

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES (TELEFONÍA FIJA, MÓVIL Y DATOS) DE GESTIÓN DEL MEDIO RURAL DE CANARIAS (GMR), A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

Gestión del Medio Rural de Canarias
CIF A38075750

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 1/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. OBJETO. | 3 |
| 1.1 Alcance. | 3 |
| 1.2 Presupuesto de Licitación y Duración del Contrato. | 4 |
| 1.3 Consideraciones Generales. | 4 |
| 1.4 Confidencialidad. | 5 |
| 1.5 Plan de Calidad. | 5 |
| 1.6 Garantía y Soporte. | 5 |
| 1.7 Gastos. | 5 |
| 2. ESTADO ACTUAL. | 6 |
| 2.1 Telefonía Fija. | 6 |
| 2.2 Telefonía Móvil. | 6 |
| 2.3 Datos. | 6 |
| 2.4 Volumen de Tráfico. | 7 |
| 3 OFERTA TÉCNICA | 8 |
| 3.1 Descripción de servicios: | 8 |
| 3.1.1 Telefonía Fija hacia Telefonía IP. | 8 |
| 3.1.1.1 Características Generales. | 8 |
| 3.1.1.2 Tipo de Terminales IP y Cantidad. | 9 |
| 3.1.2 Telefonía Móvil. | 9 |
| 3.1.2.1 Plan Privado de Numeración (RPV). | 9 |
| 3.1.2.2 Categorización de Usuarios. | 10 |
| 3.1.2.3 Portabilidad. | 10 |
| 3.1.2.4 Tipo de Terminales Móviles y Cantidad. | 10 |
| 3.1.2.5 Servicio de Datos en Movilidad. | 11 |
| 3.1.2.6 Gestión Remota de los Terminales. | 12 |
| 3.1.2.7 Provisión de Tarjetas. | 12 |
| 3.1.2.8 Servicios Adicionales. | 12 |
| 3.1.2.9 Cobertura. | 13 |
| 3.1.2.10 Catalogo de Servicios. | 13 |
| 3.1.3 Red Fija de Datos.- | 13 |
| 3.2 Gestión del Servicio. | 14 |
| 3.2.1 Gestión Administrativa. | 14 |
| 3.2.2 Gestión de Incidencias. | 14 |
| 3.2.3 Operación y Mantenimiento del Servicio. | 15 |
| 3.3 Calidad de Servicio. | 15 |
| 3.4 Plan de Formacion. | 16 |
| 3.5 Entrega y Plan de Implantación. | 16 |
| 4. Oferta Económica | 18 |
| 4.1 Telefonía móvil | 18 |
| 5. Contenido de las Ofertas. | 19 |

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 2/19 |



1. OBJETO.

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas para la contratación de la prestación de servicios de telecomunicaciones a GMR en el ámbito de telefonía fija, móvil y transmisión de datos tanto en sus sedes como fuera de ellas, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Los servicios demandados en este documento permitirán a GMR cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas de GMR de una manera técnica y económicamente eficiente.
- Acceder a la red pública de el/los operadores por donde se encaminará el tráfico de telefonía/datos saliente y entrante en relación con todos los servicios requeridos.
- Simplificar el uso de aplicaciones y servicios corporativos por parte de los usuarios de GMR.
- Garantizar la disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Asumir un costo asociado a los servicios contratados, que se encuentren 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 personal asignado a ello por GMR.

1.1 Alcance.

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente pliego. Las soluciones aportadas por los licitadores, debido a la tecnología de las mismas, podrán contener ítems a valorar no incluidos en la tabla de baremación (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, alquiler de equipos, etc.).

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por número fijo, por primarios y por RDSI, o por cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para GMR).

Código Seguro de verificación: ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 3/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

1.2 Presupuesto de Licitación y Duración del Contrato.

El contrato tendrá un plazo de vigencia de 3 años, dicho plazo de vigencia podrá ser prorrogado de mutuo acuerdo, de conformidad con lo establecido en el artículo 303.1 de la TRLCSP, por un período máximo de otro año más.

El presupuesto de licitación anual es de 85.000,00€ impuestos no incluidos. Por tanto, para los 3 años de contrato, tendremos un presupuesto de licitación de 255.000,00€ Y un presupuesto máximo en caso de llegar al 4 año de 340.000,00€ impuestos no incluidos.

1.3 Consideraciones Generales.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos de GMR y los adjudicatarios, 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 los centros de GMR.

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

Durante la vigencia del presente Pliego, los adjudicatarios se comprometen a proveer nuevos servicios demandados en cualquier punto del archipiélago canario que GMR solicite, 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. El traslado de los enlaces existentes en otras sedes, si la solución propuesta así lo exige, así como el traslado y/o portabilidad de los números de abonado y los gastos necesarios para llevarlos a cabo, serán de cuenta de los adjudicatarios.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio GMR, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad ni que conlleve la desaparición de alguna funcionalidad existente.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a GMR con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (wifi, 3G/4G, GPRS...), los adjudicatarios garantizarán en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios, así como en la zona de su ubicación. El incumplimiento de esta obligación, será motivo de sanción económica por parte de GMR, y en su caso, de resolución del contrato.

Los precios de los servicios ofertados en cualquier caso, se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IGIC.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 4/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

Todos los servicios objeto de esta licitación deben permitir mantener o mejorar las actuales prestaciones. En ningún caso los nuevos servicios podrán suponer una merma en las características técnicas de los actuales, debiendo el adjudicatario asumir las actuaciones necesarias (incluidas las económicas) de forma que no se produzca ninguna degradación en el servicio actual.

Esta licitación se plantea como un servicio de telecomunicaciones admitiéndose también mejoras en las infraestructuras y servicios actuales.

GMR desea mantener la numeración actual en telefonía fija y móvil por lo que la empresa licitadora tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, en especial al artículo 18 sobre conservación de los números telefónicos por las personas abonadas.

Al respecto, la empresa licitadora asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de GMR el servicio de portabilidad de números telefónicos, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

1.4 Confidencialidad.

Tanto los licitadores como los adjudicatarios se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las empresas licitadoras o adjudicatarias pudieran obtener de GMR, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de GMR.

1.5 Plan de Calidad.

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

Los adjudicatarios dispondrán de un servicio de atención personalizado para GMR en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

1.6 Garantía y Soporte.

Todo los elementos que sean proporcionados por el adjudicatario en base a los requisitos establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas, tendrá una garantía, soporte y mantenimiento equivalente a la duración del contrato.

1.7 Gastos.

El precio incluye todos los gastos derivados, tales como: mano de obra, desplazamiento, dietas, formación, elaboración de informes, fungibles, papelería, transportes, pruebas de aceptación, etc.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 5/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

2. ESTADO ACTUAL.

A continuación se describe la situación actual de los servicios de telefonía fija, móvil, transmisión de datos y conexión a internet que GMR proporciona a sus usuarios y que cuyas funcionalidades y prestaciones, como mínimo, desea conservar.

2.1 Telefonía Fija.

GMR dispone de varias sedes remotas, su ubicación geográfica y dirección postal así como su denominación a nivel de GMR está detallada en el "Anexo 1 – Centros.pdf". En función de su tamaño y características del servicio que prestan, se dividen en:

- Sedes con Centralitas Telefónicas. Son aquellas sedes que tienen una centralita telefónica localmente y su conexión de datos es mediante fibra óptica o radio enlaces. Las centralitas telefónicas están interconectadas vía IP. El adjudicatario sustituirá este equipamiento por el que estime conveniente sin que ello pueda suponer una merma en la calidad del servicio, ni desaparición de funcionalidades actualmente existentes.
- Sedes sin Centralitas Telefónicas. Son aquellas sedes que no solo no tiene una centralita localmente sino que además su conexión de datos es por una Adsl de baja velocidad.

El número de líneas, su numeración y tipo, así como las centralitas telefónicas y su número de extensiones esta detallado en el "Anexo 2 - Lineas Fijas y Centralitas.pdf".

2.2 Telefonía Móvil.

GMR dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles, compuesta por un parque líneas instaladas en sus correspondientes terminales móviles, que le proporciona unas facilidades y calidad de servicio que, como mínimo, desea conservar.

El número de líneas así como su numeración está detallado en el "Anexo 3 - Lineas Moviles y Numeración Corta.pdf".

2.3 Datos.

Las características de las líneas de comunicación de cada centro: caudal, tipo de acceso, y tecnología empleada se relacionan en el "Anexo 4 - Lineas de Datos y Accesos a Internet.pdf".

Todos los centros tienen conectividad entre si (configuración en malla, no en estrella) y tienen backup de la línea para evitar la caída del servicio.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 6/19 |



Se prioriza el tráfico mediante QoS y la gestión de la red se hace a través de la lectura de las variables SNMP de los equipos que soportan esta red.

2.4 Volumen de Tráfico.

El volumen del tráfico de llamadas se detalla en el “[Anexo 5 - Volumen de trafico.pdf](#)”.

Estos datos han sido calculados sobre el consumo realizado en los doce últimos meses anteriores a esta licitación.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|-------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 7/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

3 OFERTA TÉCNICA

La oferta técnica se realizará mediante la presentación de una memoria técnica, en soporte físico papel y en soporte electrónico de disco compacto CD, DVD o memoria flash USB, que contenga los mismos apartados que se expresan a continuación y cuyas determinaciones cumplan al menos con los requisitos que se describen.

GMR podrá contratar posteriormente, durante el período de ejecución del concurso, otras líneas/servicios adicionales, en las mismas condiciones técnicas y económicas que las que son objeto del concurso.

Requisitos mínimos de la oferta técnica y apartados de la memoria:

3.1 Descripción de servicios:

3.1.1 Telefonía Fija hacia Telefonía IP.

GMR desea realizar la migración hacia telefonía IP. El licitador deberá suministrar una plataforma de telefonía IP.

El plan de numeración de la telefonía IP deberá estar integrado con la telefonía móvil y sus extensiones telefónicas deberán ser accesibles por su número abreviado desde cualquier extensión.

Las soluciones ofertadas deberán demostrar claramente que no suponen ninguna disminución en los servicios requeridos, ni en la calidad percibida por el usuario en comparación con la tecnología de conmutación de voz tradicional. El adjudicatario deberá asumir el coste de todo aquel equipamiento hardware o software necesario para la prestación de los servicios.

3.1.1.1 Características Generales.

El adjudicatario deberá asegurar el mantenimiento de la telefonía y de los terminales.

El proyecto de telefonía IP deberá incluir:

- Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de una nueva centralita de telefonía IP, licenciada como mínimo a la totalidad de líneas y extensiones que tiene actualmente GMR, con posibilidad de ampliación únicamente con ampliación de licencias.
- Sustitución de los terminales telefónicos fijos por terminales telefónicos IP que dispongan de tecnología PoE, así como el suministro de la electrónica de red necesaria para su conectividad en los centros.
- Suministro del enlace/s necesarios para la conectividad de la nueva centralita con el exterior.
- El adjudicatario deberá incluir el mantenimiento de la nueva central telefónica, incluyendo todos sus componentes, así como de los terminales.
- Diseño tolerante a fallos.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 8/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

- Servicios de red asociados tales como llamada en espera, contestador, llamadas a tres, etc. que actualmente se disponen con las centralitas actuales.

3.1.1.2 Tipo de Terminales IP y Cantidad.

Los licitadores deberán ofertar los siguientes tipos de terminales y accesorios:

- Terminales IP gama Operadora.- que además de las características de la gama alta permita funcionalidades de manos libres, soporte a múltiples líneas, gestión de colas de llamadas. Cantidad: 2, uno para centro 0 y otro para el centro de Arinaga.
- Terminales IP gama alta.- que además de las características de la gama media permita soporte a dos líneas y acceso a funcionalidades avanzadas de la centralita IP a instalar. Cantidad: 25, para directores y mandos intermedios.
- Terminales IP gama media.- que como mínimo tenga pantalla alfanumérica para presentar extensión e información de la llamada, y acceso a las funcionalidades básicas de la centralita IP a instalar. Cantidad: 130, para uso por el resto del personal de GMR.
- Terminales Softphone.- El sistema deberá soportar terminales software para los sistemas operativos de usados por GMR. Deben tener todas las funcionalidades básicas y avanzadas de la centralita IP a instalar. Cantidad: 25, para puestos fijos y móviles.
- Auriculares Manos libres inalámbricos con descolgador remoto.- Los terminales deberán soportar auriculares manos libres inalámbricos que permitan descolgar remotamente. Cantidad: 20

Se entregará adicionalmente por parte del adjudicatario: 2 terminales IP gama alta y 7 terminales IP de gama media, para su utilización como repuesto inmediato.

El licitador tendrá que renovar su catalogo de oferta de terminales anualmente o cuando un terminal del catalogo ofertado quede fuera de la garantía.

El personal técnico de GMR almacenará los terminales retirados para entregarlos por lotes al licitador para su gestión como residuo.

3.1.2 Telefonía Móvil.


El licitador deberá asegurar el mantenimiento de los servicios relativos al servicio de telefonía móvil que actualmente están operativos y que han sido descritos en el apartado telefonía móvil (estado actual).

3.1.2.1 Plan Privado de Numeración (RPV).

Se requerirá la configuración, por parte del adjudicatario, de un plan de numeración RPV, que permita que:

- Un teléfono fijo o móvil estará accesible siempre desde cualquier otro integrado en la red privada virtual a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será de entre 4 a 6 cifras.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 9/19 |
|  | | | | |
| ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | | | | |

- Podrá usarse la numeración de la RPV en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.
- Los números externos a la red privada se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
- Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la tarificación se considerará interna.
- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario conectar directamente con el llamante.

3.1.2.2 Categorización de Usuarios.

El licitador detallará en su oferta la posibilidad de grupos de usuarios y la aplicación de políticas de control del gasto y categorización comunes a dichos usuarios.

Dicha categorización de usuarios, deberá realizarse por la persona o personas autorizadas por el procedimiento que se determine (verbal, fax, o procedimiento electrónico).

3.1.2.3 Portabilidad.

El licitador presentará su plan de portabilidad para los números de telefonía móvil utilizados actualmente por los usuarios de GMR.

Para los casos de cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad de los números actualmente en uso por parte de los usuarios de GMR, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

3.1.2.4 Tipo de Terminales Móviles y Cantidad.

El licitador deberá renovar completamente el parque actual de terminales, que se entregarán de forma gratuita en cesión de uso. Los terminales suministrados pasarán a ser de propiedad de GMR una vez finalizado el concurso.

El licitador presentará en su oferta al menos dos modelos de las siguientes categorías:

- Smartphone de gama media/baja. Para el personal no directivo ni jefe de GMR.
Características:
Procesador Octa-Core 1.3ghz mínimo
Memoria RAM: 2Gb mínimo
Almacenamiento: 16GB mínimo
Cantidad: 124.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 10/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

- Smartphone de gama alta. Para el personal directivo o jefe de GMR.
Características:
Características superiores al Smartphone de gama media/baja.
Nota: Normalmente la gama superior de cada fabricante.
Cantidad: 25.
- Modem 3G - para la conexión a Internet de dispositivos.
Características:
Conexión por USB
Compatible con SO: Windows/Linux/Mac.
Cantidad: 21
- Liceas/FCT – Dispositivo de conexión a centralitas.
Actualmente 11 unidades, 5 Analógico y 6 Digitales.
Nota: el adjudicatario estimará si son necesarias o no para la conexión al exterior de la/s centralita/s IP con la red móvil.

Para sustitución inmediata en caso de averías, al inicio del concurso se suministrarán 12 terminales smartphone de gama media/baja, 3 terminales smartphone de gama alta y 2 modem 3G. Estos dispositivos serán idénticos a los provistos para el concurso. Cada alta de línea móvil nueva supondrá también la aportación de un nuevo terminal móvil por parte del licitador en las mismas condiciones que el resto de líneas de GMR.

El licitador tendrá que renovar su catalogo de oferta de terminales anualmente o cuando un terminal del catalogo ofertado quede fuera de la garantía.

Se exigirá una renovación tecnológica del 10% de terminales de cada categoría cada año (12 gama media/baja, 3 gama alta y 2 modem 3G).

El personal técnico de GMR almacenará los terminales retirados para entregarlos por lotes al licitador para su gestión como residuo.


3.1.2.5 Servicio de Datos en Movilidad.

Parte de los usuarios de telefonía móvil de GMR utilizarán adicionalmente un ordenador portátil o tableta que también requiere de acceso a redes de datos e Internet en movilidad. Para estos usuarios deberá proporcionarse una segunda tarjeta de acceso a la red del proveedor, que preferentemente se integrará en la ranura al efecto existente en dichos equipos.

Las tarjetas SIM del teléfono móvil y del ordenador portátil/tableta de un mismo usuario estarán asociadas a la misma línea telefónica, siempre que ello no implique una pérdida de calidad o funcionalidad de los servicios en uno de los dos equipos o en ambos. En ese caso, se utilizará una nueva línea de telefonía móvil para la SIM del portátil/tableta que solo tendrá habilitados los servicios de acceso a datos mencionados.

La conexión a Internet se realizará directamente a través de redes de última generación (UMTS/HSDPA o similares). No se interrumpirá la conexión a Internet aunque se llegue al límite de datos establecido para esas modalidades, manteniéndose la

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 11/19 |
|  ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | | | | |

comunicación con una menor tasa de transferencia de datos, que será indicada por el ofertante. Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica y serán accesibles desde redes de comunicación de última generación.

3.1.2.6 Gestión Remota de los Terminales.

Se requerirá el suministro de una solución para la gestión de los servicios y terminales de datos en movilidad que incluya al menos los sistemas operativos: iOS, Android, etc.

La solución ofertada deberá incorporar toda la infraestructura hardware y software necesaria para el óptimo funcionamiento, garantizando los niveles de redundancia, criticidad, seguridad y continuidad necesarios.

Esta solución deberá proporcionar, como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Inventario de características del terminal (marca, modelo, IMEI, versión firmware, estado de la memoria, aplicaciones instaladas, etc....).
- Posibilidad de borrado remoto del terminal en caso de pérdida o robo del mismo.
- Configuración remota de contraseña.
- Bloqueo remoto del terminal.
- Provisión y mantenimiento remoto de aplicaciones y servicios en el terminal.
- Posibilidad de configuración remota de: cuentas de correo en el terminal, VPN, APN, etc.
- Permitir la creación de políticas de gestión, seguridad y automatización remota de los terminales.

El mantenimiento y las posibles actualizaciones de toda la infraestructura hardware y software propuesta, así como la formación necesaria para su utilización por el personal del Departamento de Sistemas Informáticos de GMR, será por cuenta del adjudicatario.

3.1.2.7 Provisión de Tarjetas.

El licitador entregará SIM adicionales de cada tipo de los usados por GMR, para ser activadas en cualquier momento.

3.1.2.8 Servicios Adicionales.

Envío individual de mensajes. Se permitirá el envío de mensajes cortos entre los móviles de GMR, permitirá usar numeración corta si pertenecen a la RPV.

Plataforma de envío de mensajes. Se dispondrá de algún tipo de procedimiento o plataforma que permita en envío de mensajes cortos dejando constancia de la emisión de los mismos. Al mismo tiempo permitirá usar numeración corta si pertenecen a la RPV de GMR.

El servicio de telefonía móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos de acceso a Internet, estos no deben suponer un coste variable en la facturación.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 12/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés.

3.1.2.9 Cobertura.

El licitador realizará todas las actuaciones necesarias para garantizar la cobertura en el interior de las sedes de GMR.

3.1.2.10 Catalogo de Servicios.

El licitador deberá incluir de manera esquemática y sin ningún tipo de descripción, un listado con los servicios ofrecidos dividido en:

- Servicios básicos (deben ser los servicios exigidos en este pliego).
- Servicios adicionales sin coste.
- Servicios adicionales con coste, debiendo especificarse el coste por unidad, quedando el mismo invariable durante toda la vigencia del contrato.

3.1.3 Red Fija de Datos.-

Los servicios de datos requeridos por GMR son como mínimo los que tiene en la actualidad con mejoras, destacando:

- Que todos los centros tengan conectividad entre sí (configuración en malla, no en estrella).
- Que el caudal sea ampliable en cualquiera de los centros.
- Que se pueda permitir una relativa movilidad de los centros.
- Que los centros tengan líneas de respaldo de un 40% del caudal de la línea principal para evitar pérdidas de conectividad por caídas.
- La línea de respaldo del Centro 01 debe utilizar el medio más disperso posible con respecto a la línea a la que se le da cobertura.
- Caudal de 100Mbps para el Centro 02 y Arinaga.
- Que se pueda añadir o eliminar centros a dicha red corporativa sin que suponga ningún coste adicional en otro centro.
- Todos los elementos de comunicación necesarios para definir la red serán a cargo del adjudicatario así como el mantenimiento de los mismos.
- Para el acceso a Internet se requiere:
 - Un acceso simétrico garantizado de 20Mbps y respaldo del 40% con un rango de 16 IP públicas en el Centro 01 en Tenerife.
 - Tres líneas asimétricas de cómo mínimo 10Mbp con IP Fija situadas en: 1x Centro 00, 1x Centro 01 y 1x Arinaga.
- Plataforma con lectura de variables SNMP.

Todos los costes de instalación, acometidas, permisos, cableados, elementos de interconexión y otras actuaciones que sean necesarias correrán a cargo del adjudicatario.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 13/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

3.2 Gestión del Servicio.

GMR centralizará con el adjudicatario la tramitación de todas las gestiones administrativas, técnicas e incidencias.

El licitador pondrá a disposición de GMR un conjunto de herramientas que permitan gestionar y controlar los servicios ofertados al máximo nivel posible. El licitador detallará todas las funcionalidades de dichas herramientas y/o sistemas.

El adjudicatario pondrá a disposición de GMR un servicio de atención personalizada durante el horario laboral de GMR. Fuera de este horario, la atención se realizará desde el servicio global de atención a empresas.

El licitador presentará asimismo las herramientas (hardware, software) que pone a disposición de los servicios técnicos de GMR para realizar la gestión del servicio. En el caso de aplicaciones, estas serán preferentemente servicios Web, con presencia en Internet, accesibles previa autenticación segura desde cualquier punto.

3.2.1 Gestión Administrativa.

Dentro de la gestión propia del servicio se encuentran todas aquellas tramitaciones administrativas básicas, activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

Desde el punto de vista de la gestión administrativa, el adjudicatario designará las vías de contacto de GMR.

Servicios de facturación.

El adjudicatario proporcionará la información de facturación en formato electrónico junto con la aplicación capaz de explotarla mediante informes predefinidos. El licitador detallará las facilidades de facturación proporcionadas. Dicho sistema incluirá, como mínimo:

- Desgloses por tipo de tráfico.
- Agrupación de números por unidades de facturación.
- Información separada de cada número.
- Generación de informes.
- Facilidad de exportación a formatos de bases de datos.


La facturación se realizará a mes natural.

3.2.2 Gestión de Incidencias.

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

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 14/19 |


ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

El licitador ofrecerá un servicio de garantía y mantenimiento de los terminales correspondientes a telefonía fija y móvil, así como de sus accesorios durante la vigencia del contrato.

Este servicio garantizará que GMR contará con un parque de terminales fijos/móviles plenamente operativo y capacitado para la utilización de los servicios de telefonía, tanto de voz como de datos, de forma permanente. La reparación de terminales y accesorios suministrados incluirá la recogida y entrega de los mismos en la sede de GMR designada de las islas capitalinas en un plazo no superior a 7 días laborables. La mano de obra, desplazamientos, transporte de los terminales o accesorios y gastos asociados a las reparaciones correrán por cuenta del licitador.

3.2.3 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 7 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una ventana de tiempo acordada con GMR y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados por GMR.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento de los productos software (incluyendo actualizaciones).
- Mantenimiento de la configuración. Incluirá validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos del servicio.

El licitador deberá especificar en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el Nivel de Servicio requerido.

3.3 Calidad de Servicio.

El licitador deberá indicar su compromiso de calidad para todos los servicios y presentar una propuesta según los parámetros descritos más adelante.

Los requerimientos que el licitador debe incluir en el compromiso de calidad de servicio ofertado son:

- Niveles de calidad de gestión. Detallar tiempo máximo para la tramitación de los siguientes supuesto:
 - Aprovisionamiento de un alta.
 - Aprovisionamiento de una baja.
 - Aprovisionamiento de una modificación.
- Niveles de calidad en tratamiento de incidencias / averías. Detallar tiempo máximo para la tramitación de los siguientes supuestos:
 - Detección y comunicación de incidencias / averías.
 - Diagnóstico de incidencias / averías.
 - Resolución de incidencias / averías.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 15/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

El licitador deberá presentar, con periodicidad mínima semestral, un informe del cumplimiento de su compromiso de calidad de servicio en tratamiento de incidencias/averías.

3.4 Plan de Formación.

El licitador incluirá un plan de formación para el personal técnico de GMR con el fin de adiestrar en el uso, configuración y mantenimiento de primer nivel del equipamiento propuesto.

La documentación de cualquier componente que se incluya en este pliego deberá se suministrada en castellano.

3.5 Entrega y Plan de Implantación.

El plazo de entrega aplicable es de 120 días naturales desde la firma del contrato.

Los equipos ofertados se entregarán e instalarán por el adjudicatario en las dependencias indicadas por el cliente antes del proceso de embarque.

Los sistemas ofertados deberán estar operativos (instalados física y lógicamente) en un plazo no superior a 120 días desde el momento de la firma del contrato.

Se entienden incluidos en la oferta todos los accesorios necesarios (cables, latiguillos, etc.) para la correcta instalación de los elementos componentes de la oferta.

El licitador detallará en su oferta el Plan de Implantación comprometido.

Este contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos destinados para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio.

El licitador deberá especificar un Plan de Migración que detalle la transición de los servicios desde la situación actual hasta el comienzo de operación de los nuevos servicios o infraestructuras.

El licitador indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etcétera) para la integración del equipamiento a implantar.

El licitador ofrecerá una descripción del proceso de implantación así como una cronología de la implantación.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de la sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actualmente. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que, en ningún caso, será superior a 4 horas.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | PÁGINA | 16/19 |




ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

Se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio existente en un plazo máximo de 24 horas a aplicar en caso de que surjan problemas.

El licitador pondrá a disposición de GMR información periódica de la implantación.

El equipamiento instalado quedará en propiedad de GMR al finalizar el período de contratación.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|--------|------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA | 17/19 |
|  ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | | | | |

4. Oferta Económica

La presente licitación consta de un único lote que será adjudicado al licitador que presente la oferta más ventajosa según la ponderación de los criterios de valoración.

El licitador deberá proponer en su oferta un **importe anual de referencia** de todos los servicios ofertados, deberá presentar su oferta económica desglosada hasta el máximo nivel, en la que deberán estar claramente detallados los precios unitarios de los servicios requeridos y unidades aplicables a cada concepto.

Dicho importe anual de referencia deberá coincidir con la aplicación de las tarifas ofertadas aplicadas al volumen del tráfico de llamadas indicado en el "Anexo 5 - Volumen de trafico.pdf".

Además deberá presentar un coste mensual fijo por cada centro de GMR que incluya todos los servicios y elementos necesarios para poder disponer de los servicios asociados a la solución ofertada.

No podrá existir ningún cargo adicional por: cuotas de alta/baja, cuotas de abono, cuotas de enlace/conexión/desconexión, compromisos de consumos mínimos, instalación/puesta en marcha de enlaces, establecimiento de llamada (tráfico nacional), notificación de entrega (SMS/MMS), licencias por servicios en movilidad, mantenimiento de soporte de cualquier tipo, aplicación de restricciones, mantenimiento de perfiles de usuarios, etc., entendiéndose incluidos en los precios ofertados.

4.1 Telefonía móvil

En el territorio nacional, las tarifas de datos con una capacidad de tráfico mensual tendrán los siguientes requerimientos:

- Una vez superada la capacidad de tráfico mensual, se podrá reducir por parte del operador la velocidad de acceso sin llegar a producirse una desconexión de la red.
- No deberá existir ningún tipo de restricción en el tipo de tráfico de datos.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 18/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==

5. Contenido de las Ofertas.

Las ofertas deberán contener al menos la siguiente información:

Oferta Técnica: Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego de Prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión. En esta oferta también se indicará la gestión de los servicios de telefonía fija, móvil y datos (plan de actuación, servicios de facturación, gestión del servicio, asistencia técnica, plan de garantía, mantenimiento del servicio, gestión comercial, etc.).

El "Anexo 6 - Guia Resumen de la Oferta Tecnica.pdf" propone el orden en que se deben presentar los apartados de la oferta técnica.

Oferta Económica: Contendrá una descripción detallada de los precios netos unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a GMR, según origen y destino de las llamadas. Se incluirán las tarifas con descuentos ya incluidos en la tabla de oferta, es decir precios netos sin IGIC, en el caso de existir descuentos no incluidos en dicha tabla, no se tendrán en cuenta en la decisión de la mesa de contratación, y no se tendrán en cuenta en la adjudicación.

Apartado de observaciones, donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que el licitador desee hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato, si el licitador resultase el adjudicatario de la oferta.

El "Anexo 7 - Guia Resumen de la Oferta Economica.pdf" indica el orden en que se deben presentar los apartados de la oferta económica.

Código Seguro de verificación:ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://firma.gmrcanarias.net/vfirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

| | | | |
|-------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| FIRMADO POR | JUAN ANTONIO ALONSO BARRETO | FECHA | 27/05/2016 |
| ID. FIRMA | afirma.gmrcanarias.com | ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA== | PÁGINA 19/19 |



ygFoSL6whnSErYt6oWFpFA==