

GUGGENHEIM BILBAO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE RIGE LA LICITACIÓN PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO

1. OBJETO DEL CONTRATO Y LOTES

El objeto de la licitación es la contratación de los servicios de telecomunicaciones de la FUNDACIÓN DEL MUSEO GUGGENHEIM BILBAO (en adelante, LA FUNDACIÓN).

La licitación se halla dividida en cuatro (4) lotes:

- 1) LOTE 1: TELEFONÍA FIJA
- 2) LOTE 2: COMUNICACIONES MÓVILES, CENTRALITA VIRTUAL Y CORREO ELECTRÓNICO EN LA NUBE MS-OFFICE 365
- 3) LOTE 3: TRANSMISIÓN DE DATOS FIJOS OPERADOR 1
- 4) LOTE 4: TRANSMISIÓN DE DATOS FIJOS OPERADOR 2

Las ofertas deberán realizarse separadamente para cada uno de los lotes y se valorarán independientemente, pudiendo los licitadores realizar ofertas a uno sólo o a varios lotes. Se tomarán en cuenta únicamente las propuestas que oferten todos los servicios previstos en cada lote.

2. LOTE 1: TELEFONÍA FIJA

2.1. Alcance del lote 1

El lote correspondiente a los servicios de telefonía fija, deberá proveer los siguientes servicios:

- Un enlace primario digital para central telefónica (propiedad de LA FUNDACIÓN). Ubicación: Avenida Abandoibarra 2, 48009 Bilbao.
- Portabilidad de la numeración actual utilizada por LA FUNDACIÓN que se encuentra asociada a enlace similar: se corresponde a los números del 94.435.9000 al 94.435.9099 (100 números) y 94.403.9000 al 94.403.9199 (200 números).
- Los precios de bonos mensuales en minutos que incluyan todas las llamadas recogidas en la tabla orientativa siguiente. No se enrutarán por el enlace correspondiente a este lote las llamadas cuyo destino sean terminales móviles, excepto cuando se utilice como respaldo del enlace correspondiente al lote 2 por caída o saturación de este último.
- Dos líneas analógicas: estas líneas se utilizan para la conexión de equipos de alarma y seguridad de almacenes de la FUNDACIÓN.
- Mantenimiento de la centralita Alcatel OXE con las siguientes características:
 - Modelo: OMNIPCX ENTERPRISE (OXE)
 - Versión SW: R11.0
 - Call server H/A: Sí
 - Acceso Primario: 2
 - Accesos básicos: 0
 - Ext. Analógicas: 64
 - Ext. Digitales: 224
 - Usuario IP: 3
 - Antenas DECT: 32 (IBS)
 - Usuarios DECT: 110

GUGGENHEIM BILBAO

- Operadora PC: 1 (4059 EE)
- Sistema gestión: OV 4760 R5.2
- Mantenimiento: UPTIME RECONFIGURE RESPONSE 24h x 7d x 4h

2.2. Datos de consumos para llamadas asociadas a este lote (orientativo)

A continuación, se muestra la estimación MENSUAL del número de llamadas y duración de las mismas en minutos a los destinos en este lote obtenidas durante el primer trimestre de 2017, de modo orientativo. Los totales se utilizan para estimar el bono en minutos a ofertar. LA FUNDACIÓN tendrá la flexibilidad de cambiar el tipo de bono en función de los consumos reales:

TELEFONÍA FIJA	Llamadas	Duración (min)
Provincial (Bizkaia)	1.910	4.165
CAPV (Araba-Álava y Gipuzkoa)	180	413
Interprovinciales	306	1.009
Internacionales	62	368
Móviles	75	232
Otros (118xx, 112, 1004)	72	129
Red Inteligente (901, 902, 803, 806, 807)	194	720
<u>TOTAL/mes</u>	<u>2.799</u>	<u>7.036</u>

2.3. Propuesta económica para el lote 1

Los licitadores presentarán sus ofertas ajustándose a las indicaciones recogidas en este apartado y a las tablas del Anexo II del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas:

TELEFONÍA FIJA	
A. CONTRATO	Unidades
A.1. Acceso primario RDSI (30 canales)	1
A.2. Numeración adicional de marcación directa (94.435.9000 al 94.435.9099)	100
A.3. Numeración adicional de marcación directa (94.403.9000 al 94.403.9199)	200
A.4. Línea básica analógica	2
A.5. Bono mensual de 8.000 MINUTOS desde fijo a móvil o fijo nacional. Ambos tipos del mismo o de otro operador (cualquier combinación de ellos)	1

GUGGENHEIM BILBAO

A.6. Mantenimiento central telefónica Alcatel OXE	1
---------------------------------------------------	---

Figura 1: Cuadro de oferta lote 1

Asimismo, precios unitarios para los siguientes conceptos, opcionales en función de las necesidades de LA FUNDACIÓN:

TELEFONÍA FIJA	
B. OPCIONALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	Unidades
B.1. Acceso primario RDSI (30 canales) adicional	1
B.2. Numeración adicional de marcación directa	1
B.3. Línea básica analógica adicional	1
B.4. Acceso básico RDSI	1
B.5. Bono mensual de 7.000 MINUTOS desde fijo a móvil o fijo nacional. Ambos tipos del mismo o de otro operador (cualquier combinación de ellos)	1
B.6. Bono mensual de 9.000 MINUTOS desde fijo a móvil o fijo nacional. Ambos tipos del mismo o de otro operador (cualquier combinación de ellos)	1

Figura 2: Opcionales durante la vigencia del contrato, lote 1

C. TARIFAS PARA LOS EXCESOS Y PARA LOS DESTINOS NO CUBIERTOS POR EL BONO (detalle de países en la tabla del Anexo II del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas)
C.1. Llamadas metropolitanas
C.2. Llamadas provinciales
C.3. Llamadas CAPV
C.4. Llamadas interprovinciales
C.5. Llamadas a móvil
C.6. Llamadas internacionales a Europa Occidental
C.7. Llamadas internacionales a Europa del Este y Norte de África
C.8. Llamadas internacionales a Extremo Oriente y Oceanía

GUGGENHEIM BILBAO

C.9. Llamadas internacionales Norteamérica y Caribe
C.10. Llamadas internacionales a Latino América
C.11. Llamadas internacionales al resto del mundo
C.12. Llamadas información/emergencia/otros/redes inteligentes

Figura 3: Tarifas para los excesos no cubiertos por los bonos, lote 1

Además de las tablas anteriores, las ofertas económicas deberán incluir lo siguiente:

- Condiciones de los bonos por volumen y/o destinos.
- Detalle de descuentos (si aplica) en base a volúmenes de consumo, rappel de consumos u otras consideraciones que sean aplicables sobre los precios base incluidos en las tablas anteriores. Deberá detallarse de forma clara y concisa las condiciones de aplicabilidad de dichos descuentos, el procedimiento de aplicación sobre factura, temporalidad del mismo, etc.
- Detalle de precios y/o tarifas (y descuentos aplicables en su caso) sobre otros servicios y tipologías de llamadas y servicios no incluidos en las tablas anteriores.
- Descripción de la repercusión en las tarifas ofertadas de las variaciones de precio que se produzcan en el mercado, utilizando como base los precios propuestos (utilizando como referencia las tarifas oficiales del operador/es con posición de mercado significativa).
- Declaración expresa de que, como mínimo durante todo el período de vigencia del contrato, se mantendrán los precios y condiciones ofrecidos en la oferta.
- Declaración expresa de que el operador actualizará automáticamente y sin requerimiento de LA FUNDACIÓN las variaciones a la baja en el precio de las tarifas que se produzcan en el mercado.

2.4. Condiciones particulares del lote 1

- 1) Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en LA FUNDACIÓN serán por cuenta del contratista incluidos los de programación de la centralita de teléfonos, marca Alcatel modelo OXE, así como los de la adición de nuevos elementos o componentes. Todos los trabajos de adaptación de la central telefónica deberán hacerse a través de un integrador homologado por el fabricante o de empresa oficialmente certificada.
- 2) La numeración actual empleada en los sistemas de telefonía fija deberá mantenerse sin cambio. Cualquier coste asociado al mantenimiento de la numeración existente será asumido por el adjudicatario.
- 3) LA FUNDACIÓN podrá enrutar la tipología de llamadas del Lote 1 a través del adjudicatario del Lote 2, con el fin de asegurar la redundancia de sus comunicaciones y de disponer de un mejor servicio configurándose de este modo ambos enlaces como respaldo uno del otro en caso de avería o interrupción del servicio.
- 4) El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que LA FUNDACIÓN solicite, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante toda la vigencia del contrato. Estas ampliaciones serán objeto de un proyecto y una valoración específica (en caso de no estar incluidas en los precios unitarios recogidos en la presente licitación) que, una vez aceptados por LA FUNDACIÓN, se considerarán integrados en el contrato original.

GUGGENHEIM BILBAO

3. LOTE 2: COMUNICACIONES MÓVILES, CENTRALITA VIRTUAL Y CORREO ELECTRÓNICO EN LA NUBE MS-OFFICE 365

3.1. Alcance del lote 2

El lote correspondiente a los servicios de comunicaciones móviles deberá proveer los siguientes servicios:

- Integración de las comunicaciones entre la red de telefonía móvil y la telefonía fija, cursándose todo el tráfico móvil generado por los usuarios de la red fija, a través de un primario dedicado que será proporcionado por el adjudicatario. El adjudicatario definirá, de acuerdo con LA FUNDACION, un plan de numeración conjunto. Definirá el modelo de integración con detalle en el tipo de equipamiento necesario y la arquitectura de sistemas propuesta, así como las funciones ofrecidas.
- Un enlace primario digital para central telefónica (propiedad de LA FUNDACIÓN). Ubicación: Abandoibarra 2, 48009 Bilbao. Con instalación a cargo del adjudicatario bajo indicaciones técnicas DE LA FUNDACIÓN.
- Sistema de correo en la nube Microsoft Office 365 con 150 licencias Office 365 Enterprise E1 y 25 licencias Office 365 Enterprise E3 e integración con las comunicaciones unificadas.
- 42 líneas móviles integradas con la red fija, con llamadas a todos los destinos fijos, móviles y roaming internacional, y tráfico nacional de datos móviles de al menos 4 GB de capacidad de transferencia de datos a máxima velocidad (con un descenso de la velocidad de transferencia de datos una vez superado dicho umbral y sin realizar cargos adicionales una vez superado el mismo).
- 14 líneas de datos móviles, no integradas con la red fija, de como mínimo 4GB de capacidad de transferencia de datos a alta velocidad (con un descenso de la velocidad de transferencia de datos una vez superado dicho umbral y sin realizar cargos adicionales una vez superado el mismo).
- 3 líneas móviles, solo voz, con servicios de llamada a todos los destinos fijos, móviles y roaming internacional.
- 1 línea móvil para el envío exclusivo de SMS de alarmas del equipamiento de climatización (envío de un volumen aproximado de 900 SMS mensuales a un grupo de números de destino definido).
- 1 servicio de tráfico de datos con roaming internacional (para Europa y Norte América) para su incorporación a una de las líneas de voz y tráfico nacional de datos mencionadas en el punto anterior. Se deberá indicar el volumen de tráfico incluido y los países de aplicación.
- 26 terminales smartphone de gama elite 4G (tipo Iphone 7-128GB, Samsung Galaxy S8 64GB o similar), financiados a 24 meses, de los que 2 terminales quedarán como stock de repuesto.
- 20 terminales smartphone de gama alta 4G (Samsung A5 2017, Huawei P9 o similar), financiados a 24 meses, de los que 2 terminales quedarán como stock de repuesto.
- 5 terminales smartphone de gama básica 4G (Huawei Y5, Samsung J3 o similar), financiados a 24 meses, de los que 2 terminales quedarán como stock de repuesto.
- 4 terminales básicos GSM, de los que un terminal quedará como stock de repuesto.
- Renovación de terminales con una frecuencia de al menos cada dos (2) años para todas las gamas.
- Portabilidad de la numeración actual asociada a las líneas móviles existentes, por lo que el adjudicatario deberá ocuparse de los trámites asociados en el caso de que fuera necesario.
- Altas de los servicios solicitados bajo demanda en el periodo de tiempo ofertado por el licitador.
- LA FUNDACIÓN valorará que el adjudicatario del lote disponga de mecanismos para controlar el gasto asociado a servicios de datos en roaming.

GUGGENHEIM BILBAO

3.2. Datos de consumos para llamadas asociadas a este lote (orientativo)

A continuación, se muestra la estimación MENSUAL del número de llamadas y duración de las mismas en minutos a los destinos en este lote obtenidos durante el primer trimestre de 2017:

COMUNICACIONES MÓVILES	Llamadas	Duración (min)
Móviles del mismo operador	337	1.087
Fijo	777	1.735
Móviles otro operador	3.738	10.412
Grupo cerrado usuarios mismo operador	218	463
Internacional	41	925
Red Inteligente (901, 902, 803, 806, 807)	21	78
<u>TOTAL/mes</u>	<u>5.132</u>	<u>14.700</u>

3.3. Propuesta económica para el lote 2

Los licitadores presentarán sus ofertas ajustándose a las indicaciones recogidas en este apartado y a las tablas del Anexo II del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas:

COMUNICACIONES MÓVILES	
A. CONTRATO	Unidades
A.1. Acceso primario RDSI (30 canales)	1
A.2. Extensión móvil con voz y datos con todas las llamadas incluidas a destinos fijos o móviles nacionales, integrada con la telefonía fija y 4GB de datos mensuales	42
A.3. Extensión móvil solo voz, con todas las llamadas incluidas a destinos fijos o móviles nacionales, integrada con telefonía fija	3
A.4. Línea móvil solo datos con un volumen de 4 GB mensuales	14
A.5. Servicio de roaming internacional para "Europa y Norte América" de 200 GB	1
A.6. Servicio de envío de mensajes de texto SMS para un volumen mensual de 1.000 mensajes	1
A.7. Licencia Enterprise E1 de Microsoft Office 365	150
A.8. Licencia Enterprise E3 de Microsoft Office 365	25

Figura 4: Cuadro de oferta lote 2

GUGGENHEIM BILBAO

Asimismo, los operadores ofertarán los siguientes conceptos, opcionales en función de las necesidades de LA FUNDACIÓN:

COMUNICACIONES MÓVILES	
B. OPCIONALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	Unidades
B.1. Extensión móvil voz y datos, con todas las llamadas incluidas a destinos fijos o móviles nacionales, integrada con telefonía fija	1
B.2. Extensión móvil solo voz, con todas las llamadas incluidas a destinos fijos o móviles nacionales, integrada con telefonía fija	1
B.3. Línea móvil solo datos	1

Figura 5: Opcionales durante la vigencia del contrato, lote 2

Los operadores ofertarán las tarifas de los casos no cubiertos con las comunicaciones integradas según lo siguiente:

COMUNICACIONES MÓVILES	
C. TARIFAS PARA CASOS NO CUBIERTOS CON LAS COMUNICACIONES INTEGRADAS	
C.1. Llamadas a móviles del mismo operador	
C.2. Llamadas a fijo nacional	
C.3. Llamadas a móviles de distinto operador	
C.4. Llamadas internacionales	
C.5. Llamadas a servicios 901, 902, 80x.xxx	

Figura 6: Tarifas para los casos no cubiertos con las comunicaciones integradas

D.1 Terminal smartphone gama élite (Samsung Galaxy S8-64gb, Apple iPhone 7-128gb o similar)	26
D.2 Terminal smartphone gama alta (Samsung A5 2017, Huawei P9 o similar)	20
D.3 Terminal smartphone gama básica (Huawei Y5, Samsung J3 o similar)	5
D.4 Terminal básico GSM	4

Figura 7: Terminales móviles

GUGGENHEIM BILBAO

Además de las tablas anteriores, las ofertas económicas deberán incluir lo siguiente:

- Condiciones de las tarifas planas o bonos por volumen y/o destinos.
- Detalle de descuentos (si aplica) en base a volúmenes de consumo, rappel de consumos u otras consideraciones que sean aplicables sobre los precios base incluidos en las tablas anteriores. Deberá detallarse de forma clara y concisa las condiciones de aplicabilidad de dichos descuentos, el procedimiento de aplicación sobre factura, temporalidad del mismo, etc.
- Detalle de precios y/o tarifas (y descuentos aplicables en su caso) sobre otros servicios y tipologías de llamadas y servicios no incluidos en las tablas anteriores.
- Descripción de la repercusión en las tarifas ofertadas de las variaciones de precio que se produzcan en el mercado, utilizando como base los precios propuestos (utilizando como referencia las tarifas oficiales del operador/es con posición de mercado significativa).
- Declaración expresa de que, como mínimo durante todo el período de vigencia del contrato, se mantendrán los precios y condiciones ofrecidos en la oferta.
- Declaración expresa de que el operador actualizará automáticamente y sin requerimiento de LA FUNDACIÓN las variaciones a la baja en el precio de las tarifas que se produzcan en el mercado.

3.4. Condiciones particulares del lote 2

- 1) Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en LA FUNDACIÓN serán por cuenta del contratista incluidos los de programación de la centralita de teléfonos, marca Alcatel modelo OXE, así como los de la adición de nuevos elementos o componentes. Todos los trabajos de adaptación de la central telefónica deberán hacerse a través de un integrador homologado por el fabricante o de empresa oficialmente certificada.
- 2) La numeración actual empleada en los sistemas de telefonía fija y móvil deberá mantenerse sin cambio. Cualquier coste asociado al mantenimiento de la numeración existente será asumido por el adjudicatario.
- 3) LA FUNDACIÓN podrá enrutar la tipología de llamadas del lote 2 a través del adjudicatario del lote 2, con el fin de asegurar la redundancia de sus comunicaciones y de disponer de un mejor servicio configurándose de este modo ambos enlaces como respaldo uno del otro en caso de avería o interrupción del servicio.
- 4) El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que LA FUNDACIÓN solicite, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante toda la vigencia del contrato. Estas ampliaciones serán objeto de un proyecto y una valoración específica (en caso de no estar incluidas en los precios unitarios recogidos en la presente licitación) que, una vez aceptados por LA FUNDACIÓN, se considerarán integrados en el contrato original.

4. LOTE 3: TRASMISIÓN DE DATOS FIJOS OPERADOR 1

4.1. Alcance del lote 3

El lote correspondiente a los servicios de datos fijos, Operador 1, deberá proveer los siguientes servicios:

- Un acceso corporativo a Internet de al menos 50 Mbps simétricos garantizados: Ubicación: Avenida Abandoibarra 2, 48009 Bilbao. Se deberá facilitar estadísticas online de tráfico de acceso a Internet, preferentemente a través de una herramienta web.

GUGGENHEIM BILBAO

- Se deberá habilitar un medio para permitir que LA FUNDACIÓN pueda configurar las políticas de QoS o, en su defecto, garantizar que las solicitudes de modificación realizadas a este respecto por LA FUNDACIÓN serán atendidas y tramitadas en un periodo acotado de tiempo.
- 64 direcciones IP públicas reservadas (rango 213.4.210.128 a 213.4.210.191). Incluso la gestión de los dominios (actualmente: guggenheim-bilbao.eus y guggenheim-bilbao-corp.eus) y otros subdominios presentes y futuros de LA FUNDACIÓN.
- Un acceso asimétrico a Internet de 50 Mbps (downstream) configurado como respaldo al enlace simétrico descrito anteriormente.
- 4 líneas FTTH de acceso asimétrico a Internet de al menos 300 Mbps (downstream)
 - 2 en ubicación: Avenida Abandoibarra 2, 48009 Bilbao (1 IP pública/línea)
 - 1 en ubicación 1 (TELETRABAJO)
 - 1 en ubicación 2 (TELETRABAJO)
- Un Servicio de TV por cable o IP-TV en Avenida Abandoibarra 2, 48009 Bilbao.
- Un enlace tipo RPV de, al menos, 20 Mbps de caudal simétrico garantizado entre las sedes de LA FUNDACIÓN en Bilbao (Avenida Abandoibarra 2) y en su almacén externo, para servicios de video provenientes de cámaras de seguridad.

4.2. Datos de consumos en este lote (orientativo)

Dado que este lote se tarifica en base a precios unitarios mensuales, no aplica la identificación de consumos orientativos.

4.3. Propuesta económica del licitador para el lote 3

Los licitadores presentarán sus ofertas ajustándose a las indicaciones recogidas en este apartado y a las tablas del Anexo II del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas:

DATOS OPERADOR 1	
A. CONTRATO	Unidades
A.1. Acceso corporativo a internet de al menos 50 Mbps simétricos garantizados	1
A.2. Dirección IP pública (rango 213.4.210.128 a 213.4.210.191)	64
A.3 Acceso asimétrico a Internet de 50 Mbps para respaldo del enlace simétrico principal	1
A.4. Línea FTTH de acceso asimétrico a Internet de al menos 300 Mbps (downstream)	4
A.5. Servicio de TV por cable o IP-TV	1
A.6. Enlace RPV simétrico de al menos 20 Mbps de caudal garantizado para transmisión de video de cámaras de seguridad entre Bilbao y el almacén externo	1

Figura 7: Cuadro de oferta lote 3

GUGGENHEIM BILBAO

Asimismo, la propuesta económica incluirá los precios para los conceptos que se definen a continuación, opcionales en función de las necesidades de LA FUNDACIÓN:

DATOS OPERADOR 1	
B. OPCIONALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	Unidades
B.1. Ampliaciones del caudal del acceso corporativo a Internet en rangos de 10 Mbps	1
B.2. Dirección IP pública adicional	1
B.3. Ampliaciones de caudal del enlace RPV en rangos de 10 Mbps para la transmisión de video de cámaras de seguridad entre Bilbao y el almacén externo	1

Figura 8: Opcionales durante la vigencia del contrato lote 3

Además de la tabla anterior, las ofertas económicas deberán incluir, al menos, lo siguiente:

- Detalle de precios de otra tipología de enlaces no contemplada en las tablas.
- Descripción de la repercusión en los precios ofertados de las variaciones de precio que vayan produciéndose en el mercado, utilizando como referencia los precios oficiales del operador dominante.
- Declaración expresa de que el operador actualizará automáticamente y sin requerimiento de LA FUNDACIÓN las variaciones a la baja en el precio que se produzcan en el mercado.

4.4. Condiciones particulares del lote 3

- 1) Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en LA FUNDACIÓN serán por cuenta del adjudicatario.
- 2) LA FUNDACIÓN podrá enrutar sus datos a través de servicios considerados en el lote 4 con el fin de asegurar la redundancia de sus comunicaciones y de disponer de un mejor servicio si lo considera oportuno.
- 3) El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que LA FUNDACIÓN solicite, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante toda la vigencia del contrato. Estas ampliaciones serán objeto de un proyecto y una valoración específica (en caso de no estar incluidas en los precios unitarios recogidos en la presente licitación) que, una vez aceptados por LA FUNDACIÓN, se considerarán integrados en el contrato original.
- 4) Los adjudicatarios del lote 3 y del lote 4 podrían tener que colaborar y coordinarse para la correcta configuración de los enlaces y servicios entre las sedes y para la configuración y gestión del direccionamiento entre las sedes de LA FUNDACIÓN.

5. LOTE 4: TRASMISIÓN DE DATOS FIJOS OPERADOR 2

5.1. Alcance del lote 4

El lote correspondiente a los servicios de datos fijos, Operador 2, no podrá ser adjudicado al mismo proveedor del lote 3 para garantizar alternancia en el servicio en caso de avería y deberá proveer los siguientes servicios:

GUGGENHEIM BILBAO

- Un enlace tipo RPV de, al menos, 20 Mbps de caudal simétrico garantizado entre las sedes de LA FUNDACIÓN en Bilbao (Avenida Abandoibarra 2) y en su almacén externo, para servicios de video provenientes de cámaras de seguridad.

- Un enlace tipo RPV de, al menos, 10 Mbps de caudal simétrico garantizado entre las sedes de LA FUNDACIÓN en Bilbao (Avenida Abandoibarra 2) y en su almacén externo, para servicios de transmisión de datos asociados al sistema de climatización

5.2. Datos de consumos en este lote (orientativo)

Dado que este lote se tarifica en base a precios unitarios mensuales, no aplica la identificación de consumos orientativos.

5.3. Propuesta económica para el lote 4

Los licitadores presentarán sus ofertas ajustándose a las indicaciones recogidas en este apartado y a las tablas del Anexo II del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas:

DATOS OPERADOR 2	
A. CONTRATO	Unidades
A.1. Enlace RPV simétrico de al menos 20 Mbps de caudal garantizado para transmisión de video de cámaras de seguridad entre Bilbao y el almacén externo	1
A.2. Enlace RPV simétrico de al menos 10 Mbps de caudal garantizado para transmisión de datos de climatización	1

Figura 9: Cuadro de oferta lote 4

DATOS OPERADOR 2	
B. OPCIONALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO	Unidades
B.1. Ampliaciones de caudal del enlace RPV en rangos de 10 Mbps para la transmisión de video de cámaras de seguridad entre Bilbao y el almacén externo	1

Figura 10: Opcionales durante la vigencia del contrato lote 4

Además de la tabla anterior, las ofertas económicas deberán incluir, al menos, lo siguiente:

- Detalle de precios de otra tipología de enlaces no contemplada en las tablas.
- Descripción de la repercusión en los precios ofertados de las variaciones de precio que vayan produciéndose en el mercado, utilizando como referencia los precios oficiales del operador dominante.
- Declaración expresa de que el operador actualizará automáticamente y sin requerimiento de LA FUNDACIÓN las variaciones a la baja en el precio que se produzcan en el mercado.

GUGGENHEIM BILBAO

5.4. Condiciones particulares del lote 4

- 1) Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en LA FUNDACIÓN serán por cuenta del adjudicatario.
- 2) LA FUNDACIÓN podrá enrutar sus datos a través de servicios considerados en el lote 4 con el fin de asegurar la redundancia de sus comunicaciones y de disponer de un mejor servicio si lo considera oportuno.
- 3) El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que LA FUNDACIÓN solicite, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante toda la vigencia del contrato. Estas ampliaciones serán objeto de un proyecto y una valoración específica (en caso de no estar incluidas en los precios unitarios recogidos en la presente licitación) que, una vez aceptados por LA FUNDACIÓN, se considerarán integrados en el contrato original.
- 4) Los adjudicatarios del lote 3 y del lote 4 podrán tener que colaborar y coordinarse para la correcta configuración de los enlaces y servicios entre las sedes y para la configuración y gestión del direccionamiento entre las sedes de LA FUNDACIÓN.

6. ALCANCE DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Las propuestas técnicas en cada lote se estructurarán en base a los siguientes capítulos:

- A. Descripción de los servicios propuestos
- B. Condiciones de atención al cliente y calidad de servicio
- C. Mejoras propuestas

No se tendrán en cuenta folletos comerciales ni presentaciones generales de la empresa.

A. Descripción de los servicios propuestos

A.1) Descripción clara y concisa de los servicios y de la solución ofertada, sus características y funcionalidades, así como el detalle de las infraestructuras y redes de comunicaciones propias o alquiladas. Se incluirán los aspectos asociados a los equipos y terminales que se suministren o formen parte de los servicios solicitados, medios de respaldo y equipos en stock si fuera el caso.

A.2) Plan de migración propuesto: programa para la disponibilidad del servicio en el que se determine, documentada y racionalmente, la secuencia necesaria de actividades para garantizar la viabilidad de los plazos establecidos en el apartado 12.2 del Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas. El Programa de trabajo debe tomar como unidad el día de trabajo y asegurar que no se afecte al servicio actualmente en funcionamiento (se sugiere la presentación de un resumen en formato Gantt).

A.3) Relación de medios materiales y humanos que se asignarán para la gestión, operación y mantenimiento del servicio durante la duración del contrato. Se facilitará los roles de los distintos perfiles, los nombres de los profesionales involucrados en los aspectos técnicos de la provisión de los distintos servicios y los procedimientos definidos para la relación con LA FUNDACIÓN.

A.4) Relación de medios materiales y humanos que se asignarán para la puesta en marcha de los servicios.

GUGGENHEIM BILBAO

B. Condiciones de atención al cliente y calidad de servicio

Este apartado constará como mínimo de los siguientes puntos:

B.1) Procedimiento y mecanismo de relación comercial y atención al cliente con LA FUNDACIÓN para la solicitud de altas, bajas y modificaciones de servicios. Se valorará la identificación de un interlocutor único que lleve la relación, así como la puesta a disposición de LA FUNDACIÓN de herramientas (entorno web) que faciliten y agilicen determinadas solicitudes e incluso la realización de cambios sobre el servicio de manera sencilla y/o la atención personalizada a través de profesional asignado para la realización de dichas solicitudes y cambios.

B.2) Compromiso de facilitar información periódica sobre el servicio, la facturación y las incidencias. Informes mensuales detallados de las condiciones de los servicios y de la facturación real en papel y soporte digital (formato pdf) a través de un e-mail.

B.3) Reporte de los parámetros de calidad de servicio auditado y presentado a la SETSI (Orden ITC/912/2006 de marzo y sus posteriores revisiones) para el último año (una vez auditados) y, en su caso, propuesta de mejora ofrecida para la atención a LA FUNDACIÓN sobre el valor medio reportado a la SETSI. En particular se consideran de especial interés: (i) Tiempo de suministro de accesos a la red fija, (ii) Proporción de avisos de avería por línea de acceso fijo, (iii) Tiempo de reparación de averías en líneas de acceso fijo, (iv) Tasa de reclamaciones sobre corrección de facturación, (v) Tiempo de resolución de reclamaciones de los clientes, (vi) Tiempo máximo de respuesta en las dependencias de LA FUNDACIÓN, (vii) Tiempo máximo de alta de servicio.

C. Mejoras

Se valorará como mejora significativa cualquier otra aportación fuera de este Pliego que redunde en beneficio de LA FUNDACIÓN y que no suponga un coste para LA FUNDACIÓN, que se reserva la facultad de aceptarlas o no.

Dichas mejoras serán valoradas según precio de mercado (en este caso deberá indicarse la cuantía económica mejorada), mejora en la calidad del servicio, otros tipos de mejora, etc.

Los aspectos del valor asociado a las mejoras se ponderarán con el grado de interés que se estime para la situación de las telecomunicaciones de LA FUNDACIÓN, sus planes de evolución y el grado de encaje en sus formas y métodos de trabajo habituales.