



CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATO DE SERVICIO.**

“SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL DATOS Y ACCESO DE  
SERVICIOS DE INTERNET PARA LAS CORTES DE CASTILLA Y LEÓN”.

PROCEDIMIENTO: ABIERTO sujeto a regulación armonizada

TRAMITACIÓN ORDINARIA

Expte: nº. PA1/2017





## INDICE

1. Objeto del Contrato .....	5
2. Servicios a prestar .....	5
2.1. Servicios de conectividad de datos .....	5
2.1.1. Conexión a Internet de la sede de las Cortes .....	5
2.1.2. Presencia en Internet de las Cortes de Castilla y León .....	6
2.2. Servicios de telefonía fija.....	6
2.2.1. Mantenimiento de la telefonía interna .....	6
2.2.2. Renovación de terminales de Telefonía Fija. ....	8
2.2.3. Llamadas desde y hasta la sede de las Cortes de Castilla y León	9
2.2.4. Acceso RDSI .....	9
2.3. Servicios de telefonía móvil .....	10
2.3.1. Servicio de mensajería masiva.....	10
2.3.2. Cobertura .....	10
2.3.3. Perfiles de líneas móviles .....	11
2.3.4. Tarjetas SIM .....	12
2.3.5. Catálogo para la renovación de terminales móviles .....	13
2.3.6. Gestión del catálogo de terminales móviles .....	14
2.3.1. Mantenimiento de los Terminales Móviles .....	15
2.3.2. Gestión unificada de terminales y líneas .....	15
2.4. Integración de redes y comunicaciones unificadas .....	16
2.4.1. Integración de redes .....	16
2.4.2. Plan privado de numeración .....	17





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

2.4.3. Comunicaciones unificadas .....	17
3. Tarificación de los servicios.....	18
4. Implantación, migración y continuidad de los servicios .....	19
4.1. Continuidad en la prestación del servicio .....	19
4.2. Conservación de la numeración y otros identificativos .....	20
4.3. Implantación, migración y desmontaje de los servicios .....	20
5. Planificación, dirección, seguimiento y control de los servicios .....	21
5.1. Plan de implantación.....	21
5.2. Niveles de calidad de servicio (Service-Level Agreements) .....	22
5.3. Plan de Calidad .....	23
5.3.1. Equipo de seguimiento del proyecto.....	23
5.3.2. Gestión de incidencias .....	24
5.3.3. Gestión de la configuración .....	24
5.3.4. Gestión de licencias .....	25
5.3.5. Operación de los servicios y atención a prestar.....	25
6. Cuestiones adicionales .....	26
6.1. Ampliaciones y mejoras.....	26
6.2. Transferencia tecnológica .....	27
6.3. Seguridad y control de accesos a las Cortes de Castilla y León .....	27
6.4. Recursos puestos a disposición del adjudicatario .....	28
6.5. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas .....	28
7. ANEXO I. Descripción de la instalación .....	30
7.1. Instalación del servicio de Telefonía Fija .....	30
7.2. Instalación para la conexión de voz y de datos al exterior .....	31
7.3. Red de Telefonía Móvil .....	32



**CORTES DE CASTILLA Y LEÓN**

7.4. 4. Infraestructura Informática de Comunicaciones de las Cortes de  
Castilla y León..... 35





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

### 1. Objeto del Contrato

La presente licitación tiene por objeto la prestación de los servicios de telefonía fija y móvil y conexión a Internet para las Cortes de Castilla y León (en adelante CCyL).

En concreto dichos servicios comprenderán:

- Los servicios de conexión a Internet para la sede de las Cortes de Castilla y León.
- Los servicios de voz y telefonía fija para la sede de las Cortes de Castilla y León, incluyendo la configuración y mantenimiento de su centralita y sus terminales.
- Los servicios de voz y datos de telefonía móvil para las Cortes de Castilla y León.
- La renovación parcial del parque de terminales de sobremesa para adecuarlos al nivel tecnológico existente durante la vigencia del contrato.
- Los servicios para la gestión centralizada de los terminales móviles que constituyen el parque móvil de las CCyL.
- Los servicios de comunicaciones unificadas.

### 2. Servicios a prestar

#### 2.1. Servicios de conectividad de datos

##### 2.1.1. Conexión a Internet de la sede de las Cortes

El adjudicatario prestará el servicio de conexión y acceso a Internet del edificio de la sede de las Cortes de Castilla y León, que cumplirá las siguientes prescripciones:

- Caudal de datos de bajada mínimo de 100 Mbps.
- Caudal de datos de subida mínimo de 100 Mbps.
- Compatibilidad con IPv4 e IPv6.
- Conectividad redundante en alta disponibilidad.
- Conexiones a la red mediante interfaces RJ-45.

Los caudales mínimos exigidos son los expuestos. la mejora de los mismos será objeto de valoración según lo prescrito en la cláusula 10 del PCAP.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Ambos accesos a Internet habrán de dotarse mediante líneas dedicadas al efecto y exclusivas para CCyL. Además, dichos accesos habrán de basarse en medios de transmisión terrestres.

El licitador detallará en su oferta las infraestructuras y mecanismos que dan soporte a la alta disponibilidad del acceso primario a Internet, no considerándose suficiente la mera duplicidad de cableado hasta la sede de las CCyL.

### 2.1.2. Presencia en Internet de las Cortes de Castilla y León

El adjudicatario proveerá a las CCyL de un rango completo de clase C de direcciones IPv4 públicas para su uso exclusivo.

El adjudicatario prestará el servicio de DNS de acceso público para estas direcciones, así como para el nombre DNS ccyl.es, que es propiedad de Cortes de Castilla y León. Este servicio estará debidamente integrado en la infraestructura DNS global de Internet. El adjudicatario proporcionará a las CCyL los mecanismos para gestionar las altas, bajas, consultas y modificaciones de las entradas de DNS públicas mencionadas con anterioridad.

## **2.2. Servicios de telefonía fija**

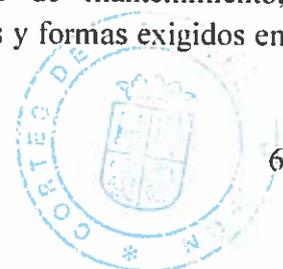
### 2.2.1. Mantenimiento de la telefonía interna

El adjudicatario se encargará del mantenimiento del sistema de telefonía fija con el que cuentan las CCyL, y que comprende la centralita de Voz IP, el servidor de faxes y el parque de terminales móviles de la sede. Las especificaciones concretas de dicho sistema se detallan en el **Anexo I Descripción de la Instalación** del presente pliego.

Se aplicará al funcionamiento de los sistemas de telefonía interna a los que se refiere el presente apartado las mismas obligaciones que resulten de aplicación al conjunto de los servicios de los que es objeto la presente licitación, en especial los compromisos de nivel de calidad de servicio comprometidos en la oferta.

El adjudicatario acepta los equipos e instalaciones existentes en las condiciones actuales de todos y cada uno de sus elementos, así como cuantas modificaciones e incorporaciones puedan introducirse durante la vigencia del contrato, haciéndose cargo de las mismas.

El adjudicatario se compromete a ejecutar las tareas de mantenimiento, conservación y reparación que procedan en los términos, tiempos y formas exigidos en el presente pliego.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Se considerarán incluidos en el importe de la oferta los costes de desplazamiento de los técnicos, la mano de obra de la intervención y los portes de material y equipo desde y hasta la sede de las CCyL.

El adjudicatario deberá poner a disposición del personal que realizará las labores de mantenimiento cuanto equipamiento y material sea necesario para su realización. Los costes de provisión de este material correrán por cuenta del adjudicatario.

En caso de actuaciones de mantenimiento sobre equipamiento propiedad de las CCyL en instalaciones ajenas a las CCyL, el adjudicatario correrá con los costes de envío del equipamiento a dichas instalaciones y de su devolución a las CCyL, así como del importe íntegro de la reparación o cualquier otro gasto ocasionado. En concreto se deben llevar a cabo tareas de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo.

1) **Mantenimiento preventivo**: que consistirá en las tareas efectuadas específicamente para evitar que se produzcan fallos. Las anomalías y problemas detectados serán notificados al personal técnico responsable de las CCyL. La corrección de los mismos se incluirá en las labores de mantenimiento correctivo.

El adjudicatario deberá elaborar informes de estado de los sistemas y de problemas o incidencias detectados con motivo de las revisiones realizadas, en caso de detección de malfuncionamientos o problemas serios durante actuaciones de cualquier otra índole, o cuando le sean expresamente solicitados.

2) **Mantenimiento correctivo**: destinado a corregir las averías y problemas de funcionamiento que no permitan a los sistemas cumplir sus funciones de manera óptima. Las averías o problemas detectados en los sistemas se repararán siempre que sea posible en la propia sede de las CCyL. De no ser posible efectuar la reparación del elemento averiado en la propia sede, el adjudicatario se encargará, previa autorización del personal técnico responsable de las CCyL, de gestionar su reparación en las instalaciones apropiadas. El adjudicatario se encargará de la gestión de las garantías que el equipamiento pueda tener frente a terceros de ser requerido para ello por los responsables técnicos de las CCyL.

3) **Mantenimiento adaptativo**: para adaptar el sistema a circunstancias y necesidades cambiantes. Incluirá las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en los sistemas para cubrir dicho fin.

El adjudicatario deberá mantener el óptimo funcionamiento de los sistemas, entendiéndose por óptimo aquel que sea más adecuado en cada momento de la ejecución del contrato. Para ello, deberá realizar las tareas que sean necesarias para alinear el





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

funcionamiento de los sistemas con los objetivos y requisitos que las CCyL requieran de los mismos.

### 2.2.2. Renovación de terminales de Telefonía Fija.

El licitador incluirá en su oferta una propuesta de renovación de una parte del parque de terminales de telefonía fija de las CCyL, descrito en el **Anexo I Descripción de la Instalación** del presente pliego.

En concreto, la oferta se comprometerá a:

- a) la sustitución de al menos 25 de los terminales básicos referidos en el citado anexo por otros tantos terminales actuales con capacidades equivalentes o ligeramente superiores.
- b) la sustitución de al menos 5 de los terminales avanzados referidos en el citado anexo por otros tantos terminales actuales con capacidades equivalentes o superiores.
- c) la sustitución de al menos 20 de los terminales básicos referidos en el citado anexo por otros tantos terminales como los ofertados en el apartado b) inmediatamente anterior.
- d) la inclusión de al menos 2 terminales específicos para salas de reuniones tipo SIP con posibilidad de videoconferencia y alcance para salas de al menos 30 m<sup>2</sup>.

Se valorarán las siguientes características de los terminales ofertados: la calidad de la voz, la ergonomía, la cantidad y posibilidades de las teclas de navegación y de función, las capacidades de integración en la solución global, las posibilidades de acoplar teclados de expansión, la posibilidad de accesorio de cascos inalámbricos.

La oferta incluirá tanto los nuevos terminales como cuantos accesorios, licencias de centralita o cualquier otro elemento que sea necesario para el óptimo funcionamiento de los mismos. Se valorará la oferta de terminales adicionales de cada tipo a los requeridos anteriormente, de acuerdo con la cláusula 10 del PCAP.

La sustitución de los terminales se llevará a cabo tras la adjudicación de acuerdo con los responsables del servicio de informática de las CCyL. El licitador incluirá en su oferta un compromiso de precio máximo para cada uno de los tipos de terminal ofertado que deberá mantener durante la vigencia del contrato y posibles prórrogas, de cara a



## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

futuras adquisiciones. Este compromiso de precio se valorará según lo expuesto en la cláusula 10 del PCAP

### 2.2.3. Llamadas desde y hasta la sede de las Cortes de Castilla y León

El adjudicatario prestará el servicio de conexión a la red de telefonía pública de la infraestructura de telefonía fija existente en las CCyL. En particular, el adjudicatario prestará al menos los siguientes servicios:

- a) Acceso a la red de telefonía fija para llamadas entrantes y salientes.
- b) Acceso a la red de telefonía fija para envío y recepción de faxes.
- c) Soporte para 60 llamadas concurrentes entrantes y salientes.
- d) Soporte para 500 DDIs (marcación directa entrante), de modo que hasta 500 extensiones privadas de las Cortes cuenten con un número de llamada directo desde el exterior.
- e) Soporte para identificación de llamada en la red pública:
  - i) Soporte para número llamante individual, de modo que una extensión privada pueda identificarse en la red pública con su propio número de llamada directo.
  - ii) Soporte para número llamante corporativo, de modo que una extensión privada pueda identificarse en la red pública con el número de llamada de la centralita de las Cortes (número cabecera).
  - iii) Posibilidad de que las CCyL elijan cuál de los dos modos anteriores desean utilizar globalmente para todas las extensiones.
- f) Integración de la red telefónica con la centralita existente en CCyL.
- g) Conectividad redundante en alta disponibilidad hasta la sede de las CCyL.

El licitador detallará en su oferta las infraestructuras y mecanismos que dan soporte a la alta disponibilidad del servicio de voz, no considerándose suficiente la mera duplicidad de cableado hasta la sede de las CCyL.

### 2.2.4. Acceso RDSI

Según se detalla en el **Anexo I Descripción de la Instalación** del presente pliego, las Cortes de Castilla y León poseen 32 buses S0 para la conexión mediante línea RDSI de los medios de comunicación que cubren la actividad de la sede. En relación a dichas conexiones, el adjudicatario deberá proporcionar los siguientes servicios de telefonía:

- a) Acceso a la red de telefonía fija, al menos, para llamadas salientes.
- b) Soporte para 30 llamadas salientes concurrentes.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- c) Integración de la red telefónica con la centralita existente en CCyL.
- d) Compatibilidad extremo a extremo para dispositivos RDSI en las citadas líneas.
- e) Soporte del códec G.722.
- f) Conectividad redundante en alta disponibilidad hasta la sede de las CCyL.

El licitador detallará en su oferta las infraestructuras y mecanismos que dan soporte a la alta disponibilidad del servicio de voz, no considerándose suficiente la mera duplicidad de cableado hasta la sede de las CCyL.

### **2.3. Servicios de telefonía móvil**

El adjudicatario prestará servicio de telefonía móvil 4G a las líneas móviles de las CCyL. Este servicio se deberá actualizar con las innovaciones tecnológicas que adopte el mercado durante la vigencia del contrato.

En concreto el servicio deberá suministrar servicios finales de telefonía móvil, y adicionalmente otros de valor añadido, así como mantener el plan de numeración privado integrado con el servicio de telefonía fija que existe actualmente.

#### **2.3.1. Servicio de mensajería masiva**

El adjudicatario dispondrá de un servicio de mensajería masiva, que permita de una forma sencilla el envío a un número elevado de destinatarios un mensaje SMS.

Este servicio se destinará fundamentalmente a la convocatoria de sesiones a los Procuradores de las CyL.

El adjudicatario proporcionará líneas que dispongan de esta funcionalidad así como el software y otros mecanismos que fueran necesarios para llevar a cabo esta tarea sin coste adicional para las CCyL.

#### **2.3.2. Cobertura**

El operador adjudicatario deberá disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de roaming, debiendo ofrecer parámetros de cobertura a nivel nacional en las tecnologías de comunicación móvil existentes en el mercado.

Los licitadores deberán presentar los mapas actualizados al detalle de la cobertura en Castilla y León tanto para comunicaciones de voz como de cobertura 4G.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

El adjudicatario garantizará en el interior de la sede de las Cortes de Castilla y León los niveles de **cobertura completa** para la correcta prestación del servicio. Se considerará que la prestación es correcta si cualquier terminal de los suministrados por el adjudicatario es capaz de establecer las comunicaciones entrantes y salientes normalmente en el primer intento, los mensajes no quedan encolados, la voz se transmite de forma inteligible y sin cortes, y las comunicaciones de datos se establecen a velocidad nominal y con tasas de error bajas.

### 2.3.3. Perfiles de líneas móviles

El número de líneas móviles actualmente en servicio es de 80. Durante la vigencia del contrato este número global de líneas móviles, podrá oscilar entre 60 y 100. Estas variaciones previstas en el número de líneas no supondrán perjuicio para las CCyL en lo relativo a las condiciones económicas del contrato o en las tarifas ofertadas.

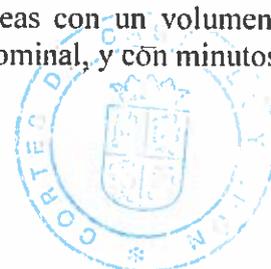
La oferta incluirá el coste que supondrá cada línea adicional para cada perfil definido, por encima del margen superior anteriormente mencionado. Este precio se valorará según la cláusula del PCAP 10.

Las líneas móviles deben poder realizar al menos los siguientes servicios:

- Llamadas de voz entrantes y salientes.
- Conexión de datos a Internet a la máxima capacidad tecnológica que la red del operador soporte en cada localización, en aquellas líneas que estén habilitadas para ello.
- Envío y recepción de mensajes SMS y/o superiores.
- Servicio de roaming en el extranjero.
- Servicios de valor añadido.

En función de las necesidades de voz y de datos de las líneas móviles se han definido los siguientes perfiles:

- 1) Perfil voz y datos Básico: para aquellas líneas cuyo uso fundamental es de voz y en entornos WIFI, por lo que se corresponde con minutos de voz y mensajes ilimitados y un tráfico mínimo de 2GB al mes a la máxima velocidad nominal.
- 2) Perfil voz y datos Capacidad: para aquellos usuarios que necesitan un volumen mayor de conectividad. En este perfil los minutos de voz y los mensajes son ilimitados y los datos no deben ser inferiores a 4GB al mes a la máxima velocidad nominal.
- 3) Perfil voz y datos Premium: para aquellos usuarios con dispositivos que por su naturaleza consumen mayor volumen de datos, son líneas con un volumen de datos de al menos 10 GB al mes a la máxima velocidad nominal, y con minutos de voz y mensajes ilimitados.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- 4) Perfil Mensajería: para las líneas que se utilizan para el envío masivo de mensajes SMS.

Para cada línea en servicio, independientemente del perfil al que pertenezca, debe poderse anular el servicio de voz, para que pueda utilizarse únicamente como línea dedicada a la navegación.

Los perfiles se adecuarán a las líneas que en el momento de la adjudicación estén dadas de alta. La migración de cada una de las líneas se consensuará en tiempo y forma con los responsables de CCyL una vez adjudicado el contrato. De cada perfil se requieren un número de líneas que se indican en la siguiente tabla. Estas necesidades son una estimación inicial que podrá sufrir variaciones durante la vigencia del contrato, sin que esto influya en el precio de la oferta.

Tipología	Nº Líneas	GB	Voz
<b>Perfil voz y datos Básico</b>	6	2	Sí
<b>Perfil voz y datos Capacidad</b>	44	4	Sí
<b>Perfil voz y datos Premium</b>	15	10	Sí
<b>Mensajería</b>	3	0	Si

El licitador debe especificar en su oferta el precio de las tarifas asociadas a cada perfil, según lo indicado en el PCAP en la cláusula correspondiente.

Los volúmenes de tráfico a velocidad máxima mensuales, asociados a cada perfil serán objeto de revisión anual entre el adjudicatario y las Cortes de Castilla y León sin perjuicio económico para las CCyL. Con este compromiso se pretende adaptar cada uno de los perfiles a las evoluciones tecnológicas que aparezcan en el mercado durante la vigencia del contrato y sus posibles prórrogas, no siendo estos volúmenes de tráfico nunca inferiores a lo que el licitador ofrece a sus clientes finales.

### 2.3.4. Tarjetas SIM

El adjudicatario proporcionará tarjetas SIM para todas las líneas móviles que se incluyen en el ámbito del contrato. Estas tarjetas se entregarán inicialmente si fuera necesario y a demanda durante la vigencia del contrato. El tipo de tarjeta SIM a suministrar habrá de ser la solicitada en cada caso de entre cualquiera de los tipos existentes en el mercado.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

El adjudicatario proveerá asimismo a las CCyL de las tarjetas SIM adicionales que se soliciten para líneas ya existentes, sin que esto suponga un coste adicional para las CCyL. Estas tarjetas se configurarán como multisims de la línea principal, con la que compartirán consumos y gastos.

Las CCyL también podrán solicitar sin coste adicional tarjetas SIM modo duplo para incluir más de una línea en una misma SIM.

El uso de tarjetas SIM virtuales (eSIM) se irá implantando sin coste adicional en la medida en que esta tecnología se soporte por los terminales del mercado.

El suministro de tarjetas SIM no tendrá nunca coste para las CCyL, ya sea por sustitución, pérdida, robo, deterioro.

### 2.3.5. Catálogo para la renovación de terminales móviles

El adjudicatario deberá proporcionar en calidad de renovación de los actuales terminales, aquellos que sean solicitados por el personal responsable designado para ello por las Cortes de Castilla y León. Estos terminales serán libres pudiendo utilizarse con cualquier tipo de operador.

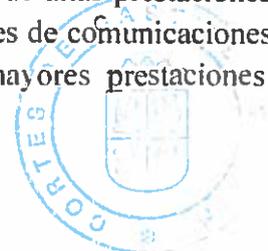
Durante la vigencia del contrato y durante las prórrogas si las hubiera el adjudicatario deberá renovar los terminales según las necesidades que le manifiesten las CCyL de acuerdo con el catálogo de terminales ofertado y con una periodicidad mínima de 18 meses, o en su defecto con la que se oferte, a contar desde la fecha de la firma del contrato.

Los terminales que no se hayan renovado en el periodo ofertado, quedarán pendientes y acumulados a la cantidad a renovar en el nuevo periodo.

El catálogo de terminales móviles a ofertar organizará los terminales propuestos por el licitador, atendiendo a las prestaciones de los mismos, clasificándoles así 4 tipos de terminales: básico, avanzado, representación y navegación (modem USB).

1º) Terminal básico, enfocado a servicio telefónico, con prestaciones de conectividad de datos donde prime la ergonomía y la duración de la batería. Con posibilidad de conectar correo electrónico corporativo Microsoft Exchange 2010, cámara de fotos de al menos 3 Mpx y servicio GPS integrado.

2º) Terminal avanzado, smartphone enfocado a disponer de altas prestaciones de conectividad de datos, con capacidad para conectar con las redes de comunicaciones de más alta tecnología en cada momento (actualmente 4G), mayores prestaciones de





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

resolución de la pantalla, mayor definición para la cámara integrada (mínimo 10 Mpx) y mayor memoria interna (mínimo 32GB). Debe ser compatible con Microsoft Exchange 2010, y otros clientes de correo del mercado, pudiendo disponer de varias cuentas en un mismo terminal.

Dentro de esta gama se deberá proponer algún terminal que disponga soporte a doble SIM, y algún modelo de terminal que permita transferencia de llamadas y conferencia a tres o fusionado de llamadas.

3º) Terminal de representación, smartphone gama alta, tope de la gama de los fabricantes líderes, cuyas características de diseño, ergonomía y prestaciones punteras los hagan apropiados para un perfil de directivo siendo por esto diferencial con el resto de terminales del mercado

4º) Dispositivos móviles de datos, cuya principal finalidad es dotar a otro dispositivo informático de conexión a internet; estos son los modem o router USB.

El adjudicatario asumirá los costes de gestión, administrativo y logístico de la entrega de los terminales sustituidos. Si las CCyL lo estiman oportuno el adjudicatario será el responsable de la retirada, borrado y en su caso reciclaje (según normativa medioambiental vigente en cada momento) de los terminales sustituidos.

### 2.3.6. Gestión del catálogo de terminales móviles

Para cada una de las gamas descritas en el punto anterior, los licitadores presentarán las marcas y modelos de terminales que se describen en el Anexo del presente Pliego y otros que consideren, acompañados de las características y funcionalidades correspondientes. Tras la adjudicación, los técnicos de CCyL seleccionarán un subconjunto de los mismos para cada gama para confeccionar el catálogo de terminales.

Cada 3 meses se revisará este catálogo de terminales para poder garantizar el suministro durante los siguientes 3 meses. La actualización de los terminales móviles se realizará con otros terminales de la misma marca y su modelo sucesor, de la más alta gama que haya salido al mercado durante los últimos tres meses. (mejor cámara fotográfica, memoria, velocidad del procesador...).

Ante la retirada de un terminal del mercado, se realizará una revisión del catálogo para sustituir por otro modelo el terminal retirado.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Si algún terminal de los suministrados presentara algún defecto de diseño o fabricación se procederá a excluirlo y sustituirlo en el catálogo, así como a la sustitución de los terminales afectados por otros nuevos dentro de la misma gama.

### 2.3.1. Mantenimiento de los Terminales Móviles

El licitador ofrecerá el servicio de garantía y mantenimiento de los terminales durante la vigencia del contrato y prórrogas si las hubiera. Los compromisos de disponibilidad de los terminales averiados que estén sometidos a garantía, quedarán reflejados en los niveles de calidad del servicio ofertados.

### 2.3.2. Gestión unificada de terminales y líneas

El licitador proveerá un servicio de gestión de la movilidad corporativa, en adelante MDM, para la gestión de los dispositivos móviles de los que dispone las Cortes de Castilla y León. Este servicio será administrado por los técnicos de las CCyL, y permitirá dar cabida a dispositivos móviles suministrados o no por el adjudicatario de este concurso.

La solución técnica ofertada será un entorno multiplataforma para terminales móviles de diferentes fabricantes y sistemas operativos, al menos, Android, Apple iOS y Microsoft Windows. El licitador deberá especificar detalladamente la arquitectura propuesta describiendo la operativa, escalabilidad y redundancia, indicando el equipamiento utilizado y el procedimiento de integración de la solución.

La solución ofertada se utilizará para un total de 200 terminales (entre smartphones, tabletas y otros dispositivos móviles), con variaciones de un 20% sobre esta cifra.

La solución ofrecerá un modelo de gestión basado en perfiles de usuario de modo que se puedan definir distintas políticas según los perfiles creados. También deberá permitir distintos niveles de administración. La plataforma deberá ofrecer los siguientes servicios:

1. Inventario y monitorización de terminales móviles: integrando la monitorización automática y el mantenimiento del inventario de hardware y software de todos los terminales que gestiona el servicio de informática de CCyL. El sistema propuesto deberá ser compatible con "Device Enrollment Program" de Apple.
2. Configuración y gestión remota del dispositivo: acceso a recursos corporativos (correo electrónico, WiFi, etc.), gestión de certificados digitales, restricción de determinadas funcionalidades hardware y software del dispositivo, etc.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

3. **Seguridad**: la solución MDM deberá permitir el cumplimiento obligatorio de políticas de seguridad corporativas definidas por los técnicos de CCyL de forma centralizada forzándolos de manera automática en la conexión del terminal. Este servicio garantizará, al menos:
  - Protección Remota: bloqueo de terminal, aplicación de borrados selectivos o completos, definición de una política de autenticación asociada al acceso para desbloqueo y utilización del terminal, política de gestión de contraseñas, etc.
  - Gestión de las Comunicaciones: gestión de los mecanismos de conectividad y disponibilidad y estado de los diferentes interfaces de comunicación inalámbrica del dispositivo: Bluetooth, WiFi, acceso de datos móvil (2G, 3G, 4G, etc.), NFC, etc.
  - Gestión de Aplicaciones: posibilidad de definir catálogos corporativos de aplicaciones, integración del mismo con mercados públicos oficiales disponibles en Internet (por ejemplo, Google Play, Apple's App Store o Microsoft Windows Phone Store), distribución y gestión de aplicaciones (distribución y borrado de aplicaciones, restricción del uso de aplicaciones nativas de un dispositivo, bloqueo de aplicaciones públicas, etc.)
4. **Análisis de datos**: la solución ofertada permitirá obtener informes y estadísticas sobre el estado y el uso de los dispositivos que gestiona.

Se valorará la arquitectura propuesta, describiendo la operativa, escalabilidad y redundancia, indicando el equipamiento utilizado y el procedimiento de integración de la solución.

El licitador comprometerá en su oferta formación presencial para los técnicos de CCyL.

### **2.4. Integración de redes y comunicaciones unificadas**

#### **2.4.1. Integración de redes**

El adjudicatario asegurará la correcta y completa integración de la telefonía interna, el servicio de telefonía fija y el servicio de telefonía móvil entre sí.

En particular, el adjudicatario deberá garantizar que se pueden realizar llamadas entre extensiones fijas, entre extensiones móviles, de extensión fija a extensión móvil y viceversa empleando los números de marcación abreviada existentes.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

### 2.4.2. Plan privado de numeración

Todas las extensiones fijas de las CCyL tendrán un número de extensión. Del mismo modo, todas las líneas móviles tendrán asociada una extensión corta del plan privado de numeración. El adjudicatario realizará todas las operaciones pertinentes para el funcionamiento de esta numeración que procedan tanto en la red de telefonía como en la centralita de CCyL para asegurar el funcionamiento correcto de dicha numeración.

La red de telefonía móvil identificará los números del plan privado de numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional, o extranjero, independientemente de que se trate del número público o de la extensión corta corporativa.

Cuando una extensión (fija o móvil) de CCyL llame a otra extensión (fija o móvil) de CCyL, la primera se presentará con su numeración privada de extensión. Al devolver la llamada a dicho número, ésta entrará directamente a la extensión que hizo la llamada inicial.

Cuando una extensión (fija o móvil) de CCyL llame a otro número no perteneciente a CCyL, se permitirán dos posibilidades, a elegir por CCyL para cada extensión:

- 1) Se presentará con su numeración pública. Al devolver la llamada a dicho número, ésta entrará directamente a la extensión que hizo la llamada inicial.
- 2) Se presentará con un número asignado por CCyL de su numeración.

En defecto de otras indicaciones, se entenderá que la primera opción es la que se requiere para todas las extensiones.

Para la numeración pública y privada de las líneas ya existentes en el momento de la firma del contrato se estará a lo dispuesto en la prescripción 4.2 "Conservación de la numeración y otros identificativos" del presente pliego.

### 2.4.3. Comunicaciones unificadas

El licitador incluirá en su oferta la propuesta de comunicaciones unificadas para integrar los servicios de comunicaciones objeto de la licitación con los sistemas de comunicaciones internas existentes en las CCyL descritas en el Anexo I del presente pliego.

La propuesta de comunicaciones unificadas tendrá las siguientes características:





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

- a) Integrará con la centralita actualmente en servicio.
- b) Integrará con el servicio de correo electrónico corporativo actualmente en servicio, según **Anexo I: Descripción de la Instalación**.
- c) Podrá describir otras posibilidades de integración con versiones distintas u otras soluciones de correo electrónico que el licitador considere que aportan un valor añadido significativo.
- d) Integrará con la solución de fax digital actual, o incluirá una alternativa a la misma.
- e) Permitirá cursar llamadas desde el PC del usuario.
- f) Incluirá una solución de mensajería instantánea.
- g) Permitirá la compartición de archivos entre usuarios.
- h) Permitirá la compartición de escritorio entre los PCs de los usuarios.
- i) Incluirá la posibilidad de videollamadas.

La solución ofertada propondrá en todo caso los escenarios de integración con la centralita y el servicio de correo electrónico corporativo existente. Se valorará, como se indica en el PCAP en la cláusula 10 la integración con el cliente de correo electrónico que se utiliza en las CCyL, así como la posibilidad de utilizarlo desde dispositivos móviles IOS, ANDROID y Windows Mobile.

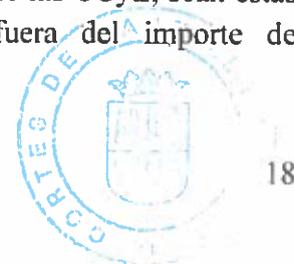
### 3. Tarificación de los servicios

Al objeto de poder realizar regularizaciones de las facturaciones mensuales, las ofertas deberán detallar los costes de las llamadas y de tráfico de datos que tengan origen en los terminales de las Cortes de Castilla y León, tanto de telefonía fija como de móvil. Deberán especificar cuál es el coste por minuto para las comunicaciones de voz según destino y de coste por MB en el caso del tráfico de datos.

Estos precios no será objeto de valoración, salvo el precio máximo por minuto para llamadas internacionales tanto fijas como móviles, tal y como se indica en la Cláusula 10 de PCAP.

En todo caso habrán de cumplirse las siguientes condiciones:

1. La conexión a Internet de la sede de las CCyL y los servicios destinados a la presencia en Internet de las CCyL no tendrán coste adicional fuera del importe de adjudicación.
2. Las llamadas con origen y destino en extensiones de las CCyL, sean éstas fijas o móviles, no tendrán coste adicional fuera del importe de adjudicación.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

3. Las llamadas a destinos fijos o móviles nacionales con origen en extensiones de las CCyL, sean éstas fijas o móviles (siempre que éstos estén situados en territorio de la Unión Europea), no tendrán coste adicional fuera del importe de adjudicación. Se deberá especificar cuál es el coste por minuto de estas llamadas, así como el establecimiento de llamada.
4. La conexión de datos desde terminales móviles situados en territorio de la Unión Europea no tendrán coste adicional fuera del importe de adjudicación.
5. Cuando una línea haya consumido el total de volumen de datos que tiene asignado no se le suprimirá el servicio pero si podrá limitarse la velocidad de la misma, sin suponer un coste adicional fuera del importe de adjudicación.
6. El licitador deberá incluir en su oferta los costes de otras llamadas o servicios. Estos costes se mantendrán durante toda la vigencia del contrato, incluidas sus posibles prórrogas. En todo caso la oferta incluirá el coste por minuto de las llamadas internacionales (con división por destinos geográficos si procediera) desde terminales fijos y desde terminales móviles.
7. El licitador deberá incluir en su oferta los acuerdos de roaming tanto de voz como de datos para países de fuera de la Unión Europea.

### **4. Implantación, migración y continuidad de los servicios**

#### **4.1. Continuidad en la prestación del servicio**

Será responsabilidad del adjudicatario asegurar el mantenimiento de la prestación de todos los servicios objeto de la presente licitación ininterrumpidamente desde el día de la firma del contrato.

El adjudicatario realizará todas las actuaciones que sean necesarias para mantener los servicios en funcionamiento durante el periodo que medie entre la firma del contrato y la puesta en funcionamiento de sus mecanismos para la prestación del servicio.

El adjudicatario no realizará ninguna operación que implique la pérdida total o parcial de servicio para cualquier usuario de las CCyL sin la previa aprobación de los responsables técnicos de las CCyL.

Todas las paradas de servicio necesarias para la migración de los servicios habrán de ser previamente acordadas con los responsables técnicos de las CCyL, con indicación





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

expresa de hora de comienzo y de duración máxima. Esta restricción incluye expresamente las operaciones de portabilidad de líneas móviles.

### **4.2. Conservación de la numeración y otros identificativos**

El adjudicatario habrá de garantizar la conservación de todos los identificadores de uso común que las CCyL tuvieran en servicio con anterioridad a la fecha de firma del contrato.

El adjudicatario garantizará especialmente la portabilidad de la numeración pública fija y móvil, las extensiones fijas y móviles y los nombres de DNS públicos. No se considerará admisible ninguna oferta que requiera que las CCyL cambien su numeración telefónica fija o móvil o sus nombres de DNS, o que requiera que éstos no estén disponibles durante un periodo de tiempo superior a un mes desde la firma del contrato.

La portabilidad de las líneas móviles de las CCyL al nuevo operador que resulte de la adjudicación del contrato se realizará sin ningún coste adicional para las CCyL y según una planificación detallada y aprobada por los responsables técnicos de las CCyL.

El adjudicatario realizará las portabilidades de líneas móviles que las CCyL soliciten tanto desde otras compañías a la del adjudicatario como desde la del adjudicatario hacia otras compañías. Esta prestación se extenderá durante toda la vigencia del contrato y en el periodo de transición entre este contrato y el que en su caso lo suceda. En todo caso estas portabilidades no tendrán coste alguno ni para CCyL ni para terceras partes en su caso.

### **4.3. Implantación, migración y desmontaje de los servicios**

El adjudicatario provisionará, instalará y configurará la infraestructura de prestación de servicio y realizará cuantas operaciones sean necesarias para poner en marcha los servicios según las condiciones del presente pliego técnico y los compromisos incluidos en su oferta. Correrá por cuenta del adjudicatario la adquisición e instalación de cualquier equipamiento que sea necesario para la prestación del servicio.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá realizar y costear los trámites administrativos o de cualquier otra índole que sea preciso realizar para la prestación del servicio. Esto incluye, sin limitarse a, cualquier licencia o permiso que la legislación exija durante el periodo de vigencia del contrato para los sistemas implantados.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Cuando finalice definitivamente la prestación del servicio en los términos expresados en la cláusula 30 del PCAP, el adjudicatario desmontará y retirará el equipamiento que para la misma haya instalado en la sede de las CCyL y que ya no tenga ningún uso. El adjudicatario perderá el derecho a reclamar cualquier equipamiento que no haya retirado a los doce meses de la finalización definitiva de la prestación de los servicios.

Para la ejecución de la implantación y la migración de los servicios se estará a lo dispuesto en el apartado del presente pliego

### **5. Planificación, dirección, seguimiento y control de los servicios**

El licitador detallará en su oferta la planificación propuesta, de acuerdo con lo dispuesto en el presente apartado, para la realización de las prestaciones objeto del presente contrato.

Todos los planes presentados se discutirán con los responsables técnicos de las CCyL de cara a su adaptación y adecuación a las circunstancias particulares de las CCyL.

Los responsables técnicos de las CCyL podrán requerir del adjudicatario informes sobre el cumplimiento de los planes acordados, así como la celebración de reuniones para la evaluación, revisión y mejora continua de dichos planes durante el periodo de vigencia del contrato.

#### **5.1. Plan de implantación**

El licitador detallará en su oferta el Plan de Implantación comprometido, el cual será consensuado y desarrollado tras la adjudicación de acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL.

Se determinarán las responsabilidades para esta implantación, determinando los técnicos que asumen la coordinación y comunicación con las CCyL, así como la responsabilidad desde el punto de vista administrativo y comercial. Se propondrá el equipo que habrá de realizar la implantación y los protocolos y metodologías para su coordinación.

Éste plan contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, descripción de las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá una cronología de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio. Los tiempos de





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

ejecución de las tareas se consensuarán con los responsables técnicos de las CCyL de cara a minimizar su impacto en los sistemas y servicios de las CCyL.

Deberá incluir asimismo un estudio de impacto de la implantación de los nuevos sistemas en los sistemas y servicios de las CCyL, así como un plan de migración de la solución existente a la propuesta, si fuese necesario.

Se explicitarán los requerimientos de infraestructura o comunicaciones que las CCyL deban poner a disposición del adjudicatario para completar la implantación, dando debida cuenta de la duración temporal de la asignación del recurso y del fin al que se destinará.

El plan incluirá los mecanismos de vuelta atrás y restauración del servicio de cada una de las tareas de implantación. Dichos mecanismos deberán permitir recuperar el estado del sistema previo a la tarea de implantación en un tiempo no superior a 24 horas.

Se incluirá también un plan de pruebas que permita validar el correcto funcionamiento de cada elemento de la implantación y de la solución en su conjunto.

El adjudicatario entregará a los responsables técnicos de las CCyL por escrito toda la información de gestión y administración de los sistemas y elementos implantados, incluyendo en todo caso nombres de usuario, contraseñas, llaves hardware, claves o cualquier otra información que permita realizar todas las operaciones sobre dichos elementos.

El adjudicatario entregará asimismo los manuales técnicos y de usuario, inventario de componentes, planimetría, esquemas, o cualquier otra documentación descriptiva del sistema y de sus componentes.

Los responsables técnicos de las CCyL podrán solicitar del adjudicatario informe sobre el desarrollo de este plan, sobre las incidencias y variaciones en el mismo y sobre los resultados conseguidos en cada tarea propuesta. De igual forma, se podrán solicitar la celebración de reuniones en las que se evalúe la situación y resultados de cada momento y se realicen oportunas modificaciones correctoras al mismo.

### **5.2. Niveles de calidad de servicio (Service-Level Agreements)**

El licitador incluirá los niveles de calidad de servicio en cada uno de los sistemas y servicios incluidos en su oferta. Dichos compromisos incluirán el tiempo de primera respuesta y el tiempo de resolución de incidencias.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

La empresa licitadora se compromete a prestar, al menos, los siguientes niveles de calidad de servicio:

- a) Cobertura asistencial: 24x7x365 (24 horas al día, 365 días al año).
- b) Tiempo de primera respuesta ante incidencias: inferior a 24 horas desde la comunicación de la incidencia.
- c) Tiempo de restauración del servicio tras incidencia: inferior a 72 horas desde la comunicación de la incidencia.
- d) Tiempo de resolución de la incidencia: inferior a 7 días desde la comunicación de la incidencia.
- e) Tiempo de no disponibilidad al año: no superior a 96 horas/año para cada elemento, considerando tanto paradas programadas como no programadas. Podrá extenderse el tiempo total para paradas programadas previo acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL,
- f) Tiempo de resolución de una petición de portabilidad de línea: inferior a 5 días desde la comunicación de la solicitud.

A los efectos del cálculo del tiempo de no disponibilidad de los servicios, no se considerarán una parada del servicio los problemas puntuales de un terminal o una línea en particular.

El licitador podrá mejorar en su oferta los compromisos de calidad de servicio descritos anteriormente, que serán considerados mínimos y de obligado cumplimiento con independencia de los ofertados por el adjudicatario. Estos compromisos se valorarán conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la cláusula 10.

### 5.3. Plan de Calidad

#### 5.3.1. Equipo de seguimiento del proyecto

Las CCyL designarán a los responsables técnicos que se constituirán en equipo de trabajo con los técnicos que designe la empresa adjudicataria a efectos de gestión y seguimiento del mantenimiento de los sistemas objeto del contrato.

Dentro de este equipo de seguimiento, el adjudicatario y las CCyL designarán los responsables de comunicación entre ambas organizaciones y aquellos que tendrán las responsabilidades de coordinar las actuaciones y establecer metodologías para las mismas.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Este equipo tomará decisiones, de acuerdo con lo establecido en este pliego, sobre la ejecución de la oferta del adjudicatario, para lograr la máxima eficacia y corregir posibles desviaciones y problemas que pudieran surgir.

El adjudicatario notificará los cambios que puedan efectuarse en el equipo mencionado en el presente apartado.

### 5.3.2. Gestión de incidencias

Las CCyL podrán comunicar al adjudicatario incidencias relativas a los sistemas objeto de la presente licitación. Dichas incidencias incluirán información sobre cuestiones detectadas por las CCyL en materia de funcionamiento, rendimiento, adecuación a los planes de mantenimiento o cualquier otra que se considere relevante.

El licitador incluirá en su oferta su propuesta para la gestión de incidencias. El procedimiento de resolución de incidencias será coherente con los planes de mantenimiento y permitirá el cumplimiento de los niveles de calidad de servicio referidos en el presente pliego.

En todo caso, el procedimiento cubrirá las siguientes fases:

1. Detección y comunicación de la incidencia.
2. Registro de la incidencia.
3. Resolución de la incidencia.
4. Comunicación de la resolución de la incidencia y cierre de la misma.

El cierre será efectivo por comunicación expresa de los Servicios técnicos de las CCyL, en la misma se indicará si la resolución de la incidencia ha sido completa o parcial y si son necesarias actuaciones posteriores. El adjudicatario informará detalle del cambio o la incidencia detectada, los efectos provocados, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver el servicio a su correcto funcionamiento cuando sea requerido para ello por los responsables técnicos de las CCyL.

### 5.3.3. Gestión de la configuración

Los servicios técnicos de las CCyL podrán establecer mecanismos de versionado de la configuración de los sistemas objeto del presente contrato.

El adjudicatario deberá entregar puntualmente a los responsables técnicos de las CCyL toda la información de configuración de los sistemas obtenida como





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

consecuencia de la ejecución de las tareas objeto del presente contrato. Del mismo modo, deberá entregar puntualmente todas las copias de respaldo realizadas durante el desarrollo del contrato.

El adjudicatario podrá establecer en sus dependencias sus propios sistemas de almacenamiento y versionado de copias de respaldo e información de configuración, siempre atendiendo a las cuestiones de confidencialidad de la información incluidas en la cláusula 33 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en la legislación vigente. En ningún caso podrá facilitar dicha información a terceros sin autorización por escrito de las CCyL.

El adjudicatario se compromete a entregar a los responsables técnicos de las CCyL toda la información almacenada en sus dependencias al término del presente contrato, no pudiendo guardar copia alguna por ningún motivo.

### 5.3.4. Gestión de licencias

Todas las licencias renovadas como consecuencia de la ejecución del presente contrato se harán figurar a nombre de “Cortes de Castilla y León”. Se incluirá en las mismas como persona de contacto al responsable técnico designado por las CCyL. Todas las licencias y productos se registrarán con el fabricante siguiendo los mismos criterios.

El adjudicatario entregará al responsable técnico designado por las CCyL los números de licencia, números de serie, cuentas de usuario, contraseñas, mecanismos de autenticación, contactos y demás información que permitan a las CCyL la gestión directa con los fabricantes de todas y cada una de las operaciones que el fabricante proporciona a sus clientes.

En ningún caso la condición de partner, distribuidor oficial autorizado o cualquier otra relación de la empresa adjudicataria con el fabricante del componente licenciado será eximente de cumplir estrictamente las condiciones expuestas en el presente apartado.

### 5.3.5. Operación de los servicios y atención a prestar.

El adjudicatario facilitará al personal de las CCyL designado al efecto los mecanismos para poder realizar de manera ágil las operaciones sobre cada uno de los servicios de los que es objeto la presente licitación. La oferta deberá describir todos los sistemas y mecanismos que pone a disposición de CCyL para conseguir tal fin, tales como centros de atención, personal a su disposición, metodología, etc. Este sistema de atención deberá ser totalmente flexible para adaptarse a las características y necesidades





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

de CCyL. Se valorará la disponibilidad de este servicio en horario 24 x 7, tanto en atención telefónica como acceso remoto, según la cláusula 10 del PCAP.

### 6. Cuestiones adicionales

#### 6.1. Ampliaciones y mejoras

Independientemente de los sistemas y servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, los licitadores podrán incluir en sus ofertas aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos.

En todo caso estas mejoras y ampliaciones no supondrán variación en los precios y tarifas ofertados.

Estas mejoras y ampliaciones se valorarán conforme a lo dispuesto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares en la Cláusula 10.

Se valorarán particularmente las siguientes mejoras:

##### 1) Respaldo de datos en ubicación remota

El licitador podría ofertar como mejora un servicio de respaldo de datos en una ubicación distinta de la sede de las CCyL. Este servicio tendría las siguientes funcionalidades:

- a) Replicación de los datos elegidos por los responsables técnicos de CCyL fuera de la sede de las CCyL.
- b) Recuperación la totalidad o una parte de la copia remota en una ubicación local de la sede de las CCyL.
- c) Almacenamiento de un mínimo de 5 TB, con posibilidad de crecimiento.
- d) Se podrá limitar el ancho de banda disponible para este servicio, ya sea de manera global, programando los periodos horarios de replicación o mediante una combinación de estos u otros mecanismos, que vendrán adecuadamente descritos en la oferta.

Tras la finalización del contrato el licitador se compromete al borrado de los datos pertenecientes a CCyL que pudiera tener en sus instalaciones





## 2) Sistema de videoconferencias a través de la web

Sería interesante para las CCyL disponer de un servicio web que permita la colaboración en tiempo real a través de Internet, permitiendo celebrar reuniones con independencia de la ubicación de los asistentes, así como su pertenencia al sistema de CCyL.

### 6.2. **Transferencia tecnológica**

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a los responsables técnicos de las CCyL, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, herramientas y otros recursos utilizados para resolverlos.

Esta transferencia se realizara de acuerdo con los responsables técnicos de las CCyL.

### 6.3. **Seguridad y control de accesos a las Cortes de Castilla y León**

La empresa contratada entregará, y mantendrá actualizada una lista de los técnicos y personas autorizadas para el acceso a sus instalaciones y la realización de actuaciones en las mismas, con referencia del área o elementos a los que atañe dicho acceso. Las CCyL se reservan el derecho a registrar los accesos de estos técnicos y guardar la relación de los mismos por tiempo indefinido.

A los técnicos de la empresa adjudicataria se les proporcionará la correspondiente identificación, que acompañarán a los partes de trabajo en cada acceso a las instalaciones de las CCyL para las actuaciones correspondientes, tanto en los procesos de instalación y mantenimiento como para la resolución de incidencias y reuniones relacionadas con los trabajos referidos al contrato en ejecución. Dicha identificación se mantendrá visible durante su permanencia en las sede de las CCyL.

La empresa adjudicataria especificará en cada parte de trabajo el técnico o técnicos que habrán de realizar la actuación o enfrentar la incidencia o instalación. En los casos de discordancia en estas asignaciones, los responsables de seguridad de las CCyL podrán ponerse en contacto con los técnicos del servicio responsable de las CCyL o con la empresa correspondiente a efectos de la confirmación del cambio.

Los planes de mantenimiento o instalaciones reflejados en actuaciones periódicas programadas se representarán en los correspondientes partes de trabajo individuales, en





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

los que se anotará la identificación de la actuación, fecha programada y actuación de la misma. Al igual que en el apartado anterior, en las desviaciones o alteraciones en estos planes periódicos las CCyL contactarán con los servicios técnicos o la empresa y se asegurarán de la exactitud del parte de trabajo.

Los oferentes deberán mencionar en su oferta la aceptación, para el personal de apoyo técnico, de las normas de control de presencia dictadas por las CCyL.

### **6.4. Recursos puestos a disposición del adjudicatario**

Las CCyL pondrán a disposición del adjudicatario un almacén cercano al área técnica para el almacenamiento del stock comprometido y del resto de equipamiento y material necesarios para la ejecución del contrato.

Las CCyL pondrán a disposición del adjudicatario un espacio de taller para pequeñas reparaciones.

Los recursos cedidos por las CCyL al adjudicatario no son para su uso exclusivo, debiendo compartir dichos espacios cuando así sea necesario. En todo caso, las CCyL procurarán que el almacén de equipamiento y material técnico sea de uso exclusivo y cerrado con llave.

### **6.5. Consultas sobre el pliego de prescripciones técnicas**

Los licitadores podrán solicitar información adicional sobre el presente pliego hasta diez días antes de que venza el plazo de licitación que se indica en el pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

La solicitud se realizará a través de correo electrónico a la dirección [contratacion@ccyl.es](mailto:contratacion@ccyl.es) o a través de fax al 983 421 671.

Se procederá a la contestación de las solicitudes de información adicional que pudieran recibirse mediante correo electrónico. En el caso de que se trate de la resolución de una duda frecuente o que se estime que su conocimiento por todos los licitadores es necesario para garantizar los principios de transparencia e igualdad, se publicará en el perfil de contratante de las Cortes de Castilla y León (<http://www.ccyl.es/Parlamento/PerfilContratante#>).

No serán atendidas las solicitudes de información adicional que se reciban fuera del plazo habilitado al efecto, o realizadas por procedimiento distinto a los reseñados.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Dada la especial naturaleza de la Institución Parlamentaria, en aquellos casos en los que la información solicitada por los potenciales licitadores no pudiera ser publicada por motivos de seguridad, confidencialidad o de cualquier otra índole, las Cortes de Castilla y León podrán exigir al demandante de información la aceptación por escrito de un acuerdo de confidencialidad como requisito previo a la entrega de la documentación solicitada.





## 7. ANEXO I. Descripción de la instalación

En los siguientes apartados se pretende hacer una descripción de la instalación de telecomunicaciones que actualmente da servicio a las Cortes de Castilla y León. También se pretende recoger otro tipo información como los distintos volúmenes de tráfico que habitualmente se consumen tanto de telefonía fija como servicios de móvil, para ayudar a los licitadores a construir su oferta. Por último se proporciona información de interés sobre el sistema de información de CCyL.

### 7.1. Instalación del servicio de Telefonía Fija

En este punto se da una somera descripción de los elementos que permiten dar el servicio de Telefonía Fija en la sede de las CCyL.

#### Equipamiento (propiedad de CCyL):

- Dos servidores de llamadas Alcatel-Lucent Omni PCX, versión 11, 8760.
- Dos switches CISCO 2960 gestionados
- 264 terminales de sobremesa tipo básico Alcatel IP Touch 4018
- 37 terminales de sobremesa tipo avanzado Alcatel IP Touch 4038
- 9 paneles de expansión de 10 teclas para Alcatel IP Touch 4038
- 16 paneles de expansión de 40 teclas Alcatel IP Touch 4038
- 32 BUSES S0

#### Licenciamiento:

- 227 licencias Estándar IP
- 104 licencias Bussines IP
- 1 licencia para la gestión de Omnivista, en servidor con sistema operativo de CCyL
- 1 licencia Omnitouch Fax Server, para 2 usuarios concurrentes
- 20 licencias de usuario para fax
- 1 licencia de conector de correo electrónico para el servicio de fax.

#### Volumetrías de Tráfico:

En la siguiente tabla se pretende mostrar los volúmenes de tráfico que suelen tener las CCyL. Para que sirva de muestra, se ha tomado el tráfico del servicio de telefonía fija de un año de entre los 4 últimos.



	<b>LLlamadas Anuales</b>	<b>Minutos Anuales</b>
<b>Llamadas metropolitanas</b>	22.924	67.967
<b>Llamadas provinciales</b>	652	1.576
<b>Llamadas interprovinciales</b>	8.838	33.597
<b>Internacionales</b>	25	124
<b>Llamadas a móviles</b>	265	365
<b>A números 800/900</b>	1.001	1.632
<b>A números 901</b>	267	999
<b>A números 902</b>	774	4.958
<b>A Servicio de Información y Emergencias</b>	76	176

## 7.2. Instalación para la conexión de voz y de datos al exterior

El servicio de acceso a Internet va en basa en los siguientes elementos:

### Conectividad:

- Dos accesos primarios de voz fija y datos NGN con 60 canales.
- Dos accesos primarios E1, para los enlaces del Gabinete de Prensa
- Acceso a internet basado en el servicio DataInternet BandaAncha del adjudicatario actual.
- Dos routers Macro LAN Juniper EX4200, que comunican los primarios de la centralita con la red NGN y proporciona el acceso a internet.

Los caudales tanto de bajada como desubida son de 100Mb.

Actualmente también se dispone de una línea ADSL de 10 Mbps. Este servicio no es obligatorio mantenerlo.





## CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

Además se dispone de un rango IP de clase C cuya gestión de DNS queda dentro de este contrato. Actualmente se encuentran publicados un total de 36 nombres con este sistema.

### 7.3. Red de Telefonía Móvil

A continuación se hace un breve resumen de la situación actual de este servicio:

**Líneas Móviles:** Actualmente las CCyL disponen de 80 líneas móviles dadas de alta. Los perfiles de estas líneas son los siguientes:

- 55 líneas de voz y datos de 2 Gb
- 6 líneas de voz y datos de 4 Gb
- 2 líneas 5 Gb.
- 11 líneas de 10 Gb.
- 3 líneas de perfil interno
- 1 línea por consumo
- 2 líneas para el envío de mensajes masivos

No todas las líneas dadas de alta están asociadas a terminales proporcionados en el ámbito del contrato, ya que en ocasiones se utilizan en otros dispositivos móviles que se adquieren por otros medios.

**Parque de terminales móviles actual,** a mantener en tanto no sean renovados con el nuevo contrato, lo configuran terminales de los siguientes modelos y marcas.

- De gama representación: iPhone 7 Plus, iPhone 6 Plus
- De gama avanzado: iPhone 7 y 6, Samsung S8, y Samsung S8+, Samsung Note 8 .
- De gama básica: Samsung A5, Huawei Lite P9.
- Modems USB: ZTE MF823 4G

El catálogo actual exacto se podrá consultar previa aceptación por parte del licitador del acuerdo de confidencialidad.

### **Volumetrías de tráfico**

La siguiente tabla muestra los volúmenes de tráfico que suelen tener las CCyL, tomando de muestra el tráfico del servicio de telefonía móvil de un año de entre los 4 últimos:





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>LLlamadas Anuales</b>	<b>Unidad de medida</b>	<b>Cantidad Medida</b>
Acceso a contenidos	219	Minutos	0
Voz nacional	757	Minutos	1227
Contenidos emoción	497	Minutos	0
Datos en roaming	1273	Kilobytes	10223575,04
Datos internet	2101265	Kilobytes	1199300854
En roaming	523	Minutos	1665
Internacional	118	Minutos	225
Interno Buzón	730	Minutos	860
Interno Corporativo	16208	Minutos	26363
Interno Móviles	15009	Minutos	39110
Llamadas numeraciones 902	252	Minutos	1435
Llamadas Perdidas (Mensajes Dictados)	282	Minutos	0
Mensajes cortos roaming	2	Minutos	0
Mensajes internacionales roaming	56	Minutos	0
Mensajes internacionales	31	Minutos	0
Mensajes Movistar	1342	Minutos	0
Mensajes Movistar Roaming	42	Minutos	0





CORTES DE CASTILLA Y LEÓN

<b>Mensajes Multimedia</b>	29	Kilobytes	4864
<b>Mensajes Operador Nacional Roaming</b>	4	Minutos	0
<b>Mensajes Operadores Nacionales</b>	538	Minutos	0
<b>Recibidas en roaming</b>	274	Minutos	827
<b>Resto de tráfico nacional</b>	315	Minutos	2328
<b>Servicios de Información</b>	10	Minutos	18
<b>Servicios de Tarificación Adicional</b>	229	Minutos	35
<b>Servicios Especiales Roaming</b>	1	Minutos	8
<b>SMS ilimitados</b>	2159	Minutos	0
<b>Tarifa Plana Nacional</b>	68708	Minutos	212572
<b>Tráfico nacional otros operadores móviles</b>	17389	Minutos	61663
<b>Tráfico nacional a fijos</b>	843	Minutos	2071
<b>Videotelefonía en Roaming</b>	1	Minutos	0
<b>Videotelefonía Nacional</b>	29	Minutos	35





#### **7.4. 4. Infraestructura Informática de Comunicaciones de las Cortes de Castilla y León**

El entorno en el que se encuentra el sistema de información de las CCyL es básicamente Microsoft. Actualmente la plataforma de correo electrónico se basa en Microsoft Exchange 2010 en modo DAG, implementado en los propios servidores de CCyL.

También está desplegado el servicio proporcionado por Microsoft Lync, en la versión, enlaza

