

Expediente: UNED ASTURIAS PAS 1/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL E INTERNET DEL CENTRO ASOCIADO A LA UNED EN ASTURIAS

1. OBJETO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de telecomunicaciones al Centro Asociado a la UNED en Asturias (en adelante UNED Asturias) en el ámbito de la telefonía fija y móvil, acceso a Internet y transmisión de datos, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Los servicios de telefonía fija, móvil y el acceso a datos que se desean contratar, con los requerimientos técnicos que se detallan más adelante, deberán actualizar la situación actual, conservando las numeraciones existentes, en cuanto a telefonía.

1.1. Alcance

Se requiere, por tanto, el suministro, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios (routers, software y hardware necesarios) garantizando su plena y óptima operatividad durante todo el período de vigencia del contrato.

1.2. Condiciones generales

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por UNED Asturias y el adjudicatario, en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios en UNED en Asturias.

Serán de cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este contrato con plena operatividad.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a proveer los servicios nuevos demandados, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo y aunque se soliciten por separado será factible su interoperabilidad derivada de la convergencia técnica y funcional que se pueda producir.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de UNED Asturias, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que describe el presente pliego ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este Centro con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

El contrato engloba la prestación de los siguientes servicios:

- Telefonía: Contempla la prestación de los servicios de comunicaciones de telefonía fija y móvil, tanto a nivel de voz como de datos. También se incluyen los servicios de tráfico, accesos, suministro y mantenimiento de los elementos constituyentes de la red de voz fija.
- Datos e Internet: Contempla la prestación de los servicios de interconexión de datos entre los distintos equipos y los servicios de acceso a Internet.
- 1 terminal móvil, de gama media/alta.

Dada la evolución de las tecnologías y la nueva orientación convergente del mercado de las telecomunicaciones, se deberá atender a una mejora continua, ofreciendo en todo momento las máximas funcionalidades posibles a los servicios de UNED Asturias, dentro del ámbito del contrato.

La facturación será por meses naturales y el detalle y contenido deberá determinarse en el contrato. En todo caso, la factura detallará de forma separada las líneas, servicios y consumos incluidos. La facturación de las llamadas en todos los servicios de voz se efectuará, en su caso, obligatoriamente por unidades de un segundo desde el inicio de la llamada.

El adjudicatario deberá presentar una oferta conjunta que integre todas las partes. Los precios de los servicios ofertados se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y el desglose del IVA aparte.

1.3. Plan de Calidad

El servicio que se demanda deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por UNED Asturias.

Conformidad técnica con la normativa y regulación vigente:

A la prestación de los servicios serán de aplicación todos los requisitos que imponen la normativa y regulación sobre comunicaciones electrónicas (calidad, acceso a servicios de emergencia, disponibilidad geográfica según condiciones de servicio universal y demás condicionantes).

Todas las infraestructuras de servicio cumplirán con la normativa técnica aplicable según los estándares a los que se ajusten. En particular, todos los equipos y terminales serán conformes con la normativa en materia de compatibilidad electromagnética.

Para la instalación de cualquier tipo de elemento radioeléctrico activo en una dependencia del Centro, el adjudicatario deberá presentar previamente un estudio detallado, realizado por un técnico competente, que indique los niveles de exposición radioeléctrica en áreas cercanas a las instalaciones radioeléctricas fijas, de conformidad con la normativa vigente al respecto.

2. SERVICIO DE TELEFONÍA (FIJA Y MÓVIL)

2.1. Condiciones generales

El licitador deberá justificar que dispone de una red de telecomunicaciones (propia o accesible mediante acuerdos entre operadores) implantada y con capacidad de ofrecer servicio en la actual sede UNED Asturias, sita en la Avda. del Jardín Botánico, 1345, 33203 Gijón (Asturias), mediante accesos analógicos, digitales, red inteligente, etc.

Independientemente de los servicios que se detallan en este pliego, que son mínimos y obligatorios, las empresas licitadoras podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestas a llevar a cabo.

Se mantendrá la numeración de la telefonía fija del actual operador de servicios de voz:

- 985 33 18 88 – número cabecera del Centro
- 985 19 53 19
- 985 19 52 21
- 985 19 52 23

Se dará igualmente continuidad a una de las líneas móviles existente conservando el mismo número: 636 *** **3.

2.2. Portabilidad

Ante el escenario de un eventual cambio de operador, el adjudicatario realizará todos los trámites necesarios para dar de baja a un operador y de alta a otro, garantizándose el mantenimiento de los números de teléfono actuales.

2.3. Servicios requeridos

El adjudicatario deberá suministrar, instalar, mantener y operar todo el equipamiento (físico y logístico) e infraestructura requeridos para la prestación del Servicio.

2.4. Servicio de Voz Fija

El objeto de este Servicio es la prestación del servicio de telefonía fija. El adjudicatario deberá proporcionar la conectividad necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil para permitir que los usuarios de UNED Asturias puedan realizar llamadas hacia usuarios de otras redes y recibir llamadas procedentes de esos usuarios.

UNED Asturias cuenta actualmente con una centralita Panasonic KX-NS500, en propiedad con mantenimiento contratado que permite la comunicación interna en el Centro (más de 50 extensiones). El servicio actual se realiza sobre red de cobre que dejarán de funcionar en breve.

Los servicios de telefonía deben ser compatibles con la infraestructura existente y ofertar

como mínimo:

- Tarifa plana a móviles y fijos nacionales o bono no inferior a 2000 minutos/mensuales.
- Identificador de llamadas.

2.5. Servicio de Voz Móvil

El Servicio básico de telefonía móvil deberá estar soportado por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el operador, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

Los servicios mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía son los siguientes:

- Tarifa plana a móviles y fijos nacionales.
- Envío de 500 mensajes cortos (SMS) a través de los terminales móviles.
- Buzón de Voz.
- Identificador de llamadas.
- Desvío de llamadas.

El operador adjudicatario deberá disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de itinerancia, tanto para llamadas de voz (GSM) como para servicios de datos (GPRS y UMTS).

2.6. Servicio de datos en telefonía Móvil

El servicio de Telefonía Móvil, en las líneas que se solicite, deberá incluir el servicio de acceso a internet con datos ilimitados a máxima velocidad.

Este servicio presentará continuidad en la evolución tecnológica prevista, siendo accesible a redes 4G, 5G y 6G cuando se implante el estándar.

Las cuotas mensuales por servicio llevan asociada una tarifa ilimitada en voz y datos.

2.7. Facturación diferenciada según el tipo de tráfico

El adjudicatario del concurso correspondiente al suministro del servicio de telefonía fija y móvil facilitará en su facturación la información diferenciada relativa al tipo de tráfico facturado.

En la factura mensual se desglosará con detalle todas las cuotas, descuentos y usos facturados. La factura incluirá cada una de las llamadas con la fecha, duración, número marcado/volumen e importe de las mismas. La factura permitirá conocer el coste, incluso a nivel de llamada unitaria.

2.8. Terminales

Los licitadores deberán ofertar la sustitución de 1 terminal móvil gama media/alta.

Durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria se compromete a prestar asistencia técnica a UNED Asturias para el reemplazo de terminal móvil y de otros dispositivos relacionados con este contrato, en caso de avería cuando así se le requiera.

3. SERVICIO DE INTERNET

Esta sección del pliego define el escenario solicitado en lo relativo a las comunicaciones de datos y el nuevo escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende.

En la actualidad UNED Asturias no tiene contratado el acceso a Internet.

La solución propuesta por el licitador contendrá un acceso a Internet en la sede de UNED Asturias, siendo criterios de adjudicación el de ofrecer el servicio de ancho de banda igual y superior de fibra óptica de 600 Mb simétricos.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos.

El adjudicatario presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con UNED Asturias, además de un servicio de atención al cliente con horario laboral para recibir incidencias.

4. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS

Los trabajos de implantación del servicio se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de las oficinas UNED Asturias, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario de noche primordialmente, y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

El adjudicatario deberá designar una persona de contacto que canalizará todas las gestiones comerciales, de administración del servicio, y además las relativas a cuestiones técnicas del servicio.

4.1. Gestión del Servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario. Entre las posibles gestiones administrativas a solicitar se encuentran:

- a) Tramitaciones administrativas (listado no limitativo):

- Altas y bajas administrativas de líneas
- Cambio de dirección de facturación
- Cambio de datos bancarios
- Cambio de número de teléfono
- Cambio de tipo de abono
- Introducción de IMEI en tabla de robados
- Validación administrativa de tarjeta SIM
- Cambio de detalle en factura
- Cambio de cuenta del cliente
- Migración
- Suspensión/rehabilitación por robo o pérdida
- Activación/rehabilitación por baja temporal
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería servicio postventa
- Provisión de código de seguridad (PIN, PUK...)
- Mantenimiento de agrupaciones

b) Activación/desactivación. Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de algunas de las funcionalidades de estos. Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

- Ocultación/Identificación de línea llamante
- Activación/Desactivación de desvíos automáticos
- Activación/Desactivación de restricciones
- Activación/Desactivación acceso internacional o Roaming
- Activación/Desactivación de desvíos de llamadas
- Activación/Desactivación de buzón de voz
- Altas/Bajas del número adicional de datos
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido

c) Configuraciones de RPV. Se podrán cursar asimismo un grupo de tramitaciones que

se entienden como configuraciones propias del servicio de red privada virtual cuya gestión se habilita por los mismos canales de tramitación de gestiones de otro tipo.

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

4.2. Seguridad

La implantación se ajustará a los criterios del Esquema Nacional de Seguridad, ENS y debe quedar formalmente documentada, según Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica y sus sucesivas actualizaciones.

El sistema contemplará la opción de accesos remotos seguros, autenticados y auditados VPN para trabajadores de UNED Asturias, en movilidad o en teletrabajo. Los clientes VPN serán compatibles para diversos SO: iOS, Android, Windows, Linux, macOS.

4.3. Asistencia técnica a usuarios y Plan de Garantía de Calidad

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas x 7 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio a los que se compromete la empresa. Entre estos parámetros se contarán como mínimo los siguientes:

- Disponibilidad del servicio en un 99 % del tiempo.
- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados UNED Asturias. Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por el adjudicatario.

4.4. Operación y mantenimiento del Servicio

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 5 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con la UNED Asturias y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware y software.
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

El adjudicatario especificará en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

- Mantenimiento predictivo. Mantenimiento correctivo.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

- Detección y comunicación de la incidencia.
- Registro de la incidencia.
- Resolución de la incidencia.
- Comunicación de la resolución de la incidencia.
- Cierre de la incidencia.

4.5. Altas y bajas de servicios

Durante la vigencia del contrato UNED Asturias podrá incorporar nuevos servicios (Altas de línea) al plan integrado. La incorporación de un nuevo servicio llevará consigo el cargo de la cuota mensual establecida en la oferta económica del adjudicatario.

Se considerará como desactivación cualquier baja de línea o servicio en el plan integrado. La baja varias líneas o servicios no afectarán a los precios unitarios, ni a los beneficios y condiciones que haya ofertado la empresa adjudicataria.

4.6. Compromiso de incidencias de facturación

La empresa adjudicataria se comprometerá a solucionar cualquier incidencia de facturación comunicada por UNED Asturias antes de finalizar el siguiente ciclo de facturación, siempre y cuando la incidencia haya sido notificada con, al menos, 15 días de antelación antes de la fecha de cierre del siguiente ciclo.

4.7. Servicio posventa terminales

La empresa adjudicataria ofrecerá a UNED Asturias, sin coste adicional, un servicio de reparación o sustitución de terminales fijos y móviles averiados contratados, de forma rápida y sencilla, al menos de las mismas características, o superiores al averiado.

5. PROTECCIÓN DE DATOS

Se deberá respetar en su integridad la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de

Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, así como las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

El adjudicatario del contrato, en cuanto encargado del tratamiento, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de UNED Asturias, no los aplicará ni utilizará con un fin distinto al que figura en este contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación a otras personas. El encargado del tratamiento está asimismo obligado a implementar las medidas de seguridad exigida por la normativa sobre protección de datos citada anteriormente.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones de este contrato será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiere incurrido personalmente.

UNED Asturias, en cuanto responsable del tratamiento, velará por que el encargado del tratamiento reúna las garantías para el cumplimiento de la normativa de protección de datos citada en el párrafo primero de la presente cláusula.

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 28.2 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, si la ejecución del contrato requiriese el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento:

- a) Los datos se cederán con la exclusiva finalidad de dar cumplimiento al objeto del contrato.
- b) El futuro contratista se someterá en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la LCSP.
- c) La empresa adjudicataria de presentará antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- d) La empresa adjudicataria tiene la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- e) Los licitadores deben indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre o el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

Las obligaciones recogidas en las letras a) a e) anteriores se califican como esenciales a los efectos de lo previsto en la letra f) del apartado 1 del artículo 211.

6. VISITA PREVIA A LAS INSTALACIONES

El edificio y las dependencias en los que tendrá lugar la prestación del servicio podrán ser visitados por las empresas licitadoras, previamente a la presentación de sus ofertas.

Las empresas interesadas en realizar dicha visita han de concertar cita mediante correo electrónico dirigido a la atención de Carlota Loureiro Arredondas, a la siguiente cuenta: tecnologia@gijon.uned.es , indicando los siguientes datos:

1. Razón Social
2. Datos de la persona de contacto: teléfono y dirección de correo electrónico
3. Número de personas que proponen para acudir a la visita.
4. Fecha y horario propuesto para la visita (dentro del siguiente horario: de lunes a viernes de 14:30 a 21:30 h).

ANEXO: SERVICIOS ACTUALES UNED ASTURIAS

Sede actual del Centro Asociado: Avda. del Jardín Botánico, 1345 – 33203 Gijón (Asturias)

Centralita telefónica, terminales de sobremesa propiedad de UNED Asturias.

FIJOS SOBRE RED DE COBRE

Múltiple Numeración RDSI

Líneas adicionales acceso básico centralita

Numeraciones: Número cabecera del centro + cuatro números

La empresa actual cerrará definitivamente los servicios de la red de cobre en la población de Gijón, lo que supone el cambio a una tecnología alternativa como fibra óptica o 4G/5G.

TELÉFONOS MÓVILES

Fusión Empresas 2014 – 3 líneas

2 Tarifa 27 ADSL/Fibra – Conversores a móviles

1 Tarifa 9 ADSL/Fibra - número 636*****3