indicaciones de su sistema de medida y de seguimiento de calidad con respecto a la red del DIGV para toda la CAPV
- Enviará informes periódicos con los niveles de calidad del servicio medido que se remitirán en papel y/o soporte informático.

La información proporcionada se corresponderá como mínimo con los servicios y parámetros técnicos de interés indicados a continuación.

- Niveles de calidad técnica del servicio de telefonía móvil.
- Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente:
 - Calidad en la gestión de solicitudes
 - Calidad en la gestión de incidencias
 - Calidad en la gestión técnica
- Nivel de calidad del servicio de suministro y reparación de terminales.



En los apartados siguientes se identifican los parámetros técnicos y de servicio, de interés para el DIGV.

El DIGV también establece una serie de condiciones y valores mínimos referidos a la calidad de determinados servicios, que el adjudicatario estará obligado a satisfacer.

Así mismo, el DIGV podrá recabar todos los datos que considere necesarios, así como realizar sus propias medidas y comprobaciones para contrastar y comprobar la veracidad de los datos aportados.

3.7.1 Niveles de calidad técnica del servicio de telecomunicaciones móviles

Los parámetros que el operador tendrá que contemplar con relación a la calidad técnica de los servicios de conexión a la red telefónica son, entre otros:

- (%) de llamadas fallidas = llamadas infructuosas o las que una vez establecidas no se completan por mala calidad de la comunicación). Las mismas se desglosarán en: metropolitana, provinciales, interprovinciales, internacionales, servicios de red inteligente y telefonía móvil.
- (%) de llamadas con tiempo establecimiento (demora de tono) superior a 5 segundos
- Disponibilidad de un punto de conexión, medida como el % de tiempo en que el punto no está en servicio (no permite cursar tráfico por él).
- (%) de errores de tarificación : Tasa de reclamaciones sobre facturación:
- (%) de llamadas a los servicios de operador y de consulta de guías atendidas en menos de veinte segundos.
- (%) de teléfonos públicos de pago en funcionamiento.

Las medidas referidas al punto de terminación de red se podrán realizar desde el lado de abonado, en la central a la que está conectado, siempre que constituyan una adecuada representación de la calidad que se entrega al abonado en dicho punto. En cualquier caso, siempre tendrán mayor validez las medidas realizadas en el extremo del terminal de abonado.

3.7.2 Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente

Calidad en la gestión de solicitudes

El licitador deberá de indicar sus compromisos con los siguientes parámetros de calidad con relación a la gestión para la provisión y modificación de los servicios demandados (altas de nuevos abonados, asignación de prestaciones, etc.):

- Tiempo medio y máximo tanto para altas, bajas y modificaciones en los servicios definidos.
- (%) de solicitudes que superen los tiempos definidos.
- (%) de solicitudes con reclamaciones u observaciones.



Calidad en la gestión de incidencias

En lo que hace referencia a la gestión de incidencias tanto técnicas, como administrativas o de facturación, el licitador deberá indicar los siguientes parámetros:

- Tiempos medio y máximo para la resolución de una incidencia.

Y se darán las siguientes medidas de calidad:

- Número de incidencias por tipo de servicio.
- (%) de incidencias que superen los tiempos definidos de resolución.

Calidad en la gestión técnica

En lo que hace referencia a la gestión técnica de servicios, se medirá según los siguientes parámetros a indicar por el operador:

- Periodicidad, contenido y calidad en la información.
- Tiempo máximo de respuesta por parte de sus servicios técnicos de soporte.

Se indican a continuación, a modo de referencia, los valores de referencia para los parámetros de calidad establecidos por la Comisión del Mercado de Telecomunicaciones para el operador dominante.

(%) de llamadas fallidas:	
- Nacionales	Inferior al 1 %.
- Internacionales intracomunitarias	Inferior al 2 %.
- Internacionales extracomunitarias	Inferior al 2,5 %.
Demora en el establecimiento de llamadas:	Inferior a 3 sg. para el 95 % de las llamadas.
(%) de llamadas a los servicios de operador atendidas en menos de veinte segundos:	Superior al 90 %.
(%) de teléfonos públicos de pago en funcionamiento:	Superior al 95 %.
Tasa de reclamaciones por facturación:	Inferior al 5 por 1.000 por trimestre.
Tiempo de suministro de la conexión inicial:	Inferior a veinticinco días para el 95% de los casos, o un valor medio inferior a diez días.
(%) de cumplimiento de plazos de suministro:	Superior al 85 %.
Tiempo de reparación de averías:	Inferior a 48 horas para el 95 % de los casos, o un valor medio inferior a quince horas.
(%) de avisos de avería por línea de acceso y trimestre:	Menor del 4 %.
(%) de cumplimiento de plazos de reparación:	Superior al 90 %.



3.7.3 Penalizaciones y Compensaciones

En lo relativo a penalizaciones y compensaciones se aplicarán la reguladas por los organismos competentes en materia de telecomunicaciones.

El licitador podrá, además de lo anterior, incluir compensaciones al usuario que se aplicarán en caso de interrupción del servicio, si no se alcanzan los niveles de calidad acordados u otros términos del contrato; indicando en su oferta los mecanismos de control establecidos y los métodos de compensación y reembolso a favor del usuario, y su cuantía.

Estas compensaciones se valorarán como sobreprestación.

3.8 Plan de migración de operador

Los licitadores deberán recoger en su oferta, **con carácter obligatorio**, el proyecto de "Plan de migración de operador" propuesto al DIGV, que será aplicado en caso de resultar adjudicatarios.

Este "Plan de Migración de Operador" (en adelante PMO) recogerá todos las acciones que es necesario realizar para hacer efectivo el cambio de operador en el servicio de acceso a la red telefónica fija para el DIGV, teniendo en cuenta todos los servicios disponibles en la actualidad y la especial casuística del DIGV.

El licitador deberá establecer en su PMO sus compromisos de tiempo para la ejecución de la migración en los centros de interés.

La migración deberá realizarse con la mínima interrupción del servicio y manteniendo, como mínimo, sus características actuales, descritas a lo largo de este pliego.

En cualquier caso, el "Plan de Migración de Operador" propuesto debe orientarse a minimizar el impacto del cambio sobre el normal desarrollo de los servicios actuales.

Todas las acciones recogidas en el PMO estarán incluidas como parte de los servicios objeto de este contrato y deberán realizarse en los plazos establecidos en el PMO, **el incumplimiento de dichos plazos podrá considerarse incumplimiento contrato y ser causa de resolución del mismo.**

Las solución propuesta por el licitador en su PMO deberá tener en cuenta los siguientes requisitos técnico / funcionales:

Plan de numeración para el Dpto. de Interior

El PMO deberá recoger preferentemente el mantenimiento del "Plan de numeración" actualmente empleado sin que se requiera el cambio del número público asociado a los terminales.



El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Gobierno Vasco la "Portabilidad" de número telefónico actual.

Así mismo deberá indicar detalladamente las condiciones en que se realizará dicha portabilidad, con indicación expresa de la programación y duración prevista en los cortes de servicio (horarios nocturnos, etc.), así como la organización propuesta para realizar dicha portabilidad.

En caso de que esto no sea posible el mantenimiento del "Plan de numeración" actual, el licitador deberá definir un nuevo "Plan de Numeración", específico para el DIGV, acorde con las prestaciones y requisitos indicados anteriormente en este pliego de prescripciones técnicas con relación al Plan de Numeración..

Disponibilidad de los accesos - Lugar y Tiempo

Para los operadores que no dispongan actualmente de infraestructura en los centros de interés, e incluso para los que dispongan de esta pero sin acceso al centro, la ejecución del contrato no se materializa en un momento puntual, a partir del cual todos los servicios de telecomunicaciones solicitados estarán implantados y disponibles en todos los centros del Dpto. de Interior dentro de la C.A.P.V., sino que se desarrollará a lo largo de un periodo transitorio durante el cual se irán incorporando los centros y prestaciones.

Este periodo de desarrollo vendrá influenciado, entre otros factores, por la disponibilidad de medios, en la red de telecomunicaciones del operador, para hacer frente al despliegue de accesos solicitado. Existirán por ello diversas fases de implantación, desarrolladas a lo largo del tiempo, en función de la planificación prevista.

En el "Anexo I – Centros de Interés, Servicios y consumos actuales" de este pliego se recogen los centros a abordar, el número y detalle de los accesos solicitados para cada centro, así como los servicios asociados a proporcionar.

El adjudicatario dispondrá de un determinado plazo de tiempo, según las indicaciones recogidas en el PMO, para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de servicios solicitados en los centros de interés.

El PMO debe recoger claramente el programa completo de actividades y tiempos asociados, de forma que el DIGV pueda conocer el tiempo total previsto para realizar el cambio de operador.

A futuro, considerando un escenario final donde el operador de telecomunicaciones tenga su red completamente desplegada, los servicios deberán estar disponibles en cualquier dependencia del DIGV, en toda la Comunidad Autónoma del País Vasco.

En este caso el adjudicatario dispondrá de un determinado plazo de tiempo para hacer frente a las tareas de instalación y provisión de servicios solicitados en nuevos centros, según las indicaciones de calidad de servicio recogidas en su oferta.



4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

4.1 General

En relación con los servicios definidos, y los posibles demandados en el futuro, el Adjudicatario considerará los siguientes aspectos generales:

- La coordinación, gestión y relación con el Adjudicatario, será centralizada y única, a través de los servicios técnicos asignados y autorizados por el DIGV, que le serán notificados oficialmente al licitador, no debiendo existir en ningún caso relación directa del operador con ningún centro u organismo integrado.
- Se mantendrán reuniones periódicas entre los responsables designados por ambas partes para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

4.1.1 Coordinador responsable

Aun cuando el adjudicatario designe varios responsables para atender a las diferentes parcelas señaladas anteriormente, existirá un único coordinador del adjudicatario responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

Este coordinador mantendrá reuniones periódicas con los responsables designados por el Gobierno Vasco para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

Las modificaciones posteriores a la definición inicial de responsables, deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada.

4.2 Pruebas y aceptación de los servicios

Aceptación de un servicio

El adjudicatario deberá comunicar el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios al DIGV para que sus técnicos den aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los mismos.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el DIGV sobre la validez, disponibilidad y calidad de los servicios contratados.

Las discrepancias sobre la fecha de disponibilidad y el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación y **podrán ser causa de resolución del contrato.**



El contratista deberá facilitar al Gobierno Vasco la documentación exigida como parte del servicio, estableciéndose como requisito previo a la aceptación de su puesta en marcha o disponibilidad (datos cartográficos, numeraciones asignadas, datos técnicos de los enlaces empleados, personal técnico responsable, etc.).

Pruebas

El objetivo de las pruebas es la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados y su calidad.

El adjudicatario facilitará, libre de coste, todos los equipos, herramientas, protocolos y documentaciones requeridas para realizar las pruebas. Estas pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes del Gobierno Vasco en presencia de un representante del adjudicatario y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes. No se considerarán superadas las pruebas, mientras no se hayan superado todas y cada una de las pruebas individuales.

4.3 Seguridad

4.3.1 Seguridad Laboral

El Adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las disposiciones generales y vigentes en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y demás disposiciones, quedando facultado el DIGV para llevar a cabo las comprobaciones necesarias que acrediten el cumplimiento de tales extremos con el Adjudicatario, sin que estas comprobaciones eximan de su responsabilidad a éste.

Asimismo, será responsabilidad del Adjudicatario que tanto los materiales y maquinaria, como el personal que hace uso de los mismos cumplan la normativa vigente en cuanto a Seguridad Laboral.

El Gobierno Vasco no se hace responsable de las consecuencias que el incumplimiento de este punto pudiese ocasionar.

4.3.2 Secreto y Confidencialidad

Además de lo recogido en la legislación aplicable (Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, Título III, Capítulo III, Artículos 49 y 50, relativos al Secreto de las comunicaciones y Protección de los datos de carácter personal), el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco podrá dictar otras directrices relativas a la seguridad y confidencialidad en la prestación de los servicios.

El personal del Adjudicatario estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Interior del Gobierno Vasco.



El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los abonados del Departamento de Interior.

El Contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

4.3.3 Autorización del personal

El técnico del Gobierno Vasco, responsable del contrato, facilitará al personal del adjudicatario las autorizaciones de entrada a los centros o dependencias del Dpto. de Interior cuando se precisen.

El Adjudicatario presentará al Gobierno Vasco una relación del personal que realizara la prestación de los diferentes servicios, indicando su nombre, apellidos y número de DNI o pasaporte, así como su función o responsabilidad asignada dentro de las tareas objeto del contrato.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a cualquiera de las personas incluidas en la relación de personal.



5. FACTURACIÓN

El licitador incluirá en la oferta su “Plan de Precios”, donde describirá el procedimiento de facturación por cada servicio ofertado, indicando las modalidades existentes y sus características.

En todos los casos, la facturación a realizar se corresponderá inequívocamente con la codificación del “Plan de precios” ofertado y se efectuará con la periodicidad fijada en el expediente.

Los conceptos periódicos, se facturarán en relación con el tiempo desde la aceptación de su puesta en servicio, dentro de cada período (%).

Los pagos se realizarán, previa presentación de la correspondiente factura, con la periodicidad establecida para este expediente, y tras la aceptación por el DIGV de los servicios proporcionados.

Generación de cuentas

Los abonados del Departamento de Interior se considerarán englobados en tantas cuentas como los responsables del DIGV consideren oportunos, generándose una factura independiente para cada una de las cuentas existentes.

La aplicación de tarifas especiales afectará de igual manera a todas ellas, así como los procedimientos de gestión y atención.

La facturación de cada una de las cuentas se entregará en papel y en soporte magnético, y permitirá la personalización de la facturación según los formatos establecidos, de forma que pueda ser tratada por el DIV.

6. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

La oferta presentada por el licitador deberá ser lo mas detallada posible, de forma que permita su validación, análisis y valoración según los requisitos técnicos y/o criterios de adjudicación que se determinen para este expediente

La oferta deberá incluir como mínimo los siguientes apartados:

1. Memoria Técnica.
2. Oferta económica.

Las ofertas se analizarán según estos datos; el licitador será el único responsable de las consecuencias que la falta u omisión de información en la oferta presentada pueda generar en el análisis y la valoración de la misma.

6.1 Memoria técnica

Los licitadores presentarán una memoria técnica en desarrollo de la propuesta que realiza para la prestación de los servicios solicitados, esta memoria técnica debe responder fundamentalmente a dos objetivos:

1. Presentación general del servicio de acceso y otros servicios asociados.
2. Presentación del proyecto “Plan de migración de operador”.

6.1.1 Presentación General del servicio:

El licitador incluirá la descripción completa y detallada de la totalidad de los servicios ofertados, y que pueden ser contratados a través del “Plan de precios”, con indicación de sus prestaciones y características técnicas fundamentales asociadas, de forma que permitan su análisis, validación y valoración.

Los licitadores habrán de contemplar obligatoriamente en su memoria técnica los servicios solicitados, a excepción de los de carácter optativo y que no sean ofertados.

El licitador también expondrá en este apartado los métodos, plan y organización del trabajo que propone para garantizar la implantación y prestación de los servicios “Soporte y Atención al cliente” solicitados en este pliego.

El contenido de la memoria será en detalle y exhaustiva debiendo recoger y dar respuesta, como mínimo, a los apartados y aspectos técnicos citados expresamente en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como otros aspectos que el operador entienda de utilidad en el sentido que permita a los servicios técnicos del DIGV una evaluación de carácter técnico de la oferta realizada.

Los datos incluirán, como mínimo, y para cada servicio ofertado

- Descripción del servicio
- Prestaciones y características fundamentales



- Compromisos de calidad, procedimientos a emplear para la verificación de la misma, e información periódica sobre calidad que proporcionara al DIGV para cada servicio.

6.1.2 Plan de migración de operador

Los licitadores deberán presentar su proyecto concreto de “Plan de migración de operador”.

Este "Plan de migración de operador" recogerá todos las acciones que es necesario realizar para hacer efectivo el cambio de suministrador en la provisión del servicio, teniendo en cuenta los requisitos establecidos para los mismos recogidos en este pliego.

El contenido de este apartado será de detalle y exhaustivo debiendo aclarar las soluciones técnicas propuestas, así como sus características y los tiempos de implantación que el licitador se compromete a satisfacer.

A partir de esta Memoria Técnica se determinará en primer lugar el grado de cumplimiento de las prestaciones y niveles de servicio mínimos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, determinando la validez de la oferta presentada.

La oferta que no satisfaga los mínimos solicitados tanto en lo relativo al alcance de los servicios, especificaciones técnicas indicadas y nivel de calidad será considerada **NO Válida**.

6.2 Oferta económica

Los licitadores presentarán el “Plan de precios” a aplicar, con carácter general, para la contratación de los servicios ofertados.

Los precios estarán repercutidos de todos los costos directos e indirectos de la propia prestación de los servicios, las instalaciones realizadas, los derivados de las condiciones establecidas en el presente pliego así como los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, incluido el IVA.

La “Oferta económica” a presentar seguirá, en lo posible, las indicaciones recogidas en el “Anexo II – Indicaciones para la propuesta económica” del Pliego de Prescripciones Técnicas asociado a este expediente.



7. ANEXO I – CENTROS DE INTERÉS, SERVICIOS Y CONSUMOS ACTUALES

7.1 Centros de interés

En este apartado se recogen, a fecha actual, los centros y dependencias del Dpto. de Interior del Gobierno Vasco que disponen de acceso telefónico.

Esta relación de edificios se corresponde con la previsión inicial de objetivos en cuanto a la cobertura territorial solicitada a los licitadores.

<u>localidad</u>	<u>domicilio</u>
ALGORTA-GETXO	Aioa 13 Chalet San Ignacio
AMOREBIETA	Plaza Gernika,4 - bajo
ANDOAIN	Estación s/n
ARKAUTE	Arkaute s/n, bajo - N1
ARKAUTE	Arkaute s/n, bajo - N1 (Ant. Hotel Iradier)
ARRASATE	Gipuzkoa Etorbidea,2 - bajo (esq. con Maala 2)
AZKOITIA	Nemesio Otaño,1 - bajo
BALMASEDA	Virgen de Gracia, 2
BARAKALDO	Juan Sebastián Elkano,22 - bajo
BASAURI	Lehendakari Aguirre, 92 - bajo
BASAURI	Uribarri, 1 - bajo
BEASAIN	Senpere, s/n - bajo
BERGARA	Avda. Ibergarai 56
BERMEO	Doloriaga,25 - bajo
BERROZI	Alto de Azaceta s/n - bajo
BILBAO	Ercilla, 4
BILBAO	Gran Vía, 85
BILBAO	Gran Vía, 2
BILBAO	Gran Vía, 81
BILBAO	M ^a Díaz de Haro, 3 - bajo
BILBAO - Deusto	Ibarrecolanda, 9 - bajo
BILBAO - Txurdinaga	Dr. Ornilla, 1A - bajo
BILBAO - Zabalburu	Pedro Martínez Artola,2 - bajo
DONOSTI	Bergara, 5 - 7 bajo
DONOSTI	Intxaurrondo, 70 - bajo
DONOSTI	Paseo de Martutene,1 - bajo
DONOSTI	San Marcial,12 - bajo
DONOSTI	San Martín, 48
DONOSTI - Amara	Plaza de Easo,9 - bajo
DONOSTI - Ondarreta	Infanta Cristina,28 - bajo
DURANGO	Kurutziaga, 25 bajo
EIBAR	Otaola Hiribidea,3 - bajo
ERANDIO-ALTZAGA	Avda. Gernika, 1



<u>localidad</u>	<u>domicilio</u>
ERANDIO-GOIKOA	Larrauri Mendotxe Bidea, nº 18
GALDAKAO	Zabalea, 23 - bajo
GERNIKA	Carlos Gangoiti, 20 - bajo
HERNANI	Latxunbe Auzoa,34 - bajo
IRUN	Avda. de Salis, 1- bajo
IURRETA	Bº Arriaundi s/n (Iurreta Auzoa)
LA CAMPA	Plaza de Asua, s/n. (Ant. Ayuntamiento)
LAGUARDIA	Carretera de Logroño s/n
LANGRAIZ - OKA	Bº Garabo s/n - bajo
LEKEITIO	Basotxo, 2b - bajo
LLODIO	Avda. Zumalakarregi, 66 - bajo
MUNGIA	Errekatxu,10 - bajo
MUSKIZ - SOMORROSTRO	Cendeja, 11 lonja
OIARTZUN	Poligono Ugaldetxo, s/n bajo
ONDARROA	Zaldupe, s/n
OÑATI	Bidebarrieta,2-4 bajo
PORTUGALETE	Correos, 39 - bajo
RENTERIA	Plaza de Santa Clara, s/n - bajo
SALVATIERRA-AGURAIN	Fueros, 11 - bajo
SANTURTZI	Juan José de la Quintana, 2
SESTAO	Andrés Jaureguibeitia, 2 - bajo
LOIU	Aeropuerto
TOLOSA	Santa Klara, 2-B ;bajo
VITORIA-GASTEIZ	Adriano VI, 20 - 2ª
VITORIA-GASTEIZ	Avda. Gazteiz, 18
VITORIA-GASTEIZ	Duque de Wellington, 2 - bajo
VITORIA-GASTEIZ	Navarra, 2
VITORIA-GASTEIZ	Portal de Castilla, 15-17; bajo (201)
VITORIA-GASTEIZ	Portal de Foronda s/n; bajo
VITORIA-GASTEIZ	Samaniego, 2 - bajo
VITORIA-GASTEIZ	Jose Atxotegui s/n - bajo (Txagorritxu)
VITORIA-GASTEIZ	Olaguibel 36-38
VITORIA-GASTEIZ	Plaza de la Provincia s/n
ZARAUZ	Gipuzkoa, 60 bajo
ZUMARRAGA	Geltokien Enparantza,3 bajo



7.2 Servicios y consumos actuales

En este apartado se recoge, a modo de referencia, datos reales relativos al número de abonados y consumos efectuados.

El número de líneas telefónicas contratadas es:

Tipo de línea	Número Accesos	Numeración asociada	Centros
Primario RDSI 30 canales	14	3130	8
Primario RDSI fracc. 8 canales	6	60	3
Acceso Básico RDSI	146	946	34
Línea analógica	10	10	2
Servicio de Red Inteligente	3	-	-

Consumos

La Tabla siguiente recogen los datos considerados fundamentales y relativos a consumo de telefonía fija del DIGV en el año 2006.

Ámbito de la llamada	Nº de llamadas	Duración de llamadas Total minutos
Metropolitano/ Demarcación	1.501.590	4.506.449
Provincial	166.335	491.136
Interprovincial	111.391	283.593
- <i>Interprovincial dentro de CAPV</i>	7.824	24.985
- <i>Interprovincial fuera CAPV</i>	103.567	258.608
Internacional/Nacional	3.709	12.650
Fijo a Móvil	1.085.478	3.200.932
Red inteligente	75.128	752.173
Internet	64.268	1.026.441
Otros	49.855	75.589
TOTAL	3.057.753	10.348.963

Se estiman las siguientes distribuciones del tráfico:

Trafico en horario normal	90,00%
Trafico en horario reducido	10,00%
- Nocturno	(5%)
- Fin de semana	(5%)

- Se consideran los siguientes ámbitos de llamada: metropolitano, provincial, interprovincial (que a su vez, se desglosa en tráfico CAPV y Nacional), internacional y fijo-móvil.
- Se considera que las demarcaciones telefónicas establecidas son idénticas para todos los operadores.



8. ANEXO II – INDICACIONES PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA

El licitador incluirá en la oferta su “Plan de Precios”, donde se indicará el costo y procedimiento de facturación por cada servicio ofertado, indicando las modalidades existentes y sus características.

Se presentará los precios para todos los servicios considerados en el presente pliego como mínimo, y aquellos no considerados que el licitador se encuentre en disposición de ofrecer.

Además, el licitador indicará como se aplican dichos precios o las variaciones de los mismos en función de parámetros inherentes al servicio, y otros parámetros que afecten a la facturación, indicando claramente cuales son estos conceptos diferenciadores, y presentando estas variaciones en forma de tablas de fácil seguimiento.

En este sentido, se presentarán las ofertas económicas atendiendo a los siguientes conceptos:

- Conceptos puntuales, bajo demanda (altas, bajas, modificaciones.)
- Cuotas periódicas (cuotas mensuales de los servicios contratados).
- Servicios medidos (por tiempo, por tráfico cursado, etc.).

Conceptos puntuales y Cuotas periódicas

En todos los casos, cuando proceda, se indicarán los siguientes precios:

- Precio de alta.
- Precio de instalación.
- Traslado del servicio (en el mismo edificio u otro diferente).
- Cuotas fijas (mensual, anual, etc.).
- Otros.

Asimismo, el Adjudicatario, indicará las variaciones de precios en función de parámetros inherentes al servicio (tipo de línea, accesos primarios RDSI fraccionados, distancia, elección de números en red inteligente, etc.), y otros parámetros existentes (número de abonados, los servicios contratados, etc.) que afecten a la facturación

Servicios medidos

Para los servicios medidos, el licitador debe recoger claramente en su oferta cuales son las distintas tarifas de utilización a aplicar, indicándose claramente los conceptos de la Tarificación y sus tramos: coste inicial de establecimiento de la llamada, coste por duración con indicación de la unidad (sg. ó min.), destino, número o servicio marcado y tramo de tarifa (en función del horario y del día de la semana), así como otros conceptos si fuesen aplicables.

Se identificarán al menos los siguientes:



- Duración: definirá cómo realizará el cómputo de los servicios medidos: por pasos, o por segundos, días, etc.
- Horario: definirá las distintas tarifas en función de los días de la semana, y rangos horarios. También, indicará el tratamiento de los días festivos
- Destino, número o servicio marcado: El tráfico telefónico saliente, se contemplará en función del extremo de la llamada:
 - Tráfico metropolitano.
 - Tráfico provincial.
 - Tráfico interprovincial y/o CAPV
 - Tráfico internacional (por zonas geográficas).
 - Tráfico Móviles, según tipo:
 - Vodafone
 - Orange
 - Movistar
 - Otros
 - Llamadas a Servicios especiales (buzón voz, otros).

En los casos en que proceda, se hará diferencia entre el tráfico realizado dentro de la red del Adjudicatario, y redes de otros operadores, y las condiciones y tratamiento económico del tráfico entrante.

- Volumen Tráfico: variaciones de tarificación (descuentos) por tramos dependiendo del volumen de tráfico global y de los factores que se consideren de interés.

Plan de numeración

De acuerdo a lo especificado y ofertado por el licitador en lo correspondiente a este apartado, se presentará precios bajo los siguientes criterios:

- Número reservado no enrutado.
- Número enrutado sin servicio.
- Número en servicio.

8.1 Facturación

Así mismo, el licitador describirá en su oferta el procedimiento de facturación por cada servicio, indicando las modalidades existentes y sus características. En cualquier caso, se respetarán las condiciones de facturación recogidas en el “Pliego de Prescripciones Técnicas” y “Pliego de Cláusulas Administrativas” asociados al presente expediente.

La facturación a realizar se corresponderá inequívocamente con la codificación del “Plan de precios” ofertado; de lo anterior se entiende la relevancia de la oferta inicial, que han de presentar los licitadores, toda vez que la misma debe contener todos los servicios ofertados.



Modelo de factura

En consonancia con el “Plan de precios” propuesto y para los diferentes servicios ofertados, el licitador describirá su procedimiento de facturación, indicando las modalidades existentes (detallada, por grupos de usuarios, global, etc.).

La explicación se ilustrará con un ejemplo práctico, presentando un modelo simulado de factura tipo, en formato electrónico, que contemple todos los servicios demandados, y un ejemplo de facturación e información detallada de servicios medidos.

- Conceptos puntuales (altas, bajas, modificaciones)
- Conceptos periódicos (cuotas mensuales de los servicios contratados)
- Servicios medidos (detallado, de todo tipo de llamadas)
- Servicios específicos
- Otros

El Modelo de factura deberá ser tal que permita a los técnicos del Gobierno Vasco realizar el seguimiento y comprobación de la facturación, identificando los consumos asociados a cada uno de los conceptos y servicios, y pudiendo comprobar los precios aplicados de acuerdo al "Plan de Precios" vigente en cada momento.