

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO INFERIOR AL UMBRAL COMUNITARIO, DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.**

1. OBJETO	3
2. ANTECEDENTES	3
2.1 Situación actual del servicio de telefonía fija	3
2.2 Perfil de consumo del servicio de telefonía fija	4
2.3 Situación actual del servicio de telefonía móvil	4
2.4 Perfil de consumo del servicio de telefonía móvil	5
3. PLAN DE NECESIDADES	6
4. PLAZO DE EJECUCION	8
5. PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS	8
5.1 Servicios requeridos	8
5.1.1 Acceso a redes públicas	8
5.1.2 Numeración pública	9
5.1.3 Servicios de telefonía fija	9
5.1.4 Servicios móviles de voz	10
5.1.5 Servicios móviles de mensajería	11
5.1.6 Servicios de datos en movilidad	11
5.1.7 Servicios fijos de datos	12
5.1.8 Cobertura de servicios móviles en la sede del Parlamento de Navarra	12
5.2 Red privada virtual	13
5.2.1 Plan de numeración	13
5.2.2 Categorización de llamadas y de usuarios	13
5.3 Terminales y tarjetas SIM	14
5.3.1 Terminales de telefonía fija	14
5.3.2 Terminales de telefonía móvil	15
5.3.3 Tarjetas SIM	15
5.4 Gestión comercial y administrativa del servicio	15
5.4.1 Ampliación del servicio	16
5.4.2 Gestión administrativa	16
5.4.3 Facturación	17
5.5 Gestión de incidencias	18
5.5.1 Servicio de telefonía fija	19
5.5.2 Servicio de voz y acceso a datos en movilidad	19
5.5.3 Servicio de datos	19
5.6 Nivel de servicio	20
5.6.1 Definiciones	20
5.6.2 Atención al cliente	20
5.6.3 Acceso de voz a redes públicas	20
5.6.4 Central telefónica y electrónica de red para servicio de voz	20
5.6.5 Terminales y tarjetas SIM	21
5.6.6 Acceso de datos a Internet	21
5.6.7 Penalizaciones	21
5.7 Plan de implantación y pruebas	22
 Anexo I. Plantilla servicios no incluidos e tarifa fija concertada	 23

## 1. OBJETO

El objeto del presente documento es regular el procedimiento para la contratación de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil y acceso a datos en movilidad, y acceso Internet en la sede del Parlamento de Navarra.

## 2. ANTECEDENTES

El Parlamento de Navarra desea ofrecer a sus usuarios un servicio integrado de comunicaciones de telefonía fija, telefonía móvil y servicio de datos en movilidad, así como el acceso a Internet desde su sede ubicada en C/ Navas de Tolosa, 1 de Pamplona. Por este motivo, convoca un procedimiento de contratación de prestación de servicios de comunicaciones fijas, móviles y acceso a Internet. En el presente documento se realiza la descripción del estado actual y de las necesidades de servicios para el Parlamento de Navarra y también se establecen los criterios técnicos que regirán la valoración de las diferentes propuestas recibidas.

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

En la actualidad el Parlamento de Navarra cuenta con una central telefónica modelo MX-One Lite versión 4.1 SP4 del fabricante AASTRA, equipada con:

- 32 extensiones analógicas, para conexión de dispositivos de telegestión, fax, etc, que requieran conexión a red pública.
- 136 extensiones IP.
- 1 tarjeta MGU con enlaces PRI para conexión a red pública fija y a red móvil. Un primario para cada destino.
- 136 terminales de los siguientes modelos:
  - 82 terminales, modelo AASTRA 6731i.
  - 35 terminales, modelo AASTRA 6755i.
  - 18 terminales, modelo AASTRA 6753i.
  - 1 terminal para operadora modelo AASTRA DBC43401.

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

- 1 acceso primario RDSI para llamadas de voz a red fija.
- 1 acceso primario RDSI para llamadas de voz a red móvil.

En cuanto a la numeración, la central dispone de:

- Numeración pública: 948209200 al 948209285 y 948179990.

- Numeración interna a 4 cifras, integrando en un solo plan de numeración extensiones fijas y terminales móviles para facilitar la marcación entre terminales móviles y extensiones de la central telefónica.

Los terminales de VoIP se concentran en la siguiente electrónica de red:

- 4 conmutador de 48 puertos PoE 10/100 y 4 puertos SFP 1000BaseX modelo A 3600 48 PoE v2 SI (JG307B) del fabricante Hewlett Packard.
- 1 conmutador de 24 puertos PoE 10/100 y 4 puertos SFP 1000BaseX modelo S 3600 SI (S3600-28P-PWR-SI) del Fabricante H3C.

La central, la electrónica de red y los terminales se encuentran bajo contrato de mantenimiento, con el operador que actualmente presta el servicio.

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

- 5 líneas RTB para uso de líneas de ascensor y fax. 1 de ellas con servicio ADSL.

## 2.2 Perfil de consumo del servicio de telefonía fija

El siguiente cuadro recoge los datos correspondientes al tráfico de llamadas salientes de telefonía fija durante el año 2013. Los licitadores utilizarán este patrón de consumo para la formación de precios en su oferta.

Conceptos	Nº Llamadas	Duración(min)
Servicio medido Metropolitano	21.087	51.682,75
Servicio medido Provincial	2.101	6.722,78
Servicio medido Nacional	1.967	7.369,65
Servicio medido Internacional	47	168,45
Servicio medido Móviles	257	618,22
Servicio medido Resto	770	2.825,50

## 2.3 Situación actual del servicio de telefonía móvil

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

- Terminales móviles de datos (teléfonos móviles avanzados o smartphones)
- Ordenadores portátiles conectados a través de enlaces 3G o superior. Para ello cuenta con 83 líneas móviles, distribuidas de la siguiente manera:
  - 22 líneas con tarifa plana de datos de 500 MB, junto con sus correspondientes terminales, todos ellos Iphone.
  - 5 líneas para servicio exclusivo de voz y terminales Nokia.
  - 2 líneas con bono de datos de 5 GB para uso en portátiles y tablets.
  - 1 línea con bono de datos de 2GB y terminal Iphone.
  - 53 líneas con bono de datos de 500 MB para uso con ordenador portátil.

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

Los siguientes cuadros recogen los datos correspondientes al tráfico de llamadas, mensajes y conexiones de datos de telefonía móvil durante el año 2013. Los licitadores utilizarán este patrón de consumo para la formación de precios de su oferta.

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Tiempo Conexión
Llamadas en itinerancia	54	139,15
Llamadas internacionales	20	66,02
Llamadas interno corporativo	6.484	12.659,27
Llamadas móviles al mismo operador	32.561	94.112,07
Llamadas a buzón	764	1.142,68
Llamadas a fijos nacionales	6.991	14.773,85
Llamadas nacionales a otros operadores móviles	16.000	49.984,54
Llamadas nacionales resto	127	395,19
Llamadas videotelefonía nacional	1	3,22
Llamadas recibidas en itinerancia	30	65,37
Llamadas de tarificación adicional	4	6,16

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Vol. (Bytes)
Mensajes internacionales	18	0
Mensajes especiales	26	0
Mensajes a mismo operador	11.527	0
Mensajes a otros operadores nacionales	4.198	0
Mensajes multimedia	492	52.158.807
Mensajes multimedia en itinerancia	35	8.086.840
Mensajes a mismo operador en itinerancia	29	0
Mensajes a otros operadores nacionales en itinerancia	94	0

Tipo de Tráfico	Nº Llamadas	Tiempo Conexión	Vol. (Bytes)
Datos internet	1764		1.862.279.614
Datos en itinerancia	155		363.444.045
Datos internet	503		522.372.817.889

### 3. PLAN DE NECESIDADES

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

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

Para satisfacer estos objetivos, se licitará un único lote que integrará los servicios de telefonía fija, móvil, acceso a datos en movilidad y acceso a Internet desde la sede de C/Navas de Tolosa 1, con las características exigidas en el capítulo 5 del presente documento.

En cuanto a las condiciones económicas, el Parlamento de Navarra desea obtener **una tarifa fija mensual** para el conjunto de los siguientes servicios, instalaciones y suministros:

#### *Servicio de telefonía fija:*

- Puesta en servicio y cuota mensual para enlaces de acceso a redes públicas que se propongan en la oferta.
- Servicio medido relativo a llamadas salientes internas, locales, provinciales, nacionales, internacionales y a móviles realizadas desde las líneas fijas.
- Mantenimiento avanzado de la central telefónica, la electrónica de red y de los terminales existentes, propiedad de Parlamento de Navarra.

#### *Servicios en movilidad:*

- Puesta en servicio y cuota mensual de enlaces de acceso a redes públicas, si éstos fuesen diferentes de los utilizados para la telefonía fija.
- Servicio relativo a llamadas salientes internas, al buzón de voz, a fijos nacionales e internacionales y a móviles de operadores nacionales e internacionales efectuadas desde el territorio nacional.
- Servicio relativo a mensajes cortos y multimedia a móviles de operadores nacionales e internacionales enviados desde el territorio nacional.
- Servicio relativo a acceso a redes de datos en movilidad en territorio nacional. Estos servicios se agruparán en bonos de datos con franquicia de descarga tal y como se indica en el capítulo 5 de este documento.
- Mantenimiento avanzado de los terminales móviles y tarjetas SIM suministradas con motivo de este contrato, así como de los terminales existentes en Parlamento de Navarra.

#### *Suministro de terminales para servicios en movilidad:*

- Se suministrarán los terminales según se recoge en el capítulo 5 del presente documento

#### *Servicios de datos:*

- Puesta en servicio y cuota mensual de 1 Línea de acceso a Internet, línea principal.
- Puesta en servicio y cuota mensual de 2 Líneas de acceso a Internet, líneas secundarias, tipo ADSL o similar.
- Suministro, conexión y configuración de los equipos necesarios para prestar el servicio y conectar las líneas de comunicación a la red de Parlamento.

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

- Variación del número de terminales y líneas en movilidad.
- Variación del número de extensiones y líneas de telefonía fija.
- Variación anual del Índice de Precios de Consumo (IPC) correspondiente al grupo Comunicaciones, de la clasificación internacional de consumo (COICOP).

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

#### 4. PLAZO DE EJECUCION

Se establece un plazo máximo de 6 semanas, a contar desde la fecha de adjudicación del contrato, para que todos los servicios objeto del pliego estén plenamente operativos.

Una vez finalizado el plazo de implantación, la relación contractual con el nuevo adjudicatario será plenamente eficaz. Esto supone que la prestación de todos los servicios será responsabilidad exclusiva del nuevo adjudicatario desde ese momento y le serán abonados únicamente a él, debiendo éste acordar lo necesario con el anterior adjudicatario para que no existan interrupciones de servicios, aunque ello implique que el nuevo adjudicatario deba abonar transitoriamente servicios en proceso de cambio al anterior adjudicatario.

#### 5. PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS

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

##### *5.1 Servicios requeridos*

##### **5.1.1 Acceso a redes públicas**

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

La cantidad y la capacidad de las líneas de acceso a redes públicas serán las adecuadas al número de extensiones fijas y móviles objeto del presente procedimiento de contratación. Se tomará como referencia el escenario siguiente.

- 1 acceso primario RDSI para llamadas de voz a red fija.
- 1 acceso primario RDSI para llamadas de voz a red móvil.
- 4 líneas RTB para uso de líneas de ascensor y fax.
- 85 líneas móviles para los siguientes servicios:
  - 53 de ellas sólo con bono de datos de al menos 1GB de descarga,
  - 2 de ellas sólo con bono de datos con al menos 10GB de descarga
  - 25 de ellas con bono de datos de al menos 1GB de descarga y servicio de voz.
  - 5 de ellas sólo para servicio de voz.

Si los licitadores consideran que, para el adecuado dimensionamiento de los enlaces de la central telefónica existente en el Parlamento de Navarra con el exterior, se precisa la ampliación del hardware de la central, deberán obligatoriamente incluir dicha ampliación en sus propuestas.

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



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

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

### **5.1.2 Numeración pública**

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

Se tomará como referencia el escenario actual.

- Numeración pública fija: 948209200 al 948209285 y 948179990.
- Numeración IP pública de Internet: 195.76.224.0/24

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

En el caso de que la numeración IP pública de Internet existente en Parlamento no pueda ser portada, el adjudicatario deberá presentar un plan detallado de migración del actual espacio de numeración IP, ofreciendo uno nuevo de dimensión igual o mayor al existente indicando las fases y garantizando la continuidad del servicio de acceso a Internet del Parlamento.

Cualquier coste adicional asociado a la migración e implantación de los servicios objeto de la presente contratación, derivados de actuaciones tales como portabilidad de numeración telefónica o cambio de numeración IP correrá a cargo del adjudicatario.

### **5.1.3 Servicios de telefonía fija**

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

- Transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles
- Definición de prioridades para acceso a red pública
- Candado electrónico
- Supervisión integrada y continua de forma remota
- Conexiones de emergencia
- Se mantendrá el plan de numeración interna existente
- Definición de grupos de captura y de salto de llamada
- Consulta / Transferencia / Conferencia
- Marcación abreviada

- Desvío / Sígame
- Rellamada / Intrusión
- Memorización
- Marcación de las últimas llamadas recibidas
- Agenda Corporativa

La mayoría de estas funcionalidades están habilitadas en la central telefónica del Parlamento de Navarra. Será responsabilidad del adjudicatario las operaciones de configuración de estas funcionalidades a solicitud del Parlamento de Navarra.

Igualmente será responsabilidad del adjudicatario mantener el equipamiento propiedad del Parlamento para los servicios de voz fija: centralita, terminales y electrónica de red.

Se incluirá al menos una actualización de versión en la central telefónica propiedad de Parlamento para dejarla a la última versión disponible en el momento de la adjudicación. Así mismo se valorarán las propuestas que incluyan subidas o mejoras adicionales durante la duración del contrato tanto en la central como en los terminales o la electrónica de red, así como modificaciones de otra índole que mejoren o amplíen las funcionalidades del servicio telefónico.

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

#### **5.1.4 Servicios móviles de voz**

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

- Transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles.
- Marcación corta entre terminales fijos de la centralita del Parlamento y terminales móviles. Se mantendrá el plan de numeración corta existente.
- Capacidad de roaming, indicando las funcionalidades del servicio que se mantienen en este entorno.
- Ocultación de identidad.
- Transferencia de llamadas.
- Identificación de número.
  - Identificación de llamada recibida.
  - Restricción en la presentación de la identificación.
  - Identificación de llamadas maliciosas.
- Desvío de llamadas, con diferentes configuraciones:

- Incondicional.
- Condicional a que el móvil esté ocupado.
- Cuando no hay respuesta.
- Móvil fuera de cobertura.
- Siempre que el abonado no esté registrado.
- Buzón de voz con posibilidad de activación y desactivación.
- Transferencia de llamadas.
- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Conferencia.
  - Conferencia a tres.
  - Multiconferencia.
- Grupo cerrado de usuarios.
  - Límite de consumo.
  - Restricción de llamadas entrantes y salientes.
  - Llamadas hacia el exterior.
  - Llamadas de salida internacional.
  - Llamadas entrantes.
  - Llamadas fuera del país del de residencia.

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

#### **5.1.5 Servicios móviles de mensajería**

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

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

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

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

#### **5.1.6 Servicios de datos en movilidad**

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

- Acceso a Internet

- Sincronización de correo electrónico. El licitador deberá adaptarse para seguir permitiendo la integración con el servidor de correo electrónico del Parlamento (Microsoft Exchange 2007 en la actualidad o Microsoft Exchange 2013 previsto para mediados de 2015).

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

#### **5.1.7 Servicios fijos de datos**

Se requiere 1 línea de acceso Internet como línea principal de acceso Internet para Parlamento, las siguientes características:

- Tecnología de fibra óptica.
- Caudal mínimo 60Mb/s en sentido ambos sentidos de la comunicación. Se valorarán caudales mayores.

Además se requieren 2 líneas de acceso a Internet, 1 para su uso por los técnicos informáticos del Parlamento de Navarra, y la otra para acceso diferenciado de uso público o invitados, con las siguientes características:

- Tecnología ADSL o similar.
- Caudal mínimo 20Mb/s en sentido red-usuario. Se valorarán caudales mayores.

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

Los licitadores deberán presentar pruebas documentadas de que la cobertura de la red que vayan a utilizar en el servicio ofertado alcanza unos niveles de calidad suficientes en las dependencias del Parlamento de Navarra, con especial énfasis en el Salón de Plenos, garantizando servicios 4G para acceso a redes de datos. Para ello aportarán la siguiente información:

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

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

## 5.2 Red privada virtual

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

### 5.2.1 Plan de numeración

Para constituir la RPV, los licitadores mantendrán el plan de numeración privada existente a 4 cifras, que integra la numeración interna establecida para los servicios de telefonía fija con la numeración interna establecida para los servicios de telefonía móvil, de forma que puedan realizarse llamadas entre extensiones mediante la marcación de un número corto, con independencia de que la extensión sea fija o móvil.

### 5.2.2 Categorización de llamadas y de usuarios

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

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

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

- Perfil 1. Tienen autorizadas todas las categorías de llamadas sin restricción horaria.

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

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

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

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

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

### 5.3 Terminales y tarjetas SIM

#### 5.3.1 Terminales de telefonía fija

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

Se valorará la entrega por parte del adjudicatario de un conjunto de terminales para su utilización como repuesto. También se valorará la evolución de los terminales existentes de manera que permita introducir mejoras en el servicio.

### **5.3.2 Terminales de telefonía móvil**

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

- 25 terminales de gama alta modelo Iphone 5s o superior de Apple.
- 5 terminales para uso exclusivo de voz de un mismo fabricante.

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

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

Los terminales suministrados podrán ser liberados mediante solicitud de Parlamento transcurrido 1 año desde su suministro.

### **5.3.3 Tarjetas SIM**

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

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

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

Se valorarán las siguientes características:

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

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

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

La empresa adjudicataria deberá designar un delegado que actuará como interlocutor único ante el Parlamento para las cuestiones de índole comercial, administrativa y de facturación. Por su

parte el Parlamento de Navarra designará la persona que, a estos efectos, le represente en el ámbito del presente procedimiento de contratación.

#### **5.4.1 Ampliación del servicio**

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

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

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

#### **5.4.2 Gestión administrativa**

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

- Alta administrativa de línea
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK)
- Bajas de línea.
- Consulta de estado y modificación de la línea
- Gestión de perfiles de líneas: tráfico, grupos de usuarios
- Activación/desactivación de restricciones
- Activación/desactivación de acceso internacional o roaming
- Restricción de llamadas
- Establecer límite de consumo
- Cambio de límite de consumo
- Aviso al alcanzar el límite de consumo
- Aviso de bajada de tasa de transferencia de datos



- Activación/desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido
- Bloqueo de terminal, borrado de información
- Contratación de bonos o paquetes de tarificación cerrada.
- Reorganización de la agenda corporativa.
- Reconfiguración de equipos de acceso a Internet.

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

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

#### **5.4.3 Facturación**

Los licitadores deberán detallar la cantidad total que ofertan como tarifa fija concertada para un plazo de tres años. Dicha cantidad se dividirá en 36 facturas idénticas que se abonarán, con periodicidad mensual, durante la duración del contrato. Estas facturas constarán de una única cantidad que integrará todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación para los servicios indicados en el capítulo 3 y detallados en el capítulo 5. De cualquier manera se tomarán en consideración los ítem indicados en el Anexo III del PCAP.

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

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

**Quedan excluidos de la tarifa fija concertada**, el tráfico de telefonía fija y móvil correspondiente a servicios de tarificación especial y el tráfico de servicios móviles (voz y datos) originado en itinerancia. Estos consumos deberán ser facturados de manera independiente y con una periodicidad mensual para todas las líneas afectadas. En los servicios de tarificación especial y servicios en itinerancia, el adjudicatario estará obligado a notificar al Parlamento de Navarra las

situaciones que se den de uso y/o consumo excesivo, considerándose éstas todas aquellas que generen una facturación mensual superior a 50€ y que no estén asociados a la contratación de bonos específicos para dichos servicios, estableciendo métodos proactivos de bloqueo del servicio y notificación al Parlamento una vez alcanzado dicho límite. El adjudicatario dispondrá de medios para restringir o limitar el uso de estos servicios tanto en extensiones fijas como móviles.

La información que se solicita para esta facturación adicional es la siguiente:

- Factura única conjunta mensual, sin detalle, en la que constará el importe global de todos los servicios no incluidos en el contrato.
- Informe por cada una de las líneas incluidas en el contrato en el que se detallarán los conceptos y el importe facturados en relación con cada uno de los servicios no incluidos en el contrato en el mes correspondiente. El informe tendrá formato PDF, según el modelo propuesto en el Anexo I del presente pliego.
- Archivo, en formato Excel, en el que se deberá incluir el detalle de todos los servicios mencionados anteriormente, para todas las líneas del concurso. Las columnas de la hoja Excel serán, conforme al modelo propuesto en el Anexo I, las siguientes:
  - Número de línea
  - Fecha
  - Concepto facturado
  - Precio de tarifa
  - Descuento aplicado
  - Importe
- En el caso de que se hubiesen contratado bonos de precio cerrado para alguno de los servicios excluidos se sustituirán los conceptos facturables y su importe por el nombre del bono y el precio ofertado.

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

### *5.5 Gestión de incidencias*

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

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

Se incluye en el mantenimiento avanzado la sustitución por avería o reparación de los terminales de usuario indicados en este pliego durante la vigencia del contrato. La sustitución o reparación se realizará según criterio de Parlamento.

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

#### **5.5.1 Servicio de telefonía fija**

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

- Terminales de usuario y la electrónica de red que los conecta.
- Central telefónica MX-ONE lite.
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos.
- Mano de Obra.
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías.

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

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

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

- Terminales y sus accesorios.
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos
- Mano de Obra
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías

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

#### **5.5.3 Servicio de datos**

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

- Equipos de acceso a internet.
- Desplazamientos
- Mano de Obra

- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías

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

### *5.6 Nivel de servicio*

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

#### **5.6.1 Definiciones**

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

#### **5.6.2 Atención al cliente**

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

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

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

#### **5.6.3 Acceso de voz a redes públicas**

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

#### **5.6.4 Central telefónica y electrónica de red para servicio de voz.**

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

- Averías Masivas: Menos de 4 horas a partir de la comunicación de la incidencia.

- Averías Individuales: Antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.
- Cambios de programación/configuración: Antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

#### **5.6.5 Terminales y tarjetas SIM**

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

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

#### **5.6.6 Acceso de datos a Internet**

En caso de avería de la conexión principal a Internet el adjudicatario se compromete a un tiempo de respuesta inferior a 4 horas desde la comunicación de la incidencia por parte del Parlamento de Navarra.

En caso de avería de una de las conexiones secundarias a Internet el adjudicatario se compromete a personarse en Parlamento de Navarra antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

#### **5.6.7 Penalizaciones**

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

Las penalizaciones se aplicarán según el siguiente esquema:

- Acceso a redes públicas e Internet: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 70%.
- Central telefónica: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de mantenimiento de la central, hasta un máximo del 70%.
- Terminales fijos: Por cada día de retraso se descontará un 10% del precio ofertado para ampliación de extensiones fijas, hasta un máximo del 50%.
- Terminales móviles, dispositivos USB y tarjetas SIM: Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 50%.

### *5.7 Plan de implantación y pruebas*

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

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

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

ANEXO I

PLANTILLA DE SERVICIOS NO INCLUIDOS EN TARIFA FIJA CONCERTADA

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

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

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

Nº. Teléfono	FECHA	Concepto facturado	Tarifa	Descuento	Importe