



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

# **SOPORTE A LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO.....</b>	<b>2</b>
2.1. TAREAS SOLICITADAS.....	2
2.1.1 <i>Coordinación y supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones.....</i>	2
2.1.2 <i>Gestión de usuarios y terminales de telefonía móvil.....</i>	3
2.1.3 <i>Detección y análisis de posibilidades de mejora.....</i>	4
2.2. NIVEL DE SERVICIO.....	4
2.3. MEDIOS.....	5
<b>3. ÁMBITO Y NATURALEZA DE LOS TRABAJOS.....</b>	<b>6</b>
3.1. GENERAL.....	6
3.2. HERRAMIENTAS DE SOPORTE.....	7
3.3. DOCUMENTACIÓN.....	7
<b>4. EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....</b>	<b>8</b>
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) viene contratando sus necesidades relativas a servicios de telecomunicaciones (telefonía pública fija, telefonía móvil, acceso a Internet, enlaces de datos, etc.) con diversos operadores públicos de telecomunicaciones a través de sus correspondientes expedientes administrativos.

La contratación de servicios de telecomunicaciones a operadores públicos permite al DIGV obtener un conjunto de prestaciones y servicios sin necesidad de implementar y mantener por si mismo las infraestructuras necesarias para su prestación, debiendo las condiciones y características del servicio contratado satisfacer los requisitos y necesidades del DIGV.

Sin embargo estas contrataciones de servicios no evitan al DIGV la necesidad de realizar los tareas correspondientes a la gestión y control de los mismos, como son la recogida de necesidades, la evaluación y selección de soluciones de entre las ofertadas por los operadores para cada tipo de servicio, el control y seguimiento de la implantación y prestación de los servicios, etc.

Cabe destacar entre estas tareas el control de la facturación asociada, de especial relevancia teniendo en cuenta la condición de Administración Pública que mantiene el DIGV como cliente.

De igual forma, la amplia difusión y utilización de servicio de telefonía móvil dentro del DIGV, con un parque de terminales superior a las 3.000 unidades, ha generado la aparición de nuevas actividades asociadas a la gestión de las líneas y los terminales telefónicos y accesorios, que suponen una importante carga de trabajo.

El objeto de este expediente es la contratación del servicio de soporte a la gestión y control de los servicios de telecomunicaciones prestados por los operadores públicos al 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 y control de servicios de telecomunicaciones prestados por operadores públicos al DIGV.

Las actividades solicitadas se centran fundamentalmente en el seguimiento y supervisión de los siguientes servicios prestados por operadores públicos, a través de sus correspondientes contratos administrativos:

- Servicio de conexión a la red telefónica pública.
- Servicio de conexión y acceso a Internet.
- Servicio de telefonía móvil digital.
- Servicio de enlace mediante VPN de datos.
- Servicios de telecomunicaciones con el prestador del servicio Universal en la CAPV.

Además de los aquí indicados, el DIGV puede solicitar al adjudicatario gestionar y/o controlar cualquier otro servicio público de telecomunicaciones que contrate o tenga contratado el DIGV.

### 2.1. Tareas solicitadas

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

#### 2.1.1 Coordinación y supervisión de los servicios públicos de telecomunicaciones

El objetivo principal del contrato se centran en el seguimiento y supervisión de los servicios, así como en solucionar los problemas que puedan producirse .

Con carácter general, para todos los servicios públicos de telecomunicaciones, el Adjudicatario realizará las siguientes funciones.

- Recogida de recogida de necesidades transmitidas por los usuarios: el DIGV dispone de herramientas mediante las cuales recoge las diversas solicitudes y peticiones cursadas por los usuarios. El adjudicatario se hará cargo de las solicitudes recibidas, las analizará y trasladará las mismas al responsable del DIGV para su contratación.
- También se encargará de la preparación de la información y datos previos requeridos para la contratación - solicitud del servicio.
- Una vez el DIGV haya procedido a la contratación del servicio, se el encargará de realizar el seguimiento y prestar el soporte necesario al operador para la implantación del servicio (gestionar 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.)

Dentro de este apartado se recogen la realización de acompañamientos al operador en su acceso a los centros a fin de determinar y caracterizar los trabajos y tendidos a realizar por este.

- Seguimiento del servicio prestado y los niveles de calidad asociados: Seguimiento y supervisión de la prestación de los servicios en el tiempo, incluyendo la recogida de los avisos de incidencia que se produzcan, su comunicación al operador u operadores implicados y seguimiento periódico de las incidencias hasta su cierre, reclamando el cumplimiento de los acuerdo de nivel de servicios (SLAs) definidos en los contratos y la aplicación de las penalidades económicas en facturación si existiesen, por su incumplimiento.
- Documentación y registro de los servicios contratados: llevará el registro y detalle del inventario de servicios contratados, en especial de las fechas de inicio y fin de disponibilidad del servicio, y sus características técnicas, a efectos de inventario, así como para el efectivo control de la facturación asociada a los mismos.
- Control de facturación: se realizará la verificación de la facturación emitida por los operadores públicos y su contraste con el inventario de servicios contratados, validando la corrección de la misma antes de que su aceptación por parte del DIGV para proceder a su pago.

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.

### **2.1.2 Gestión de usuarios y terminales de telefonía móvil**

El DIGV realiza directamente la gestión de usuarios y terminales correspondientes al servicio de telefonía móvil, con acceso a la infraestructura del operador a través de herramientas informáticas dispuestas por el operador para tal fin.

Entre otras razones para adoptar esta decisión se encuentra la especiales características que presenta el servicio de telefonía móvil que se considera actualmente como un servicio de carácter personal ligado a cada usuario; y a las condiciones de confidencialidad que el DIGV mantiene y aplica a toda la información relacionada con sus usuarios.

Existen pues una serie de gestiones relacionadas con los usuarios y terminales de telefonía que se realizan de forma centralizada por el DIG, procurando que se transfiera al operador la mínima información posible relativa a los usuarios y siempre ajustada estrictamente a la necesidad de prestación del servicio.

Estas gestiones son realizadas de forma directa en la red del operador a través de herramientas informáticas que permiten al DIGV realizar de forma directa el alta o cambio de las características asociadas a la líneas telefónicas. Así mismo la distribución de

terminales y accesorios se realiza de forma centralizada, sin que el operador público pueda conocer quien es el destinatario último de los mismos.

La gestión centralizada de líneas telefónicas, terminales y accesorios, junto con otras tareas asociadas a este servicio (facturación detallada, etc.) suponen una importante carga de trabajo en el día a día de la gestión y control de estos servicios.

### **2.1.3 Detección y análisis de posibilidades de mejora**

- Análisis de mejoras posibles en los servicios ya contratados.
- Seguimiento, análisis y estudio de los nuevos servicios ofertados por los operadores valorando su interés y posible aprovechamiento por parte del Departamento de Interior.

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.

Dentro de este apartado se recogen en especial el análisis de las soluciones para el establecimiento de comunicaciones de datos a través de las infraestructuras proporcionadas por los operadores públicos presentes en el mercado (Internet, enlaces punto a punto, redes de datos X25, etc.), cuya oferta varía frecuentemente.

## **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.

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:

- La realización de un replanteo “in situ” de las instalaciones en un centro a fin de definir el medio o vía de acceso del operador público al mismo.
- 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 y depende en cada caso del servicio público de telecomunicaciones afectado y de las herramientas o procesos del DIGV con los que se interrelaciona.

Debe tenerse en cuenta el complejo entorno tecnológico en que se desarrollarán los servicios solicitados. El DIGV mantiene y utiliza internamente infraestructuras de telecomunicaciones avanzadas con las cuales deben interconectarse e interoperar los servicios públicos de telecomunicaciones contratados.

La prestación de los servicios de soporte demandados en este expediente implica la necesidad de conocer en profundidad la oferta de servicios públicos de telecomunicaciones dentro del actual mercado, las nuevas tendencias y el marco de desarrollo de los procesos de convergencia de telefonía fija y móvil, así como el conocimiento general de 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 a contratar deberá tener siempre en cuenta la integración existente de la redes de telefonía fija y móvil públicas con la redes privadas (red telefónica y red de datos) del Departamento de Interior, buscando siempre la mejor solución dentro de la arquitectura de interconexión de redes implantada con los operadores que actualmente prestan estos servicios al DIGV.

El adjudicatario también actuará como supervisor de la prestación de los servicios, dando soporte a otras áreas del DIGV en la detección y análisis de los problemas, y en caso necesario coordinando con el operador las actuaciones correctoras precisas. Así por ejemplo, como respuesta a un aviso de incidencia, el técnico asignado a este soporte realizará las siguientes tareas:

- Identificará el servicio afectado de entre los contratados y el operador responsable del mismo.
- Realizará las actuaciones precisas dentro de su ámbito de responsabilidad, comenzando por la notificando al operador de la existencia y naturaleza de la avería detectada, y dando el soporte que este requiera para su solución (acceso a centros, realización de pruebas, etc.)
- Avisará los técnicos del DIGV y, en caso necesario, a otros contratistas de las necesidades de su actuación.
- Una vez finalizada la incidencia ejecutará las pruebas precisas para comprobar el funcionamiento correcto de los servicios.

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 algunos de los servicios contratados, 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 ente público, el DIGV debe mantener en todas las decisiones tomadas con respecto a los servicios ofertados.

### **3.2. Herramientas de Soporte**

El DIGV dispone de herramientas internas para la gestión de las solicitudes de nuevas necesidades o gestión de avisos de incidencias relacionadas con las prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.

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 registro del inventario de servicios contratados y contraste de la facturación.

El adjudicatario recibirá, una vez firmado el contrato, la documentación relativa a los procedimientos a utilizar en su relación con los usuarios del DIGV, su personal técnico, así como con los operadores públicos de telecomunicaciones: 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 servicios contratados. 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.