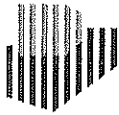


ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

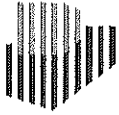
**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN,
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE**

ABRIL 2019



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
1.1. ALCANCE	3
2. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA.....	4
3. CARACTERÍSTICAS COMUNES	6
3.1 ACCESO A REDES PÚBLICAS.....	6
3.2 NUMERACIÓN PÚBLICA	6
3.3 RED PRIVADA VIRTUAL	6
3.4 PORTABILIDAD.....	7
3.5 COBERTURA DE RED.....	7
3.6 PLAN DE FORMACIÓN	7
3.7 PLAN DE TARIFAS Y FACTURACIÓN	8
4. CENTRAL TELEFÓNICA.....	9
5. SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA	9
6. SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL.....	10
7. LÍNEAS PARA SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN.....	12
8. SERVICIO DE INTERNET Y DATOS.....	12
9. TARJETAS SIM.....	13
10. TERMINALES.....	13
11. IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO	14
11.1 PLAN DE IMPLANTACIÓN	14
11.2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	15
11.3 PLAN DE CALIDAD	15
12. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, SOPORTE Y MANTENIMIENTO	16
13. PLAN DE SALIDA	16
14. PLAN DE EMERGENCIA.....	16
15. CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS. SEGURIDAD	17
16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.....	18
17. DURACIÓN DEL CONTRATO	18
18. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN	18
ANEXO 1. TRÁFICO GENERADO Y SERVICIOS ÚLTIMO AÑO.....	19
ANEXO 2. UBICACIÓN LÍNEAS MONITORIZACIÓN.....	21



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

Ref.: JSJ/pfp

Exp.: EF-01-2019

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán el Contrato para la prestación de los servicios de Telecomunicaciones de la Autoridad Portuaria de Alicante (en adelante APA), en el ámbito de la TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y ACCESO A INTERNET.

El Contrato resultante de este concurso tendrá un plazo de vigencia de CUATRO (4) AÑOS.

1.1. Alcance

La APA desea ofrecer a sus usuarios un servicio integrado de comunicaciones de telefonía fija y móvil junto con el acceso a determinados servicios de datos. Por este motivo, convoca un procedimiento de contratación de prestación de servicios de telefonía y comunicaciones. En el presente documento se realiza la descripción del estado actual y las necesidades de servicios para la APA, además de establecer los criterios técnicos que regirán la valoración de las diferentes propuestas recibidas.

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 periodo de vigencia del presente Pliego.

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que pueda tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, costes asociados de nuevas altas, bonos, roaming, intervenciones del personal técnico, cuotas alquiler equipos, cuotas por nº fijo, o por cualquier tipo de servicio necesario para la prestación del servicio).

Los servicios demandados por la APA deberán cumplir los siguientes objetivos básicos:

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

Para satisfacer estos objetivos, se licitará un único lote que integrará los siguientes servicios:

- servicio de telefonía fija
- servicios de telefonía móvil



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

- mantenimiento del sistema de centralita actual o de la centralita propuesta
- mantenimiento de los terminales tanto fijos como móviles
- conexión de datos/internet necesaria en cada sede, incluyendo la instalación y mantenimiento de todos los equipos de conexión

En cuanto a las condiciones económicas, la APA desea obtener una oferta por la totalidad de servicios descritos en este pliego, en el formato TARIFA PLANA, siendo el periodo facturable de los servicios prestados por mes natural y teniendo en cuenta, como mínimo, el conjunto de los servicios detallados en el pliego.

No se admitirán aquellas proposiciones que no reúnan los requisitos y especificaciones técnicas mínimas que se establecen en el presente pliego. La comisión técnica podrá solicitar aquellas aclaraciones que considere pertinentes a fin de garantizar el cumplimiento de los mismos.

2. SITUACIÓN ACTUAL DEL SISTEMA

En la actualidad la APA tiene los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, líneas M2M y servicio de datos e internet contratados con el operador VODAFONE, según se detalla a continuación. Además mantiene contratado con ORANGE ESPAGNE, S.A.U una línea de conexión entre la APA y la Sede de la Capitanía Marítima de Valencia, cuya prestación de servicio finaliza el día 19 de noviembre de 2019.

NUMERACIÓN LÍNEAS

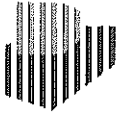
<i>Números de cabecera</i>	
Centralita Principal (1)	965130095
Centro de Control	965130140
Presidencia	965130134
Dirección	965130135
Centralita (2)	965993100
Centralita (3)	965986505
<i>Otros</i>	
Faro Santa Pola	965411776
Faro La Nao	965770249

TELEFONÍA FIJA – Nº líneas y nº terminales

- 69 líneas de teléfono en sede principal (extensiones)
- 6 líneas asociadas a teléfonos de cabecera (Nº cabecera del punto anterior)
- 2 líneas ascensor (tarjeta SIM)
- 2 líneas alarma incendios (tarjeta SIM)
- 71 terminales móviles con aspecto de fijo

TELEFONÍA MÓVIL - Nº líneas, nº terminales y otros

- 27 líneas de móviles (23 con datos y 4 sólo voz)



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

- 7 terminales smartphone gama alta
- 14 terminales smartphone gama media
- 4 terminales sólo voz
- 3 tarjetas multisim

OTRAS LÍNEAS (M2M/red empresas)

- 16 líneas con "Plan M2M-VPN-GSM"
- 5 líneas con "Red Empresas avanz.Sin horario"

LÍNEAS CON SERVICIO DE DATOS (en distintas sedes)

- 12 líneas de datos con router, 7 de ellas con IP fija

CONEXIÓN INTERNET

Líneas en sede principal APA (Muelle de Poniente, 11 - Alicante):

- Una (1) línea internet banda ancha 200Mbps/15Mbps
- Una (1) línea INET Directo 100Mbps

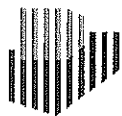
Línea entre Alicante y Sede Capitanía Marítima de Valencia:

- Una (1) línea punto a punto, simétrica, Ethernet/IP (L2), con puertos de conexión en cada extremo según IEEE 802.3 (RJ45) que soporte un ancho de banda de al menos 9.000 Kbit/sec, 10Mbit/sec, retardo <20ms y fluctuación de fase o jitter ± 15 ms, multicast, capa 2 y con anchos de banda menor de 10 Mb/sec.

SERVICIOS ACTUALES CONTRATADOS ASOCIADOS A CENTRALITA

Oficina Vodafone con los siguientes servicios contratados:

- Oficina Vodafone en todas las líneas
- Servicio Presentación Número Cabecera
- Servicio Cola de llamadas
- Servicio Operadora Oficina Vodafone
- Servicio Operadora Automática
- Servicio Grupo Extensiones
- Servicio Grupo Captura Automática
- Zona Oficina a Fijos
- Cuota Opción Empresa
- Vodafone Fijo
- Servicio Transferencias internas gratuitas
- Consumo mínimo Red Empresas
- Zona Oficina a Fijos Nacionales
- Reserva de número



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

3. CARACTERÍSTICAS COMUNES

3.1 Acceso a redes públicas

El acceso a redes públicas se realizará mediante líneas analógicas, digitales o móviles todas ellas de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Se valorará la calidad de los accesos a la red pública ofertados, para lo cual los licitadores deberán describirlos en detalle. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de red que soportará el servicio. La cantidad y la capacidad de las líneas de acceso a redes públicas serán las adecuadas al número de extensiones fijas y móviles objeto del presente procedimiento de contratación.

3.2 Numeración pública

Los licitadores se comprometen a mantener la numeración pública asignada a los servicios de telefonía fija y móvil (punto 2) que en la actualidad se prestan a la APA, haciendo uso de la portabilidad en caso de cambio de operador. En caso de aumento del número de líneas bajo contrato, el adjudicatario gestionará la asignación de la numeración adicional necesaria, siguiendo indicaciones de la APA.

3.3 Red privada virtual

El licitador contemplará la implantación de una red privada virtual (RPV) que integre todos los números habilitados para la APA.

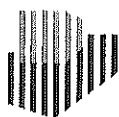
Plan de numeración

Para constituir la RPV, el licitador respetará el plan de numeración existente en la APA, tanto para la telefonía fija como para la móvil, de forma que puedan realizarse llamadas entre extensiones mediante la marcación de un número corto, con independencia del tipo de extensión. En caso de que no fuera posible, los licitadores ofertarán un plan privado de numeración, con un máximo de 4 cifras, que integre la numeración interna establecida para los servicios de telefonía fija y telefonía móvil.

Categorización de llamadas y de usuarios

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

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



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

- Móviles internacionales. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono móvil perteneciente a un operador fuera del territorio nacional.
- Resto. Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino números de tarificación adicional, acceso a contenidos de pago, llamadas en itinerancia, etc.

Los usuarios de la RPV podrán tener diferentes perfiles de uso de los servicios contratados. Para ello se presentará el plan de perfiles para todas las líneas.

3.4 Portabilidad

En el caso que se produzca un cambio de operador, el licitador detallará en su propuesta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de las líneas actualmente en uso, respetando siempre la numeración actual.

3.5 Cobertura de red

Los licitadores deberán presentar pruebas documentadas de que la cobertura de la red que vayan a utilizar en el servicio ofertado alcanza unos niveles de calidad suficientes en todas las dependencias de la APA. Para ello aportarán la siguiente información:

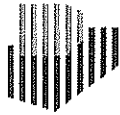
- Existencia de cobertura suficiente para llamadas de voz con los terminales ofertados.
- Máxima velocidad de transferencia de datos alcanzada con los terminales móviles ofertados.
- Número máximo de usuarios de voz y datos concurrentes que permite la cobertura existente.

En caso de cobertura insuficiente, los licitadores presentarán la solución propuesta para alcanzar la cobertura necesaria así como los requerimientos de infraestructura y obra civil y el plazo de ejecución de los trabajos a realizar. Todos los costes en que se incurra para alcanzar el nivel de cobertura requerido irán por cuenta del adjudicatario. Se proporcionará una lista con los acuerdos de roaming que el licitador tiene con otros operadores.

3.6 Plan de formación

El adjudicatario deberá incluir en su oferta un plan de formación para el uso de los terminales y para cada una de las aplicaciones que considere necesario y deberá incluir, como mínimo, la formación necesaria para el uso de las plataformas utilizadas en los servicios de valor añadido. Deberá hacerse especial hincapié en aquellos puestos que tengan mayor recepción de llamadas.

Además el adjudicatario formará a los técnicos de la APA en el uso de herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema desplegado.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

3.7 Plan de tarifas y facturación

El licitador ofrecerá una tarifa plana para todos los servicios solicitados en el presente pliego. Para su elaboración se tendrá en cuenta los tráficos generados y los servicios contratados a lo largo del 2018, los cuales se encuentran reflejados en los cuadros del ANEXO 1 del presente pliego. Ese escenario de consumo será utilizado exclusivamente a efectos del cálculo del precio ofertado y como parte de la valoración económica de la oferta, no suponiendo en ningún caso un compromiso de consumo por parte de la APA ni una limitación máxima de consumo.

La facturación de los servicios prestados se realizará a mes vencido y con un periodo de entrega inferior a la semana, mediante la aplicación de la tarifa plana ofertada a todos los servicios contratados.

Se desglosando como mínimo los siguientes conceptos en las facturas que corresponda:

- Servicios de telefonía fija (puntos 4 y 5 del pliego): número líneas facturadas y servicios de centralita.
- Servicios de telefonía móvil (punto 6 del pliego): número líneas facturadas y bono datos
- Otros Servicios, incluyendo en esta parte las líneas de monitorización, servicios de datos y servicio de internet (punto 7 y 8 del pliego)
- Detalle de consumos no incluidos en tarifas planas, p.e. bonos datos roaming, ...

El adjudicatario facilitará la información de la facturación en términos globales y también con el máximo nivel de detalle para poder tener un control de los consumos y tipos de llamadas por extensión, para lo que se dotará de herramientas web que permitan realizar tales consultas. Dicho sistema incluirá, como mínimo las siguientes funcionalidades:

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

La presentación de facturas y el pago se realizará según normativa de la APA.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

4. CENTRAL TELEFÓNICA

La propuesta deberá indicar claramente la actuación que se llevará a cabo sobre el sistema de operadora actual. Se deberá como mínimo respetar la configuración actual descrita en el punto 2 de este pliego, además de las siguientes funcionalidades:

- Presentación/Ocultación de la identidad
- Presentación de la identidad del llamante
- Llamada en espera
- Conferencia a tres
- Desvío si comunica/si no contesta/inmediato
- Grupo de salto
- Funciones Jefe/Secretaria
- Programación de desvíos
- Buzón de voz

Se incluirá, siempre y cuando sea necesario, el mantenimiento de la central telefónica, de sus terminales y demás elementos que garanticen su correcto funcionamiento.

5. SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

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

- Llamadas salientes internas, locales, nacionales, internacionales y a móviles.
- Transmisión de voz, con conexión tanto a las redes telefónicas fijas como móviles.
- Definición de prioridades para acceso a red pública
- Conexiones de emergencia
- Plan de numeración interna adaptable
- Definición de grupos de captura y de salto de llamada.
- Consulta/Transferencia/Conferencia
- Marcación abreviada
- Desvío/Sígame
- Llamada en espera
- Retención de llamada
- Rellamada/Intrusión
- Memorización
- Marcación de las últimas llamadas recibidas
- Anulación de cualquier tipo de mensaje
- Ocultación de identidad
- Identificación de número
- Desvío de llamadas
- Servicio de línea fija para las sedes de los faros



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

- Grupo cerrado de usuarios:
 - Límite de consumo
 - Restricción de llamadas entrantes y salientes
 - Llamadas de salida internacional
 - Llamadas entrantes
 - Llamadas internacionales

Total líneas: 81 líneas en oficina fijas (69 extensiones en sede principal, 6 líneas asociadas a nº cabecera, 2 líneas ascensor, 2 líneas incendios, 2 líneas fijas en faros).

Terminales de telefonía fija

Se deberá contemplar en la propuesta un número de 71 terminales, detallando el modelo de terminal a suministrar de la siguiente manera:

- 64 terminales fijos para puestos de oficina con teclas de acceso rápido y pantalla
- 3 terminales fijos con funciones avanzadas (*)
- 2 terminales inalámbricos
- 2 terminales móviles gama básicos para servicios de voz

(*) En estos terminales se deberá disponer de pantalla y de teclas suficientes para programación de hasta 10 funciones, entre ellas accesos rápidos, programación desvíos, ... ofreciendo un manejo sencillo y ágil.

Facturación de telefonía fija

El licitador ofrecerá un precio fijo mensual por cada línea contratada, independiente del tipo de llamadas y de la cantidad de minutos consumidos, incluyendo llamadas internas, locales, provinciales, nacionales, móviles, roaming zona 1. En este apartado también se tendrán en cuenta todos los costes derivados de la central telefónica (punto 4 del pliego).

6. SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá tener además las siguientes características:

- Llamadas salientes internas, al buzón de voz, a fijos nacionales e internacionales y a móviles de operadores nacionales e internacionales efectuadas desde el territorio nacional.
- Buzón de voz con posibilidad de activación y desactivación.
- Capacidad de roaming
- Envío y recepción de mensajes cortos alfanuméricos (SMS) a móviles de operadores nacionales e internacionales enviados desde el territorio nacional
- No permitir cualquier suscripción realizada a servicio de operador o números no autorizados de servicios suscritos por web u otras vías.
- Anulación de envío de mensajes MMS.

Total líneas: Veintisiete (27) líneas móviles.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

En veintitrés (23) de esas líneas móviles se deberá disponer de las siguientes características para los datos en movilidad:

- Acceso a Internet y a servicios de datos.
- Continuidad en la evolución tecnológica y accesibilidad desde redes de última generación.
- Tarjetas multisim (actualmente 3)

Total tarifa plana datos: Veintitrés (23) líneas.

Facturación de telefonía móvil

El licitador ofrecerá un precio fijo mensual por cada línea contratada, independiente del tipo de llamadas y de la cantidad de minutos consumidos, incluyendo llamadas internas, locales, provinciales, nacionales, móviles, roaming zona 1.

Para el servicio de datos de estas líneas, el licitador ofertará, como mínimo, una tarifa de datos 250Gb compartidos y gestionados por la APA.

Además el licitador proporcionará una lista con los acuerdos de roaming y, detallará los bonos de datos que dispone para cada zona internacional.

Gama de terminales para servicio móvil

La previsión, como mínimo, sobre la que se realizará la oferta en cuanto al número de terminales para el presente contrato son:

- Dos (2) terminales tipo smartphone de gama alta, sistema operativo IOS o Android, modelo iPhone 8 o superior y de categoría similar para android, capacidad mínima 64Gb, con servicio de voz y datos.
- Veintiún (21) terminal tipo smartphone de gama media-alta (TIPO 1), modelo Huawei P20 o similar, con servicio de voz y datos.
- Cuatro (4) terminales móviles básicos (TIPO 2), sólo servicios de voz.

Los licitadores ofrecerán al menos dos opciones de terminales para cada una de los grupos anteriores, de forma que sea el personal de la APA quien elija el modelo de su preferencia entre los propuestos. Alguno de los modelos ofertados deberá disponer de tarjeta dual. Todos los terminales smartphone suministrados vendrán acompañados de funda de protección, cargador y auriculares.

Características mínimas gama media-alta (TIPO1):

Pantalla	5,84"
Núcleos	8
Procesador	2,2Ghz
Ram	4Gb
Almacenamiento	64Gb
Cámara Trasera	20Mpx
Cámara Frontal	20Mpx
Batería	3.000 mAh
Otros	Bluetooth 4.2, Wifi, 4G+
Sistema Operativo	Android OS 8.1 o similar

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

Características mínimas gama voice (TIPO2):

Pantalla	2,4"
Procesador	1,8Mhz
Ram	16Mb
Almacenamiento	32Mb
Cámara Trasera	2Mpx
Batería	1.200 mAh
Otros	Bluetooth 3.0

7. LÍNEAS PARA SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN

Para el servicio de monitorización deberá activarse el servicio M2M o servicio de Red Empresas avanzado sin horario, garantizando en todo momento la transmisión de mensajes entre los distintos elementos de nuestra red, además de garantizar la cobertura correspondiente en el lugar de uso de los mismos (ANEXO 2).

Total de líneas monitorización: Veinte (20) líneas.

Facturación de servicios de monitorización

La facturación de este servicio se realizará siempre mediante tarifa plana.

8. SERVICIO DE INTERNET Y DATOS

Serán de cuenta del adjudicatario el despliegue, instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes software y hardware que soporten las líneas de acceso a internet y datos, así como las licencias o autorizaciones que se requieran para la prestación del mismo.

El servicio de internet y de datos se desglosa en:

8.1. Sede Principal

Dos (2) líneas de acceso a internet para la sede principal que usen tecnologías distintas, con las siguientes características mínimas:

- Internet banda ancha 200Mbps/15Mbps
- INET Directo 100Mbps

8.2. Conexión entre APA y Capitanía Marítima de Valencia

Línea punto a punto, simétrica, Ethernet/IP (L2), con puertos de conexión en cada extremo según IEEE 802.3 (RJ45) que soporte un ancho de banda de al menos 9.000 Kbit/sec, recomendable 10Mbit/sec, retardo <20ms y fluctuación de fase o jitter ± 15 ms, multicast. La línea deberá ser sin enrutamiento, es decir, Capa 2 y con anchos de banda menor de 10 Mb/sec.

Con el fin de optimizar recursos se podrán ofrecer soluciones alternativas a la actual, pudiéndose, **siempre y cuando no se penalice la calidad de servicio**, destinar una de las líneas de la sede principal para conectar con Valencia.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

8.3. Líneas Datos Otras Sedes

Se deberá cubrir las necesidades de datos en las siguientes ubicaciones, además de disponer de IP fija donde se requiera, así como de su tarifa de datos, de al menos 50Gb compartidos:

UBICACIÓN	CONCEPTO	TERMINAL	IP FIJA
FARO ALBIR	Monitorización Faro Albir	Router	IP: 77.211.28.55
FARO HUERTAS	Monitorización Faro Huertas	Router Huawei B310s-22	IP: 77.211.28.84
FARO HUERTAS	Router Faro Huertas	Router B970b	
FARO LA NAO	Faro La NAO Router 4G	B310	IP: 31.4.254.185
FARO LA NAO	Monitorización Faro La Nao	Router Huawei B310s-22	IP: 62.87.116.123
FARO SAN ANTONIO	Monitorización Faro San Antonio	Router Huawei E5186	IP: 77.211.31.75
FARO TABARCA	Monitorización Faro Tabarca	Router	IP: 178.139.131.24
JUBILADOS	Router Jubilados	Router B970b	
OFICINAS APA	GPS Topografía	Sólo línea datos	

Total líneas datos: Nueve (9) líneas.

Facturación del Servicio de Internet y Datos

La facturación del Servicio de Internet se realizará siempre mediante tarifa plana, detallando cada una de las líneas.

Para las Líneas de Datos de Otras Sedes, el licitador ofrecerá una tarifa plana, incluyendo en seis (6) de ellas, IP fija, además de 50 Gb de datos compartidos entre las nueve (9) líneas de este apartado.

9. TARJETAS SIM

Los licitadores deberán ofertar como mínimo una tarjeta SIM para cada una de las extensiones telefónicas del inventario, sean terminales u otros dispositivos acorde al servicio que tenga asociado cada línea.

Asimismo, quedará incluido en el stock inicial, un número de SIM pre activadas igual al 10% del total de líneas, con el fin de que puedan activarse de forma sencilla para su uso en altas de línea urgentes, averías u otras situaciones.

10. TERMINALES

Durante la vigencia del contrato se deberán reparar o, cuando corresponda, sustituir los terminales suministrados en este pliego por los mismos modelos, sin que ello conlleve coste alguno para la APA.

Transcurridos los dos (2) primeros años de contrato se deberán renovar el 100% de los terminales móviles y el 25% de los terminales destinados a la telefonía fija, quedando esto reflejado en la propuesta.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APA un depósito de terminales, de tal modo que puedan ser utilizadas de forma inmediata para reposición de averías. El stock inicial estará formado por, al menos, un 10% del parque total de terminales de cada gama, con redondeo a la unidad superior.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

11. IMPLANTACIÓN, GESTIÓN Y CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá designar un delegado que actuará como interlocutor único ante la APA para las cuestiones de índole comercial, administrativa y de facturación. Por su parte la APA designará la persona que, a estos efectos, le represente en el ámbito del presente procedimiento de contratación.

11.1 Plan de implantación

El licitador presentará en su propuesta un calendario de implantación que será consensuado con el personal de la APA, en una reunión que se realizará en un plazo no superior a una (1) semana a partir de la firma del contrato. El plazo de ejecución para la implantación de todos los servicios objeto de este pliego será, como máximo, de ocho (8) semanas a contar desde la fecha de firma del contrato.

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

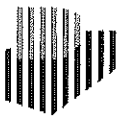
La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a la APA con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las tareas de implantación, operación y mantenimiento. Para ello se detallará el número de efectivos destinados en cada actuación, teniendo en cuenta que la implantación se realizará tanto en la sede principal como en el resto de sedes (faros y balizas).

Se dedicará especial detalle si lo hubiera, al plan de migración de la central telefónica y sus terminales, teniendo en cuenta la necesidad de mantener las infraestructuras y servicios actuales durante el periodo de tiempo que se estime necesario para implantar la nueva solución propuesta, garantizando su funcionamiento, operatividad y conectividad con las redes externas en todo momento.

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

Para los servicios descritos en este pliego, las empresas ofertantes deberán detallar en la oferta las infraestructuras que disponen, así como aquellas que realizarán para el correcto suministro del servicio.

Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos e inversiones, así como autorizaciones y licencias necesarias para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad. No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de la APA, suponga una pérdida de calidad del servicio que se presta en la actualidad.



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

11.2 Gestión administrativa

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

- Alta administrativa de línea
- Asignación/anulación número de pedido de terminales
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK)
- Bajas de línea
- Consulta de estado y modificación de la línea
- Gestión de perfiles de líneas: tráfico, grupos de usuarios
- Activación/desactivación de restricciones
- Activación/desactivación de acceso internacional o roaming
- Restricción de llamadas
- Establecer/cambiar límite de consumo
- Aviso al alcanzar el límite de consumo
- Aviso de bajada de tasa de transferencia de datos
- Activación/desactivación de otros servicios suplementarios
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido
- Bloqueo de terminal, borrado de información
- Contratación de bonos o paquetes de tarificación cerrada

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

Es imprescindible disponer de herramientas online para realizar la gestión administrativa. Preferentemente estas herramientas serán accesibles vía web, con acceso seguro y registro de actividades por usuario autorizado.

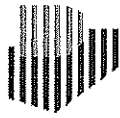
11.3 Plan de Calidad

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

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel de servicio que se compromete a cumplir en cada uno de los servicios solicitados en el presente pliego. Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado.

Entre los parámetros se contarán como mínimo los siguientes:

- Plazo de respuesta ante incidencias, diferenciando entre incidencias leves y mayores
- Disponibilidad del servicio expresado en porcentaje de 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



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

La APA aplicará penalizaciones cuando se produzcan una prestación del servicio deficiente, de acuerdo a lo establecido en el punto 16.3 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

12. GESTIÓN DE INCIDENCIAS, SOPORTE Y MANTENIMIENTO

El licitador ofertará un servicio de garantía y mantenimiento de todos los dispositivos y terminales objeto de este pliego durante la vigencia del contrato. Se presentará por tanto un plan de mantenimiento detallado en el que se reflejen los conceptos que incluye dicho plan en cada uno de los servicios (servicio telefonía fija, servicio telefonía móvil y servicio de datos).

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

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

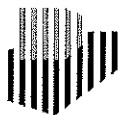
13. PLAN DE SALIDA

Con el objeto de respetar la continuidad del servicio y de las condiciones vigentes del contrato actual, el adjudicatario deberá garantizar en todo momento dicha continuidad, llegando a los acuerdos necesarios con el operador saliente en su caso. Para ello se presentará un plan de salida que garantice el periodo de transición, en caso de darse, de un operador a otro. Además, se deberá retirar el material utilizado en los servicios de contrato actual que la APA considere necesarios.

14. PLAN DE EMERGENCIA

El operador debe incluir un plan de emergencias, siendo su objeto definir los procedimientos a seguir en caso de desastre o incidencia grave en los servicios solicitados en el presente pliego. Deberá contemplar, al menos, lo siguiente:

- Tipificación e incidencias. Clasificación en 3 niveles en función de los servicios afectados
- Procedimiento en situación de avería grave. Debe definir la metodología de actuación en estos casos y los procesos de recuperación a realizar.
- Procedimiento de protección. Debe definir las actuaciones a realizar para que el resto de servicios no se vean afectados.
- Definición de los tiempos máximos de respuesta.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

A continuación se detallan los servicios y números críticos de la APA de Alicante.

Centro de coordinación de servicios (CCS):	965130140
Operaciones, servicios portuarios y seguridad:	
• Líneas que se indiquen a la formalización del contrato	

En las líneas CENTRALITA (965130095) y Centro de Coordinación de Servicios - CCS (965130140) deberá aparecer siempre la línea entrante perfectamente identificada, tal y como se exige en "Resolución de 5 de marzo de 2013, de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la que se autoriza la eliminación de las marcas de supresión de la identificación de la línea de origen en las llamadas dirigidas a los centros de control de emergencias de las autoridades portuarias del sistema portuario español." Además sobre la línea del CCS y dado que es la línea de emergencias, deberá poderse realizar grabación de las llamadas entrantes.

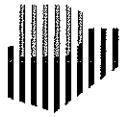
15. CONFIDENCIALIDAD. PROTECCION DE DATOS. SEGURIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario y quienes intervengan en cualquier fase de la ejecución de este contrato guardarán secreto sobre los datos, las informaciones y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante su vigencia, estando obligados a no hacer públicos, ceder, enajenar o permitir el acceso de terceros a cuantos datos o información conozcan o posean como consecuencia de la ejecución de este contrato, incluso después de finalizar el plazo contractual, so pena de incurrir en las responsabilidades legales que correspondan. Todos los datos manejados en la ejecución de este contrato, el resultado de las tareas realizadas a su amparo y el soporte o soportes empleados para su ejecución serán propiedad de la APA, sin que pueda conservar una copia o utilizarlos para fines distintos de los que figuran en este contrato.

La empresa adjudicataria no aplicará o utilizará los datos de los que tenga conocimiento en ejecución de este contrato, o los ficheros y bases de datos y su contenido que le sean entregados por la APA con fin/es distinto/s al que figure en este contrato, ni permitirá su conocimiento y acceso ni los comunicará, siquiera para su conservación, a terceros distintos a la propia APA.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las normas de confidencialidad, conforme se especifica en el punto 27 del Pliego de Cláusulas Administrativas que acompaña a esta licitación.



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

El adjudicatario se asegurará de que los servicios prestados en virtud de este pliego, así como los sistemas de información que los sustentan, se prestan de conformidad a los requisitos de seguridad establecidos en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como las disposiciones legales o reglamentarias relacionadas con la misma, o cualquier actualización de esta normativa a lo largo de la vigencia del contrato.

16. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Ver Anexo II del Pliego de Cláusulas Administrativas.

17. DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo previsto para la prestación del servicio será de CUATRO (4) AÑOS desde el acta de recepción de todos los servicios objeto de este pliego, a excepción de la línea de datos entre APA y Capitanía Marítima de Valencia, la cual empezará a prestarse en cuanto termine el contrato vigente con ORANGE (11/2019).

18. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

El presupuesto de licitación será de CIENTO VEINTE MIL EUROS (120.000,00 €) IVA excluido por un periodo de CUATRO (4) años.

Alicante, 5 de abril de 2019.

APROBADO Y CONFORME:

Fdo. Julio C. Salido Jiménez
Jefe Departamento Económico Financiero

Fdo: Patricia Fernández Porto
Responsable Sistema de Información
y Telecomunicaciones



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

ANEXO 1. TRÁFICO GENERADO Y SERVICIOS ÚLTIMO AÑO

TELEFONIA FIJA		
	Nº LLAMADAS	MINUTOS
CONSUMO		
VOZ	50.538	90275:36
Móvil Operador	2.291	5174:14
Desvío móvil Operador	276	334:38
Fijo Zona Oficina	5.457	15782:21
Fijo	983	2831:24
Servicio Reclamada	58	58:00
Móvil no Operador	5.955	13938:10
Desvío móvil no Operador	235	298:44
Especial al resto de núm 90x	49	199:25
Especial a núm 902	247	1026:10
Especial	121	404:38
Interna a móvil	28.951	42008:13
Desvío móvil interno	5.898	8171:23
Servicio Conexión Operador	4	8:23
Servicio Premium Tarificación Adicional	4	8:23
Internacional	9	31:30
	Nº MENSAJES	VOL. (Kb)
MENSAJES	34	-
SMS interno	3	-
Servicio Dicta SMS	31	-

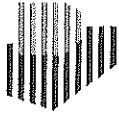


ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

TELEFONIA MOVIL		
	Nº LLAMADAS	MINUTOS
CONSUMO		
VOZ	33.412	69332:47
Móvil Operador	6.705	15922:01
Desvío móvil Operador	21	451:26
Fijo	2.906	6027:30
Contestador	3	2:14
Servicio Rellamada	39	39:00
Móvil no Operador	14.999	32702:26
Desvío móvil no Operador	268	423:26
Especial al resto núm 90x	6	7:19
Especial a núm 902	560	593:58
Especial	21	32:21
Operador World realizado	60	140:34
Operador World recibido	57	72:48
Interna a fijo	4	27:24
Interna a móvil	7.746	12865:30
Servicio Conexión Operador	1	0:20
Serv. Premium Tarificación Adicional	1	0:20
Internacional	14	20:05
Roaming Realizado	1	4:05
	Nº MENSAJES	VOL. (Kb)
MENSAJES	524	3
SMS Operador	77	-
Servicio Interno	23	-
SMS a Fijo	4	-
Servicio Dicta SMS	43	-
SMS Operador World	19	-
SMS Especial	1	-
SMS no Operador	332	-
MMS Operador	3	2
MMS no Operador	1	1
SMS Internacional	21	-



ALICANTE PORT

Autoridad Portuaria de Alicante

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE ALICANTE

ANEXO 2. UBICACIÓN LÍNEAS MONITORIZACIÓN

EXT.	UBICACIÓN	TIPO LINEA
109	Monitorización BOYA DE LA LLOSA	Red Empresas
114	Monitorización ISLOTE BENIDORM	Red Empresas
117	Monitorización SMS EN APA	Red Empresas
118	Monitorización BOYA TMS	Red Empresas
121	Sect AGUA - ENTRADA PRINCIPAL	M2M
123	Sect AGUA - SECTOR 1B VALVULA HIDRAULICA	M2M
124	Sect AGUA - SECTOR 3	M2M
125	Sect AGUA - SECTOR 1a	M2M
128	Sect AGUA - SECTOR 4	M2M
129	Sect AGUA - SECTOR 5	M2M
131	Sect AGUA - SECTOR 6	M2M
132	Sect AGUA - REGUL.PRES.ENT	M2M
133	Agua Pantallas Cortavientos - M17A	M2M
134	Agua Pantallas Cortavientos - M17B	M2M
135	Agua Pantallas Cortavientos - M11	M2M
136	Agua Pantallas Cortavientos - M13	M2M
137	Agua Pantallas Cortavientos - LAVADERO	M2M
138	Sect AGUA - SECTOR 2	M2M
139	ENTRADA PONIENTE - AGUA REGENERADA	M2M
143	PARQUE DEL MAR - AGUA REGENERADA	M2M

