

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES: RED PRIVADA DE DATOS,
ACCESO A INTERNET, VOZ FIJA Y MÓVIL CLOUD
COMPUTING, VIDEOLLAMADA E INTEGRACIÓN CON
CON SERVICIOS DE COMUNICACIONES UNIFICADAS
PARA MUTUA INTERCOMARCAL

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	4
OBJETO	4
ALCANCE PRESTACIÓN	6
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	7
CENTROS.....	7
SERVICIOS DE LA RED DE DATOS, VOZ E INTERNET	8
SERVICIOS TELEFONÍA IP	9
SERVICIOS TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS	13
SERVICIOS DE VIDEOCONFERENCIA Y COM. UNIFICADAS.....	13
SERVICIOS A CONTRATAR.....	14
SERVICIOS DE DATOS.....	15
RED DE DATOS DE MUTUA INTERCOMARCAL	15
Especificaciones del servicio de Datos de la Red Corporativa.....	15
Especificaciones del servicio de Datos	17
ACCESO A INTERNET	18
OTRAS LÍNEAS DE DATOS	19
SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA.....	20
Especificaciones del Servicio de telefonía fija	20
Volumetría servicios de telefonía fija estimados	21
CONTROL - TELEFONÍA IP	22
Terminales de telefonía fija.....	22
Canales entrada/salida de la red inteligente.....	24
Integración del servicio de faxes a la red IP.....	24
Integración con los desarrollos existentes de funcionalidades.....	24
Formación.....	24
SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL	25
Volumetría servicios de telefonía móvil estimados	25
Disponibilidad de tarjetas SIM	26
AMPLIACIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS DE VOZ	26
PLAN DE NUMERACIÓN	27
FUNCIONALIDADES DE LOS SERVICIOS DE MÓVIL	27
Presentación personalizada del número llamante	27
Transferencia de llamadas	27
Aviso de disponibilidad.....	27
Multi-conferencia	28
Programación de Desvíos	28
Línea con dos o más tarjetas asociadas.....	28
Control de Uso	28
Consumo.....	28
Restricciones	28
Posibles mejoras	29
SERVICIOS MDM	30
SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS CON ACCESO MÓVIL.....	30
Acceso a internet.....	30
SERVICIOS ASOCIADOS A LOS TERMINALES DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL	31
Régimen de adquisición.....	31

Servicios de Asistencia Técnica	32
INTEGRACIÓN DE FUNCIONALIDADES	33
PLATAFORMA SMS.....	33
PLATAFORMA CLOUD (CPD EN LA NUBE)	35
Catálogo de servicios.....	36
Especificaciones Técnicas para la Línea de Comunicaciones en el Cloud:	37
Requisitos de Backup para el CPD en la Nube:	37
COMPROMISO VINCULANTE.....	38
CONDICIONES Y DOCUMENTACIÓN.....	39
CONDICIONES GENERALES	39
DESCRIPCIÓN PLANES DE ACTUACIÓN	42
Plan de Implantación	42
Plan de OPERACIÓN, MANTENIMIENTO i evolución	43
Plan de Calidad de los Servicios.....	44
Disponibilidad	44
ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO	45
RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA	46
MEJORAS	46
MODELO DE RELACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN.....	47
FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	49
REVISIÓN DE PRECIOS	49
PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS	50
CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA	50
CAPITULO 2 PLANES DE ACTUACIÓN	50
CAPITULO 3 MEJORAS	50
CAPITULO 4 REFERENCIAS	51

INTRODUCCIÓN

OBJETO

El objeto de este documento es definir las condiciones técnicas necesarias para la contratación de los servicios y sistemas de telecomunicaciones de:

- Servicio de suministro, instalación, mantenimiento y evolución de telefonía fija IP.
- Servicio de suministro, instalación, mantenimiento y evolución de telefonía móvil, control de dispositivos y red de datos asociada.
- Servicio de suministro, instalación, mantenimiento y evolución de la red privada de datos virtual.
- Servicio de acceso a Internet corporativo.
- Servicio de videoconferencia o video llamada para seguimiento de contingencias comunes.
- Servicio de supervisión y monitorización de los anchos de banda y gestión de los caudales a distintos niveles (desde QoS por tipología de caudal a tráfico por aplicación)
- Servicios relacionados con la integración de las soluciones propuestas a las soluciones de comunicaciones unificadas de Mutua Intercomarc. (Office 365-Teams)
- Seguimiento mensual sobre los acuerdos de nivel de servicio mediante reuniones periódicas de seguimiento e informes de incidencias.
- Implementación de Plataforma Cloud que Incluya Infraestructura, Equipos y Comunicaciones para CPD de Contingencia

Estableciéndose como condiciones mínimas las que se describen en este documento.

Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios, garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato sin que se produzca en ningún momento una disminución de los niveles de servicio con los que actualmente cuenta la Mutua.

La estructura de costes de los servicios ofertados por la operadora adjudicataria de la presente licitación, se mantendrá hasta seis meses después de la finalización del plazo acordado de duración del contrato adjudicado, para el supuesto de finalización del período que contempla la licitación sin que los servicios hayan sido portados a otra operadora.

En la planificación de la implantación de los servicios deberán constar las fechas de inicio del servicio (servicio funcional) , momento en el cual se considerará inicio de facturación. Ello implica que para no duplicar períodos de facturación de servicios entre la operadora que finaliza la última licitación (saliente) y la nueva operadora (entrante), se deberá prever como fechas de puesta en funcionamiento de los servicios los días finales de los periodos de facturación, siendo posible de esta manera que MUTUA INTERCOMARCAL notifique el fin de uso de los servicios de la operadora saliente antes del inicio de un nuevo período de facturación.

La prestación de los servicios de telefonía fija incluye los servicios de tráfico, accesos, suministro y mantenimiento de los elementos constituyentes de la red de telefonía fija de MUTUA INTERCOMARCAL.

La prestación del servicio de redes privadas de datos incluye los servicios de interconexión para la transmisión de datos entre las distintas sedes de MUTUA INTERCOMARCAL y su salida corporativa a internet.

La prestación de los servicios de videoconferencia o video llamada incluye el suministro y gestión de los servicios relacionados, así como la administración de los canales sobre los que circulan los datos de imagen y voz, y la gestión de las calidades de los servicios.

La prestación de los servicios de telefonía móvil y transmisión de datos móviles incluye la configuración del equipamiento de telefonía para la interconexión entre las redes de telefonía fija y móvil, así como el acceso a internet desde estos dispositivos.

El licitador deberá integrar las soluciones implantadas con los servicios de office 365 – Teams de la Mutua.

El licitador deberá proponer una solución de Cloud Computing en base a los requisitos expuestos en el presente pliego, incluyendo en la propuesta el coste de su interconexión con la red de datos de la Mutua.

A continuación, se describen los principales objetivos del presente pliego:

Optimizar los costes de explotación de los servicios de comunicaciones de voz fija, móviles, servicios de datos, acceso a Internet y videoconferencia de MUTUA INTERCOMARCAL.

Estandarización e integración de los servicios de videoconferencia i comunicaciones unificadas. (Comunicaciones unificadas, integración voz IP con cualquier dispositivo fijo o móvil (pc, portátil, Smartphone...), servicios de estado, presencia, mensajería instantánea...)

Evolucionar durante el tiempo del contrato las nuevas necesidades que vayan surgiendo en telecomunicaciones para una operativa óptima en los diferentes centros de MUTUA INTERCOMARCAL.

Conseguir que el adjudicatario se convierta en verdadero socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL.

ALCANCE PRESTACIÓN

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la puesta en Servicio, explotación, mantenimiento y evolución de los servicios descritos, a efectos de garantizar la plena operatividad, debiendo mantenerse las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su período de vigencia.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil necesarios para el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL, así como los permisos necesarios (municipales, autonómicos o nacionales), medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario que sean necesarios para la puesta en marcha o evolución de los servicios.

La provisión de los servicios será realizada preferiblemente mediante la instalación de medios de **acceso directos no compartido con otros clientes** de la operadora.

Durante el período de vigencia del contrato, el adjudicatario se comprometerá a proveer posibles incrementos en los servicios adjudicados, en cualquier punto que MUTUA INTERCOMARCAL lo solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los inicialmente ofertados. Los referidos servicios por contratar comprenden los de telefonía fija, datos, voz IP, videoconferencia o vídeo llamada, servicios de telefonía móvil y acceso a Internet. Todo lo anterior, sin perjuicio de la posible existencia de modificaciones del contrato a adjudicar mediante la presente licitación.

Se valorará la interoperabilidad e integración de los distintos servicios propuestos, deseándose la máxima convergencia técnica y funcional posible.

La duración del servicio será de 1 año, y 1 prórroga opcional por parte de Mutua Intercomarcad y obligatorias para el proveedor.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL

A continuación, se detallan los centros asistenciales y sucursales de Mutua Intercomarcal.

CENTROS

Tipologías de datos: Tipo A: Sede corporativa y CPD ; Tipo B: Sede Asistencial; Tipo C: Sede Administrativa; Tipo D: sede de soporte, Tipo E: de test o cortesía.

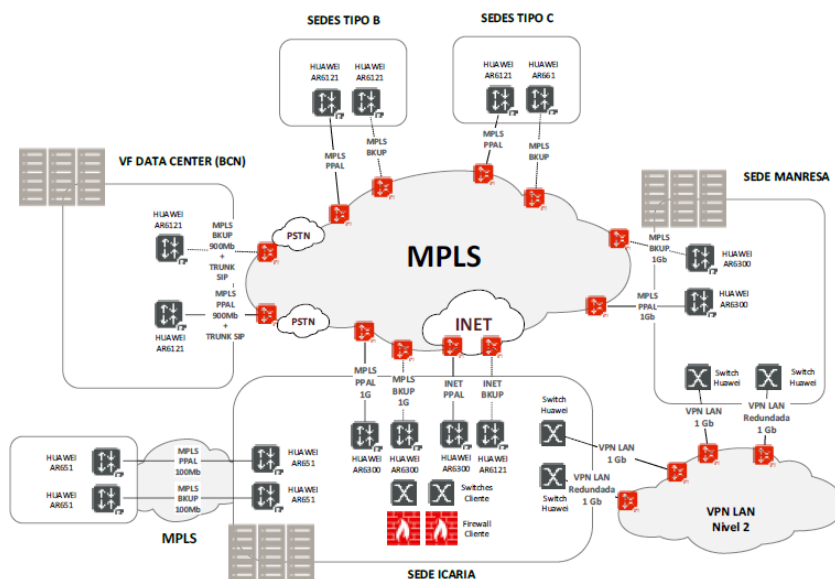
Las tipologías A, B, C y D forman parte de la red privada virtual de Mutua Intercomarcal, la tipología E es un acceso a internet básico.

SUCURSAL	DIRECCIÓN	CP	TELF	TIPO LÍNEA SUCURSAL
PALMA DE MALLORCA	Marques de la Senia, 35	07012	971.295.766	B
EIVISSA	Calle Canàries, 35 Bjos -Edificio Cetus-	07800	971.391.687	B
MANRESA	Sant Josep, 58-66	08242	938.772.700	A
BARCELONA-SUCURSAL	Ausias March, 165	08013	932.453.965	B
MOLLET	Lluís Duran, 76	08100	935.706.228	C
MOLLET	C Ramon Casas, 7	08100	935.706.228	B
VIC	Julià Fàbregas, 23	08500	938.861.844	B
BERGA	Passeig de les Estaselles, 29	08600	938 223 230	C
BARCELONA - SEDE CORPORATIVA	Avda. Icaria, 133-135	08005	934.867.400	A
L'HOSPITALET	Santa Eulàlia, 184	08902	933.378.296	B
PALAU SOLITA i PLEGAMANS	Passeig de la Carrerada, 2	08184	938.647.152	C
MATARO	Camí de la Geganta, 79-81	08302	937.995.809	C
GRANOLLERS	Mare de Deu de Montserrat, 63-65	08401	938.606.644	C
VALLES OCCIDENTAL (TERRASSA)	Passeig Vint-i-dos de juliol, 336-338	08221	937.890.996	B
IGUALADA	C. Carles Riba, 1 - Països Catalans Pol. Ind. Les Comes	08700	938.036.370	C
CORDOBA	C. Bulevar Hernán Ruiz, 19	14005	957.326.500	C
A CORUÑA	P. Alfonso XIII, 1 - esquina Ronda Outeiro	15008	981.212.910	B
GIRONA	Carre de les Agudes, 2-6	17006	972.242.828	B
FIGUERES	Av. Tramuntana, 6 (Edif. Cúpula)	17600	972.512.462	B
BANYOLES	C. Llibertat, 196-198	17820	971.584.034	C
GRANADA	C/ Cardenal Parrado, 1 esquina Avda. Madrid	18013	958.261.209	C
LEON	Avda. Reyes Leoneses, 33	24004	987.211.067	C
LLEIDA	Avda. Blondel 11	25002	973.311.169	B
TARREGA	Carme, 34	25300	973.248.642	C
LUGO	Ronda da Muralla, 142	27004	982.254.388	C
MADRID	Paseo San Francisco de Sales, 25 - General Ampudia	28003	913.104.328	B

MALAGA	Escritora Carmen Conde, 7	29010	958.261.209	C
MURCIA	Ronda de Levante, 51	30008	987.211.067	C
LAS TORRES DE COTILLAS	Bartolomé Rodenas, 39-C	30565	973.311.169	C
TOTANA	Alcántara 33, local num. 2	30850	973.248.642	C
ASTURIAS (GIJÓN)	Manuel Llaneza, 25	33207	982.254.388	C
VIGO	Dr. Cadaval, 21	36202	913.104.328	C
SEVILLA	Leonardo de Vinci, 28	41018	954.420.159	B
TARRAGONA	C. Fortuny, 12A	43001	977.217.262	C
VALENCIA	Pintor Monleon, 1 esquina Eduardo Boscà, 32	46023	963.169.259	C
VALLADOLID	Avda. De Zamora, 19 - Esquina Paseo Zorrila	47004	983.396.444	C
SOPORTE S1	Barcelona (Avda. Hospital Militar)			D
SOPORTE 1	Sant Cugat (zona centro)			E
SOPORTE 2	Sant Cugat (zona centro)			E
SOPORTE 3	Matadepera (urbanización)			E
SOPORTE 4	Esplugas del Llobregat			E
TEST Y BACKUP1	Sede corporativa			E
TEST Y BACKUP2	Sede Corporativa			E
TEST Y BACKUP3	Sede Corporativa			E
CLOUD	MPLS (cpd operadora)			A
Madrid – Seguridad Social	C/Doctor Tolosa Latour s/n Bajos. Gerencia Informática de la Seguridad Social			La definida tipo macrolan por la SS

SERVICIOS DE LA RED DE DATOS, VOZ E INTERNET

Estado actual:



La red de datos soporta además de los servicios vinculados a las aplicaciones propias de TI, la telefonía IP, incluidos los enlaces NGN hacia el exterior proporcionados por la operadora, los servicios videoconferencia y la salida a internet.

Todos los equipos que forman parte de las soluciones **de comunicaciones pertenecen a la operadora** e incluyen en el servicio su mantenimiento, gestión y evolución.

Todos los equipos de Networking (LAN) son propiedad de Mutua Intercomarcal y no forman parte del presente pliego (todos los equipos son HP-ARUBA, son POE y soportan todos los protocolos estándar de comunicación).

Todos los circuitos disponen de QoS para garantizar anchos de banda para telefonía ip y videoconferencia,

Alta disponibilidad entre CPD y comunicaciones en la actualidad.

La solución de conectividad redundante entre CPD principal (Barcelona), CPD de Manresa. **La conectividad entre los dos CPD's proporciona una solución de direccionamiento ip que permite levantar una máquina virtual en cualquiera de ambos CPD's.** También permite dedicar el tráfico (fuera de contingencia) de forma exclusiva a la sincronización de elementos de copias de seguridad.

SERVICIOS TELEFONÍA IP

MUTUA INTERCOMARCAL dispone de servicio de voz IP basada en una solución Asterisk. Personalizada por el operador actual.

Los servidores vinculados a los servicios de Asterisk son máquinas virtuales sobre VMWARE ubicadas en CPD de la operadora y propiedad de esta.

El acceso a las redes públicas se realiza mediante red inteligente (vía ip y señalización SIP, que proporciona la capacidad equivalente a 2 primarios + 1 primario a móviles) que suministra la operadora para hasta 90 conversaciones simultáneas.

Numeraciones especiales:

- 4 numeraciones 900 de ámbito nacional (nivel 1)
- 1 numeración 901 de ámbito nacional (nivel 1)
- 4 numeraciones 902 de ámbito nacional (nivel 1)

Existen varios números (5 aproximadamente) de fax que convergen en un **fax to mail**.

Mutua Intercomarcal dispone de un **plan de numeración integrado** que abarca de forma conjunta la telefonía fija i la móvil, con extensiones cortas y tarifaciones planas especiales entre extensiones y delegaciones de la organización.

Números de Teléfono	SUCURSAL
934867400 al 934867469	Sede Corporativa Barcelona
938734408 938770206 938770626 938771323 938771823 938772181 938772700 938772940 938773423 938773823	Manresa
973223991 973247829 973248642	Lleida
935706048 935706228	Mollet del Valles
977217262 977222503	Tarragona
938861844 938891844 938892966	Vic
963169259	Valencia
971295763 971295766	Palma de Mallorca
987211067 987211409	León
913104328	Madrid
982254388	Lugo
985350211	Gijón

985358688	
933378296	L'Hospitalet de Llobregat
933384979	
972230449	
972234055	Girona
972242828	
972242952	
968282266	Murcia
968286075	
932453965	Barcelona
952023138	Málaga
952360634	
958261209	Granada
986228858	Vigo
981212910	A Coruña
972512334	Figueres
972512462	
972512464	
983396444	Valladolid
968628956	Las Torres de Cotillas
972584034	Banyoles
938644112	Palau-Solità i Plegamans
938647038	
938647152	
971391687	Eivissa
938606644	Granollers
938606681	
937562457	Mataró
937990503	
937995809	
937890996	Terrassa

957326500	Córdoba
954415717	Sevilla
954420159	
938036370	Igualeda
938048146	
973310691	Tàrrega
973311169	
973501585	
973501706	
938223230	Berga
968925777	Totana

La volumetría aproximada referida a consumos del año 2023 es la siguiente:

Conceptos	Nº Llamadas	Duración (minutos)
S.M. Metropolitano	86.306	180.178,30
S.M. Provincial	25.912	53.019,60
S.M. Nacional	18.259	40.925,52
S.M. Internacional	22	258,67
S.M. Móviles	1.518	2.412,55
S.M. Resto	10.818	14.732,47
S.M. Otros*	4.306	8.809,20

*Tarificación números 90X, de información telefónica, mensajería SMS, cobro revertido, etc.

MUTUA INTERCOMARCAL está avanzando hacia **comunicaciones unificadas** y dispone de integración con TEAMS y Office 365.

MUTUA INTERCOMARCAL dispone de un parque de terminales totalmente compatibles con los servidores Asterisk y versiones actualmente instaladas. Dicho parque se compone de terminales de distintos modelos (3 modelos) compatibles con la solución Asterisk (incluidas 3 consolas de operadora).

Adicionalmente, se dispone del servicio **Asternic Call Center Stats**, el cual permite generar estadísticas detalladas sobre las llamadas entrantes, salientes y perdidas. Este servicio también ofrece la capacidad de filtrar la información según agentes, sucursales, fechas y horarios, lo que facilita un análisis más preciso y completo del rendimiento del centro de llamadas.

SERVICIOS TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS

Mutua Intercomarcal dispone de un servicio de telefonía móvil y servicio de conexión para datos (5G) con acceso a Internet y correo electrónico (propio de Mutua Intercomarcal) sin limitación de tráfico para los terminales, interconexión con las soluciones de telefonía fija y números cortos como extensiones del servicio de telefonía fija.

Se dispone de servicio de "roaming" para mantener conexiones fuera de España (prácticamente inexistentes).

La conexión de datos posee mecanismos de tarificación basados en tarifa plana.

Mutua Intercomarcal posee una integración entre los terminales móviles y el servicio de correo electrónico corporativo. (Para todo tipo de terminales IOS, Android o Microsoft).

El **número total de líneas** de las que dispone Mutua Intercomarcal es:

1 acceso integrado a NGN corporativo. (primario de móviles)

120 líneas móviles -Voz y Datos. (5 sim duplicados por dualidad de dispositivo)

120 dispositivos (50 gama alta (Samsung S24 o similar) + 70 gama media (Samsung A55 o similar))

La operadora **suministra un stock de terminales de hasta 120** o puntos equivalentes al valor de estos, para renovar el parque existente conforme se averíe, e incluye un servicio de gestión de reparación y reposición de los terminales que sufren algún tipo de avería.

SERVICIOS DE VIDEOCONFERENCIA Y COM. UNIFICADAS

Solución activa:

Solución corporativa basada en Oficce365 y Teams (el licenciamiento forma parte de otra licitación y por tanto queda fuera del presente pliego)

SERVICIOS A CONTRATAR

Antes de detallar las características de los servicios solicitados en el presente pliego Mutua Intercomarcal requiere los siguientes compromisos por parte de los licitadores:

1- El licitador deberá indicar un precio único que ampare la totalidad de los servicios requeridos en el presente pliego y de acuerdo con el dimensionamiento descrito en el mismo. (excepto en aquellos casos en que se requiera un precio para servicios complementarios o de desbordamiento respecto a la previsión, como por ejemplo la instalación de una nueva línea de datos).

Adicionalmente se detallarán los **precios unitarios que se compromete a mantener** durante la duración del contrato para **ampliación de los servicios inicialmente contratados mediante la presente adjudicación**. El precio mencionado debe ser un importe mensual fijo delimitado en el tiempo y debe incluir los costes de alta, gestión y mantenimiento hasta el fin del período establecido en el servicio, para cada uno de los siguientes ítems:

- Alta y precio anual de una línea de datos (para cada modalidad A,B,C,D y E).
- Alta y precio anual de línea de voz móvil + terminal (según cada una de las dos modalidades) + tarifa de datos.
- Incrementos de ancho de banda en líneas de la VPN corporativa (incrementos de ancho de banda discretos de 300Mb y 500Mb sobre las líneas existentes).
- Incrementos de ancho de banda de salida corporativa a Internet (por cada 1 GB adicional).
- Incremento de recursos en Cloud (incluyendo ancho de banda (por cada 500 Mb/Seg garantizado adicional),precio por máquina virtual con 2CPU's, 16 GB RAM, 2Tb de Storage.

2- Adicionalmente, y **sólo si fuese estrictamente necesario**, el licitador deberá **presentar las tarifas aplicables** a los planes objeto de esta propuesta, que sean susceptibles de quedar excluidas de tarificación plana (si fuese el caso), tarifas que establecerán los precios eventualmente **no incluidos en el fijo mensual anteriormente descrito**, por lo que deberán detallarse en la oferta con el mayor nivel de desglose posible. *

***Importante: En caso de darse el caso 2** la propuesta deberá proporcionar también **un importe final único**, contemplando la aplicación de las tarifas según la cuantificación establecida en el pliego, en **caso contrario se desestimará la misma**.

3- Se requiere que **todo el material** utilizado para la implantación de las soluciones de red corporativa y servicios descritos en este pliego, que esté ubicado en dependencias de Mutua Intercomarcal, sea **NUEVO**, excepto elementos de telefonía fija y móvil donde se consensuará despliegue en función del estado de los dispositivos existentes.

Para los terminales fijos y móviles, antenas, auriculares, ... etc. será potestad de la Mutua la instalación progresiva de los mismos en función del estado de los equipos actuales, para adaptarse al ciclo de vida de cada sistema y evitar generar residuos innecesarios,

por lo que es primordial garantizar la compatibilidad entre los sistemas existentes y los equipos a instalar.

SERVICIOS DE DATOS

RED DE DATOS DE MUTUA INTERCOMARCAL

Anchos de banda requeridos. Estas características de los accesos se han agrupado en los siguientes perfiles:

- **Sede Corporativa – CPD principal: Acceso de fibra no compartida con caudal mínimo de 1 Gb/s. (TIPO A) ***
- **Sede Manresa Acceso de fibra no compartida con caudal mínimo de 1Gb/s. (TIPO A) ***
- **Sedes Medianas (13): Acceso de fibra con caudal mínimo de 500 Mb/s (TIPO B)***
- **Sedes Pequeñas (19 + 2): Acceso mínimo de 300Mb/s. (TIPOS C y D)***
- **Líneas de test/cortesía (8): XDSL – FTTH acceso básico: tipo residencial mínimo de 300Mb/s. (No integradas en la VPN corporativa) (TIPO E)***
- **Debe existir una línea dedicada entre CPD de Barcelona y el entorno de Cloud Privado integrada en la VPN corporativa con un caudal mínimo de 1Gb/s, para replicaciones asíncronas de BBDD y Backups (CPD virtual en la nube), el Cloud debe disponer de un Firewall gestionable por Mutua Intercomarcal.**
- **Línea de fibra de conectividad con la Seguridad Social (min 100 Mb/s)**

Todos los accesos deben garantizar el caudal descrito, y en caso de ser asimétricos, el valor mínimo de la asimetría debe cumplir con los requisitos expuestos anteriormente.

*** Las sedes y direcciones se encuentran detallados al inicio del pliego así como la tipología que corresponde a cada una (en :”2- Descripción situación actual”).**

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE DATOS DE LA RED CORPORATIVA

ACCESOS

Los accesos (tipos sedes central y Sedes Tipo A) serán ofrecidos por **fibra óptica dedicada**. Los accesos (Tipos B) deberán ofrecer servicios mediante red de **fibra preferiblemente dedicada o compartida en caso de no ser posible**. Los accesos (Tipo C y D) pueden ser ofrecidos por cobre con modalidades XDSL, siempre y cuando se pueda cumplir el caudal mínimo garantizado solicitado.

En todos los casos se **detallará claramente el caudal garantizado total i el garantizado para cada modalidad/tipología de datos.**

La solución propuesta deberá permitir la monitorización de la tipología de datos de cada línea y deberá permitir la gestión del tráfico (preferiblemente por la Mutua Intercomarcál) y la priorización de este. Se valorará el hecho de que se pueda gestionar a nivel de aplicación.

En casos excepcionales en los que el acceso de fibra óptica a la sede no sea posible, podrán aceptarse soluciones alternativas, siempre consensuadas con MUTUA INTERCOMARCAL; si bien el número de dichas excepciones deberán ser las mínimas.

Todos los **equipos de comunicaciones deberán ser suministrados, gestionados y mantenidos por el licitador** (Routing (WAN)). Mutua Intercomarcál requiere que puedan ser interrogados via SNMP por sus sistemas de monitorización, así como tener la posibilidad de solicitar a la operadora que permita Netflow para la gestión de logs i registro.

La electrónica de red (LAN) es propiedad de Mutua Intercomarcál y queda excluida del presente concurso.

COMPROMISOS RETARDO DE TRÁNSITO EN LA RED IP

El retardo en Red IP es el tiempo de transmisión medio en milisegundos entre los nodos de la red. Se considera como tiempo de transmisión, el tiempo de ida y vuelta de un paquete de prueba.

Para las sedes el retardo no podrá superar los 30 ms para el tráfico de datos y los 20ms para el tráfico multimedia (VoIP y videoconferencia).

Se valorará positivamente la reducción de estos tiempos.

CAUDALES, RESERVAS DE TRÁFICO, VOZ IP Y VIDEOCONFERENCIAS

Para satisfacer la calidad de servicio (QoS) en cuanto a retardo, se requiere una reserva de caudal destinado a voz IP para cada sede y videoconferencia según número de usuarios. El operador deberá dimensionar correctamente los caudales en función de los servicios contratados. Dicha reserva se valorará por sede, número de usuarios y si la sede dispone de sala de videoconferencia.

Se valorará una gestión dinámica de los anchos de banda disponibles en función del tipo de tráfico utilizado en cada momento, y que priorice voz y vídeo conferencia para evitar interrupciones o mala calidad de la comunicación.

CIFRADO DEL TRÁFICO

La totalidad del tráfico corporativo deberá ser transportado a través de túneles con algoritmos de cifrado adecuados a los requisitos legales establecidos en el Estado Español, que garanticen la confidencialidad, autenticidad e integridad de origen y destino de los datos entre las sedes de MUTUA INTERCOMARCAL **si en algún momento estos datos pasan por redes públicas o pueden verse comprometidos por acceso de**

personas alienas a Mutua Intercomarcal. El licitador deberá garantizar la seguridad del entorno elegido de acuerdo con las premisas expuestas y a la legislación aplicable a cada entorno para datos especialmente protegidos (según la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de datos y garantía de derechos digitales, y de acuerdo con el Reglamento Europeo de Protección de datos GPRD).

El diseño propuesto, en cuanto a equipos de acceso y servicios asociados, deberá **disponer de redundancia y responder sin interrupción del servicio ante cualquier fallo.**

No se cifrará el tráfico con origen/destino Internet, ni es necesario cifrar el tráfico de videoconferencia.

REDUNDANCIA / CONTINGENCIA

El **licitador deberá incluir accesos de backup para todas las sedes** y deben garantizar una operativa de contingencia de estas (superior o igual a un 50% de las prestaciones en condiciones normales), pero en ningún caso puede comprometer la conectividad de voz ip (en cuanto a disponibilidad y calidad de esta).

Se requiere que se indiquen los **compromisos de respuesta por cada tipo de tecnología de conexión adquiriendo compromisos de restablecimiento del servicio.** (SLA respecto a disponibilidad y compromisos temporales de restablecimiento a condiciones normales).

Esta redundancia debe asegurar la supervivencia de las comunicaciones en caso de caída, tanto de **las líneas de acceso** como de los **equipos de acceso, en estos últimos si los compromisos de resolución de la incidencia superan las 4 h.** Los sistemas de redundancia deben ser automáticos en uno o ambos casos si aplica.

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE DATOS

La red corporativa deberá cubrir todas las necesidades actuales, incluyendo las líneas necesarias para conectar todas las sedes con los caudales propuestos en una red privada virtual. Se incluirá todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, la instalación, la configuración de todas las infraestructuras y finalmente la gestión, administración y mantenimiento durante la vigencia del contrato.

El operador deberá hacerse cargo de la gestión y configuración de las soluciones de telefonía fija, móvil, datos y video llamadas de forma conjunta, dado que se considera imprescindible la interlocución única y su gestión unificada por motivos organizacionales y estructurales del servicio de atención al usuario existente en la Mutua.

Para la realización del servicio el licitador debe poner a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL como mínimo:

- Un **gestor de cuenta** que planifique y coordine e informe de todas las actividades necesarias hasta la puesta en servicio de las instalaciones solicitada.
- Un **jefe de proyecto** que ejecute / coordine la puesta en marcha y el mantenimiento de los servicios hasta la finalización del contrato.

- Un centro de soporte con **atención telefónica**, con un **especialista nominado** (persona asignada al servicio **que conozca la solución íntegra de Mutua, que gestione de forma personalizada los cambios, y los realice personalmente o de manera delegada en tiempo real y de forma coordinada** con el departamento de TI de Mutua Intercomarcál).
- **Especialistas en gestión de incidencias, peticiones y cambio**, en red de datos, telefonía IP, telefonía móvil, video llamadas e internet **unificado** en un solo centro de soporte. Figura de un único interlocutor para la coordinación de incidencias, peticiones i cambio cuando las acciones a realizar **afecten a más de un ámbito de servicio**.

Se requiere supervisión y monitorización 24x7 de todos los accesos por personal técnico cualificado así cómo proactividad en apertura de incidencias y las oportunas notificaciones del estado de estas a la persona / personas designadas por MUTUA INTERCOMARCAL.

MUTUA INTERCOMARCAL, tiene preferencia en que los enlaces de datos se realicen mediante medios terrestres y no compartidos con otros usuarios; hecho que se contemplará en los criterios de valoración subjetiva.

Es muy importante para MUTUA INTERCOMARCAL que se garantice la evolución de la arquitectura de red propuesta, así como su capacidad para soportar los nuevos servicios y aplicaciones que se quieren implementar.

Todos los dispositivos (Routers, Gateways, módems, etc...) propiedad de la operadora que durante la vigencia del contrato que se vean afectados por finalización del soporte por parte del fabricante, imposibilidad de actualizaciones de Software o imprevistos similares, deberán ser sustituidos por otros modelos exentos de esta problemática y que sean iguales o de mejores características.

Desde este punto de vista, se valorará la capacidad de escalar la red y su adecuación para soportar nuevos servicios, accesos a redes de nueva generación tanto fijas como móviles, así como las garantías ofrecidas por el licitador para incorporar nuevos tipos de accesos y escalabilidad de ancho de banda de su red.

ACCESO A INTERNET

MUTUA INTERCOMARCAL, deberá disponer de un acceso a Internet redundado y de gestión propia centralizada (políticas de seguridad) para todas las sedes con un rango mínimo de 16 IP públicas y con un caudal mínimo de 2 Gb simétrico garantizado desde el punto donde residan los elementos de seguridad perimetral (propiedad de Mutua Intercomarcál).

- Todas las sucursales incluyendo la sucursal virtual en Cloud, tendrán la salida principal a internet a través de un único punto donde residirán los elementos de seguridad perimetral gestionados por Mutua, adicionalmente, deberán contar con un acceso a Internet mediante una configuración de MPLS híbrida. Este acceso se utilizará exclusivamente para servicios específicos, como la videovigilancia, y estará

completamente aislado de la red de datos principal, asegurando una separación total entre el tráfico de datos crítico y los servicios adicionales.

El acceso a internet debe ser garantizado, sobre red neutra, sin priorizaciones ni ralentizaciones de contenidos ni servicios. El uso de aplicaciones protocolos y tecnologías no pueden estar limitados por la operadora.

La solución de internet propuesta ha de ser totalmente gestionable y debe ofrecer posibilidades de evolución a corto-medio plazo.

Mutua Intercomarcal pretende conseguir los siguientes objetivos:

- Centralización de todas las políticas de seguridad de acceso de todas las sedes, y que se apliquen los mismos criterios de seguridad desde los dispositivos de seguridad perimetral.
- Dotar a la entidad, de una capacidad de acceso que le permita afrontar crecimientos futuros.

El CPD en el Cloud, debe contar con una línea dedicada de alta capacidad que lo conecte directamente a internet, asegurando baja latencia y ancho de banda suficiente para operaciones de contingencia. En caso de que el CPD en la nube asuma el rol de principal, esta línea servirá como el punto de entrada y salida para todo el tráfico de la red de la organización. La línea debe permitir enrutamiento dinámico, y estar protegida con protocolos de seguridad avanzados, como VPNs cifradas y firewalls de última generación.

Será igualmente a cargo del adjudicatario el suministro de todos los componentes, tanto físicos, lógicos o de integración, así como los recursos de implantación necesarios, para proporcionar los servicios de interconexión que se solicitan.

El licitador debe indicar en su propuesta las tecnologías de su red de conexión a Internet, capacidades a nivel nacional e internacional, acuerdos de interconexión, posibilidades de crecimiento futuro, conexiones a Nodos Neutros o de intercambio tanto en España como en el extranjero, etc.

OTRAS LÍNEAS DE DATOS

MUTUA INTERCOMARCAL debe disponer de una conexión con la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS). Esta conexión debe proporcionar acceso permanente a la TGSS con estas características:

- Conexión a la TGSS mediante fibra dedicada con un caudal mínimo de 100 Mb.

Adicionalmente el licitador deberá incluir en la propuesta la instalación, tráfico y mantenimiento de 8 líneas adicionales de tipo residencial básicas (XDSL o similares, ya incluidas en el listado de Centros del punto 2.1) con acceso a internet **no integradas** en la VPN corporativa para la realización de pruebas y en algunos casos como salida a internet de cortesía.

SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA

Los servicios mínimos requeridos deben ser los existentes descritos en el apartado anterior (capítulo 2) garantizando su evolución, soporte y licenciamientos hasta el final del contrato.

ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Se contempla la prestación mediante accesos directos del servicio telefónico a usuarios finales, incluyendo, entre otros, los servicios de acceso a red pública, así como el mantenimiento de todos los equipos y recursos asociados que sean suministrados por la empresa licitadora y de aquellos que se han especificado del parque actual. El licitador justificará que dispone de los servicios de una red implantada en la totalidad de los puntos donde Mutua Intercomarcál tiene presencia con accesos analógicos, digitales, servicios portadores y suplementarios, red inteligente, etc. con el fin de garantizar los compromisos de calidad ofrecidos y el de proveer nuevos servicios en cualquier punto de la geografía nacional que se solicite.

El licitador deberá explicar con detalle las características y funcionalidades de los servicios descritos, indicando la fecha de disponibilidad y la planificación de cobertura total en las ubicaciones.

Se mantendrá la numeración actual en todas las dependencias. En caso de ser necesario el adjudicatario indicará claramente la planificación temporal de los procesos de migración para las numeraciones, pactándose con la Mutua los momentos de corte de servicio para llevar a cabo las potabilidades a efectos de evitar indisponibilidad durante la jornada laboral habitual de los centros de trabajo.

El adjudicatario se compromete, como mínimo, a mantener el nivel de servicio y prestaciones actuales, corriendo de su cuenta toda actuación sobre los sistemas de comunicaciones bajo su responsabilidad destinada a cumplir este requisito.

SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

La actividad de MUTUA INTERCOMARCAL, precisa una comunicación fluida y constante, por ello la solución ofertada deberá cumplir las siguientes características:

El acceso a las redes públicas se realizará mediante red inteligente (via ip) , independientemente de otros tipos de conectividad utilizada por la telefonía IP.

Se requiere que los accesos a esta red se realicen mediante medios terrestres (fibra o cobre) en el porcentaje mayor posible.

A lo largo de todo el plazo de duración del contrato, MUTUA INTERCOMARCAL contará con los servicios de un centro de soporte ya descrito anteriormente, formado por personal debidamente cualificado y accesible durante su jornada laboral, para la atención proactiva de sus procesos de provisión y el seguimiento de incidencias en la telefonía.

VOLUMETRÍA SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA ESTIMADOS

TIPOLOGIA - FIJO	LLAMADAS	MINUTOS
Fijo - Fijo Nacional	105	232,1
Llamadas a móviles	1024	1.496,1
Llamadas a Numeraciones 901	142	375,5
Llamadas a Numeraciones 902	4.579	8.464,1
Llamadas a Sº de Información y Emergencia	70	287,6
Llamadas Internacionales	21	57,1
Llamadas Interprovinciales	24.589	52.703,9
Llamadas Metropolitanas	72.280	153.340,2

Volúmenes en base a la facturación 2023 (un año).

La cuantificación de los accesos a la Red Pública de Voz y otros servicios que se han referido al comienzo del presente apartado, será utilizada exclusivamente a efectos del cálculo del precio ofertado y como parte de la valoración económica de la oferta.

CONTROL - TELEFONÍA IP

La solución propuesta para la telefonía fija (centralita) debe aportar las funcionalidades básicas de gestión: gestión de extensiones, grupos de salto, mensajería programable (para indicar horarios, fiestas locales, indicaciones, ... etc.), funciones de VIR básicas y funciones ACD para gestionar un Centro De Atención Telefónica básico. (las funciones requeridas son equiparables a las que proporciona la centralita actual basada en Asterisk con el complemento de *reporting* y estadísticas de llamadas).

El soporte de la solución debe correr a cargo del licitador, pero Mutua Intercomarcad debe poseer un "rol" o usuario de administración básica que permita la creación de extensiones (nuevos usuarios), la asignación de los usuarios a grupos y funciones básicas para poder disponer de cierto grado de autonomía en configuraciones menores.

La solución debe permitir la gestión unificada de todas las sucursales y los planes de numeración actuales, reproduciendo la situación actual.

La solución debe permitir la programación de un "botón-pulsador" de alarma, el cual, cuando el usuario lo presiona actúe con este fin (genera una llamada a una o varias extensiones indicando "Alarma" o mensaje similar y la extensión o nombre de usuario asociado a la misma).

TERMINALES DE TELEFONÍA FIJA

MUTUA INTERCOMARCAL dispone de un parque de terminales totalmente compatibles con los servidores Asterisk y versiones actualmente instaladas. Dicho parque se compone de terminales Yealink de dos modelos, softphones (Zulú) y móviles con extensiones cortas de centralita.

El parque actual de terminales físicos comprende los siguientes teléfonos: (285)

- 61 - Yealink W60B



- 135 - Yealink SIP-T42U



- 6 - snom D735



- 6 - Grandstream GXP2140



- 9 - Grandstream GXP1625



- 68 - Grandstream DP750



Se requiere que el licitador implante una solución que integre a las extensiones fijas a los teléfonos móviles de aquellos usuarios que dispongan de ellos (suprimiendo equipos de sobremesa) y proporcione equipos IP para que aquellos usuarios que no dispongan de móvil.

Todos los usuarios de la organización deberán disponer de **una licencia de "Soft pone"** que proporcione las funcionalidades propias de una extensión de telefonía fija, acorde con la solución propuesta de telefonía que le permita utilizar su ordenador como extensión de teléfono (especialmente si teletrabaja vía VPN).

El licitador deberá proporcionar:

- **80 auriculares inalámbricos monoaurales con micrófono** adecuados para conexión PC y/o Teléfono fijo (USB/RJ)
- **80 auriculares monoaurales con micrófono** adecuados para la conexión al terminal de telefonía fija (con conector de 3,5mm y adaptador de USB).
- **80 auriculares monoaural bluetooth** adecuados para la conexión con los móviles.

Los auriculares deberán ser de gama media y cómodos para el usuario.

Se realizará de forma previa al despliegue del servicio y se concretará con los usuarios una vez Mutua disponga de algunas muestras de estos que permitan evaluar su usabilidad, comodidad y funcionalidad.

El licitador deberá proporcionar **6 equipos físicos de sobremesa para las operadoras de recepción**, con el anexo propio que facilite la gestión de llamadas en entornos de volúmenes elevados (Se deberá proporcionar asimismo auriculares de operadora para estos 6 equipos).

En caso de avería de algún equipo, incluidos en la solución de telefonía IP, cuyo modelo haya sido descatalogado o no sea soportado por el fabricante, deberá ser sustituido por un modelo vigente de similares características o superiores. En cualquier caso, el

equipo de sustitución debe ser nuevo y no reutilizado ni reparado si no era propiedad de Mutua Intercomarcal o formaba parte de los elementos suministrados dentro del contrato.

CANALES ENTRADA/SALIDA DE LA RED INTELIGENTE.

El licitador deberá incluir en la propuesta el dimensionamiento necesario para todas las llamadas salientes y entrantes necesarias para el correcto funcionamiento de la solución propuesta y de acuerdo con las necesidades de la Mutua.

La solución debe contemplar la integración a red inteligente para canales de voz y señalización.

La solución debe cubrir la totalidad de los usuarios de MUTUA INTERCOMARCAL.

INTEGRACIÓN DEL SERVICIO DE FAXES A LA RED IP

Se requiere que todas las líneas de fax en delegaciones (5 aprox) se migren a la red IP de la organización y que puedan acceder al servicio a través de una solución corporativa (volumen sumamente bajo). El licitador deberá realizar el cambio durante el proceso de implantación. La solución puede integrarse al correo corporativo si el licitador lo considera oportuno (fax to mail).

INTEGRACIÓN CON LOS DESARROLLOS EXISTENTES DE FUNCIONALIDADES

Integración CTI de la centralita.

Mutua Intercomarcal dispone de aplicaciones que incorporan funcionalidades integradas a la solución de telefonía IP implantada, tales como "click to call" (posibilidad de marcar un número de teléfono desde la aplicación) o funcionalidades de identificación de llamada entrante ("pop up" en que se abre la ficha del emisor de la llamada). El licitador deberá mantener estas funcionalidades o colaborar de forma activa para mantenerlas si la evolución o cambio de versión de la solución de telefonía IP pudiese comprometerlas. El objetivo final es que Mutua Intercomarcal no pueda perder estas funcionalidades por imposición de cambios de versión o evolución de esta, siendo responsabilidad del licitador el aportar las soluciones pertinentes.

Adicionalmente el licitador proporcionará los medios de integración para la explotación de los datos de volúmenes de llamadas, duración de estas y la información de cada una de ellas referida a usuario (o extensión).

FORMACIÓN

El licitador realizará una formación básica al SAU (Servicio de atención al Usuario) de la Mutua sobre las herramientas de gestión básica de la interfaz puesto a su disposición:

Alta de usuario, añadir usuario a grupo, gestionar grupos de salto, gestión básica de mensajes , ... etc.

SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL

VOLUMETRÍA SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL ESTIMADOS

TIPO SER MOVIL	LLAMADAS	MINUTOS
INTERNO CORPORATIVO	22.063	121.153,4
INTERNACIONAL	1	2,0
INTERNO BUZON	602	787,3
INTERNO MOVILES	14.722	55.823,8
LLAMADAS A 51X	11	51,9
LLAMADAS A 800/900	26	107,0
LLAMADAS A 901	20	76,1
LLAMADAS A 902	96	262,2
LLAMADAS A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	9	50,4
MENSAJES	193	0,0
TRÁFICO NAC.OTROS	14.945	55.278,0
TRÁFICO NACIONAL A FIJOS	8.821	28.160,9

Volúmenes en base a 2023 (un año).

Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, tanto para la transmisión de voz y mensajería como datos, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Así mismo, la Red **deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el Servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.**

Los servicios de comunicaciones móviles ofertados deben, de forma general;

- Ofrecer servicios finales de telefonía móvil y, adicionalmente, servicios de valor añadido (mensajería de voz, envío y recepción de mensajes cortos o SMS, envío, recepción de mensajes multimedia o MMS, **servicios de datos 4G y/o 5G, control de terminales y distribución de aplicaciones y políticas a Smart Phones y gestión MDM**).
- Proveer y mantener un plan de numeración privado integrado en el Servicio de Telefonía Fija. (extensión única)
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por criterios a definir.
- Garantizar un nivel adecuado de servicio que permita su integración al Servicio de Telefonía Fija. El Servicio de Telefonía Móvil estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente, la

posibilidad de tarificación mediante agrupaciones (en caso necesario), y la monitorización del Servicio de Telefonía Móvil Corporativa.

- Disponer de un servicio de asistencia técnica y **mantenimiento con las garantías y servicios de reposición de terminales en 24h en caso de avería o rotura**, pudiendo reponer terminales una vez reparados incluidos en el contrato de servicio. Se valorará positivamente que la operadora consigne un "stock" de depósito para agilizar la mencionada gestión.
- Tarificación especial, sin coste ni de establecimiento de llamada ni minutaje, para las **llamadas realizadas 'Inter empresa'**, o sea entre móviles de la Mutua, y/o móviles y telefonía fija de la Mutua, y/o móviles y el sistema de telefonía IP de la Mutua.

El proveedor del servicio deberá proporcionar, instalar, operar y mantener todo el equipamiento necesario, todos los elementos y accesorios necesarios, así como asumir los costes de obra civil que requiera para la prestación de los servicios.

El licitador proporcionará **la totalidad del parque (120 Smart phones) a lo largo del contrato a petición de la Mutua, en función de las necesidades de reposición por obsolescencia o avería grave.** (en todo caso el número total de los terminales será uno por **usuario durante el período del contrato**).

DISPONIBILIDAD DE TARJETAS SIM

MUTUA INTERCOMARCAL debe disponer en la sede central de un stock permanente de tarjetas SIM, requeridas para los teléfonos, a fin de utilizarlas en caso de cambios. Dicho stock **debe contemplar procedimientos de reposición y procedimiento asociado de activación y gestión de altas y bajas.**

En la mayoría de los usuarios que posean terminal móvil, **será requerido un duplicado** para datos de la tarjeta SIM para su ordenador portátil o tableta.

Nota muy Importante: Todo dispositivo móvil debe ser integrable a la centralita de telefonía fija, proporcionando servicio tanto como terminal de telefonía móvil como como extensión de la misma. (No debe regirse por desvío de móvil a fijo o viceversa ni utilizarse en wifi mediante app como soft pone).

AMPLIACIÓN DE SERVICIOS CORPORATIVOS DE VOZ

El licitador deberá tener capacidad de ampliación de la red corporativa de voz, **adquiriendo compromisos de nivel de servicio para peticiones de implantación** de nuevos terminales o modificaciones sobre los existentes.

Las necesidades y/o modificaciones que surjan durante el periodo de vigencia del contrato se notificarán con la suficiente antelación para que la operadora pueda realizar las actuaciones que sean necesarios.

Las nuevas líneas y servicios que se requieran **deberán mantener las características y la estructura de costes de los contratados originariamente** en la presente licitación.

PLAN DE NUMERACIÓN

El adjudicatario deberá mantener la numeración existente conservándola en todas las líneas móviles y fijas actuales. No se aceptará ningún cargo en concepto de cambios, adquisición o migración de la numeración.

El Plan de numeración de la Red Corporativa de Voz de Mutua Intercomarcal, mantiene extensiones fijas y móviles con una numeración de 4 dígitos. Este Plan de Numeración es válido en cualquier zona de cobertura Nacional. A efectos de facturación, se considera indiferente la marcación a una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la red pública. El licitador debe mantener la numeración de todas las líneas móviles existentes y la de sus respectivas extensiones móviles corporativas.

La fecha de la portabilidad de las líneas y numeraciones se pactará con la Mutua a efectos de minimizar el tiempo de pérdida de servicio.

FUNCIONALIDADES DE LOS SERVICIOS DE MÓVIL

El Servicio de Telefonía Móvil Corporativa deberá ofrecer una serie de facilidades adicionales que se presentan a continuación.

PRESENTACIÓN PERSONALIZADA DEL NÚMERO LLAMANTE

Se requiere la posibilidad de personalizar el número que se presenta como identidad de cada extensión móvil cuando éstas realizan llamadas o envían mensajes a otro número móvil. La presentación podrá variar dependiendo del tipo de tráfico que se establece en cada momento (interno o externo).

Este servicio de presentación para extensiones móviles se requiere tanto a voz como a mensajería corta (SMS).

TRANSFERENCIA DE LLAMADAS

Se requiere una funcionalidad que permita que un usuario con dos llamadas en curso ponga en comunicación a los dos interlocutores remotos, finalizando a partir de ese momento la llamada para él y teniendo la posibilidad de realizar o recibir nuevas llamadas.

AVISO DE DISPONIBILIDAD

Se requiere que un usuario que efectúa una llamada desde su línea móvil a la línea móvil de otro usuario corporativo, y éste comunique, esté fuera de cobertura o con el terminal apagado, reciba una retro llamada automática marcando un código de servicio.

MULTI-CONFERENCIA

Se requiere funcionalidad que permita a un usuario mantener una conversación telefónica con varios interlocutores a la vez.

El multiconferencia se podrá realizar tanto con interlocutores con teléfonos fijos como con teléfonos móviles.

PROGRAMACIÓN DE DESVÍOS

La solución debe contemplar la posibilidad de desviar llamadas tanto a extensiones corporativas (fijas o móviles) como a números externos.

LÍNEA CON DOS O MÁS TARJETAS ASOCIADAS

En la actualidad se dispone de líneas que disponen de dos o más tarjetas asociadas a una única línea móvil. Este servicio se deberá seguir ofreciendo, para aquellos casos que los usuarios disponen de varios terminales/dispositivos, Smartphone y "tablet".

CONTROL DE USO

El servicio debe permitir a la empresa definir para cada empleado el uso que éste puede hacer de sus comunicaciones para cualquier tipo de tráfico.

Debe existir una opción para controlar el uso de las líneas móviles que permita establecer restricciones a las llamadas que un usuario móvil corporativo va a poder hacer/recibir tanto en territorio nacional como en el extranjero.

Las restricciones deben permitir definirse por un administrador y activarse a nivel de cada línea móvil.

CONSUMO

El servicio debe permitir que MUTUA INTERCOMARCAL pueda conocer y controlar en tiempo real el uso y el gasto que sus empleados realizan en servicios de voz, datos y mensajería con la línea móvil corporativa. Para llevar a cabo esta gestión, cada línea móvil dispondrá de un contador de consumo global y un subconjunto de contadores específicos (parciales) que almacenarán el gasto realizado por cada tipo de tráfico cursado de voz, datos y SMS, tanto para los consumos realizados en territorio nacional, como para los consumos realizados fuera del mismo (roaming).

RESTRICCIONES

El Servicio de Telefonía Móvil deberá ofrecer la posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de:

- Destino llamado: al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales, internacionales y a numeraciones especiales.

- Para países no Comunitarios: se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional, independientemente para los servicios de voz y los servicios de datos, pudiéndose a petición de MUTUA INTERCOMARCAL activarse una tarifa plana que limite la cantidad máxima de datos y voz para países no comunitarios.
- SMS: se podrá limitar el envío de SMS a números de pago y la recepción de SMS que puedan comportar sobrecostes.

Por omisión todas las líneas tendrán dichas limitaciones activadas, a efectos de que no se generen cargos inadvertidos por SMS 'no deseados'.

- Datos: las líneas para las que no se haya activado específicamente una tarifa de datos nacional, no deberán poder acceder a internet. **El consumo de datos en ningún caso podrá generar cargos, más allá de lo previsto con la contratación de la tarifa plana de datos para la línea específica.**
- Compras y otros cargos: en ningún caso la compra de aplicaciones por parte de los usuarios de los terminales y líneas, los posibles pagos telemáticos (NFC u otros), o las posibles suscripciones a servicios comportaran cargos a MUTUA INTERCOMARCAL.
- Listas Negras: se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Listas Blancas: se debe ofrecer la capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Restricción de ser llamado en el extranjero sólo para usuarios autorizados.

POSIBLES MEJORAS

Implementación de Voice Bots o Robots de Centralita con Inteligencia Artificial (IA):

Se valorará positivamente la incorporación, en el proyecto, de voice bots o robots de centralita que utilicen tecnologías de inteligencia artificial (IA) para la gestión automatizada de llamadas. Estas soluciones deben ser capaces de realizar atención automatizada, enrutamiento inteligente de llamadas, y resolución de consultas básicas sin intervención humana, mejorando la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Capacidades Avanzadas de IA:

Se valorará que los sistemas de voice bots cuenten con capacidad de aprendizaje y mejora continua, permitiendo la personalización de respuestas, análisis de interacciones previas, y adaptación a las necesidades específicas de la organización.

SERVICIOS MDM

Se requiere disponer de un servicio de gestión de dispositivos móviles centralizada con funcionalidades de localización de terminales, aplicación de políticas de uso, distribución de aplicaciones (App) y control (que permita borrado), bloqueo, así como la gestión de inventario de dispositivos. La solución deberá soportar dispositivos Android e iOS.

El uso de las aplicaciones relacionadas con este servicio estará restringido y podrá ser únicamente usado por la/s persona/s designada/s por MUTUA INTERCOMARCAL.

SERVICIOS DE TRANSMISIÓN DE DATOS CON ACCESO MÓVIL

ACCESO A INTERNET

Como se ha descrito anteriormente, MUTUA INTERCOMARCAL cuenta con un grupo de usuarios con dispositivos que permiten el acceso a Internet usando tecnologías 4G o 5G. Asimismo, se cuenta con acceso a Internet en movilidad haciendo uso de módems tipo USB o dispositivos que ofrecen dicha funcionalidad. Se requiere mantener al menos estos servicios, junto con la incorporación de las tecnologías vigentes durante la duración del presente concurso. El equipamiento de acceso a servicios de datos en movilidad, terminales telefónicos, tabletas o módems USB, será considerado como terminal corporativo.

Todo dispositivo que disponga de conectividad a internet dispondrá de una tarifa plana para dicha conexión. La capacidad máxima de transferencia de datos mensual que se pueda establecer será en todo caso un límite de navegación a máxima velocidad (4G o 5G), disminuyéndose dicha velocidad a partir del límite impuesto por línea, no pudiéndose producir sobrecostes facturables por dato adicional transmitido/recibido. La velocidad de transferencia de datos una vez superado el umbral límite establecido, será la máxima posible. Se valorará el hecho de agrupar consumos entre los sobrepasados y los que estén por debajo si ello permite no disminuir las prestaciones de los primeros con cargo a los segundos o bien si el licitador presenta tarifas de datos ilimitadas.

El acceso a internet desde un terminal móvil deberá brindar la máxima velocidad, no sobrepasando el límite de capacidad de la línea en el período, se realizará sobre red neutra, es decir, sin priorizaciones ni ralentizaciones de contenidos, ni servicios. El uso de aplicaciones, protocolos y tecnologías no estarán limitados por la operadora ni podrán suponer sobrecostes.

Se requieren 120 **planes de datos** para el acceso a internet vía dispositivos móviles (uno para cada Smart phone).

Los planes de datos deberán disponer como mínimo de **30Gb de transferencia de datos**, utilizándose **85** de ellos, normalmente, **sobre dos** o, en muy pocos casos, tres **dispositivos**.

SERVICIOS ASOCIADOS A LOS TERMINALES DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

RÉGIMEN DE ADQUISICIÓN

El licitador deberá mantener los terminales de telefonía fija y móvil, reparando o cambiando por modelos equivalentes los terminales que sufran averías hasta la finalización del contrato.

A **efectos de intentar mejorar el impacto medioambiental** y los residuos que generan dichos equipos, cada terminal, deberá tener una equivalencia en 'puntos', a efectos que en caso de que MUTUA INTERCOMARCAL pueda prescindir o prolongar la vida útil de parte de ellos, se pueda solicitar a la finalización del contrato y/o sus ampliaciones, se reintegren los puntos no utilizados, remanentes, en forma de importe económico, así, el operador adjudicatario del servicio de comunicaciones móviles **deberá proporcionar una bolsa de puntos** que sirvan para realizar la petición de los terminales, adecuados para la prestación de los servicios de voz y acceso a internet en movilidad, a efectos de que MUTUA INTERCOMARCAL pueda gestionar a lo largo del periodo de vigencia del contrato y/o su ampliación la petición de dichos terminales según sea su conveniencia.

Con cada ampliación o prórroga del contrato o por efecto de no renovación de los equipos, se **deberá añadir a la bolsa de puntos, aquellos puntos que sean necesarios para la renovación de todos los equipos afectados por unos de características equivalentes** según evolución de la técnica (conservando el sistema operativo o una evolución suya, en el caso de móviles) a efectos de que MUTUA INTERCOMARCAL pueda renovar los equipos en cualquier momento y según sea de su interés. La cantidad de puntos que se añadan a la bolsa de puntos para la renovación de equipos o con cada ampliación, renovación o prórroga de contrato, será como mínimo el proporcional a los puntos de la bolsa de inicio de contrato. El **período de suministro de equipos**, previa demanda del SAU no excederá en ningún caso el plazo **de 15 días**.

En el caso de que finalizado el periodo del contrato y sus posibles ampliaciones o de resolverse el mismo por causas ajenas a MUTUA INTERCOMARCAL, existan en la bolsa de puntos un remanente, MUTUA INTERCOMARCAL **podrá solicitar a la operadora** que los mismos **sean canjeados por su equivalencia económica**, según la valoración de dichos puntos. Dicha valoración se deberá hacer constar explícitamente en la propuesta económica.

A la finalización del periodo del contrato o de resolverse el mismo por causas ajenas a MUTUA INTERCOMARCAL, todos los terminales, háyanse suministrado a inicios de licitación, durante la misma, o a su renovación/ampliación, quedarán en posesión de MUTUA INTERCOMARCAL como **legítima propietaria, desbloqueados, sin costes ni cargos derivados**, a efectos puedan ser usados con cualquier operadora.

Se considera deseable la homogeneización del parque de terminales en base a dos gamas: terminales de gama alta y terminales de gama media-básica.

TERMINALES DE GAMA ALTA

Las características exigidas son:

Gama equivalente al Samsung S24, Apple iPhone 15 y modelos similares en cuanto a prestaciones.

TERMINALES GAMA BÁSICA-MEDIA

Las características para los terminales gama básica-media son:

Gama equivalente al Samsung A55 y modelos similares en cuanto a prestaciones.

TABLA RESUMEN

Tabla resumen para el dimensionado de infraestructura para comunicaciones de voz y datos móviles requeridas en el presente pliego

DISPOSITIVOS	UNIDADES
N.º Total de terminales gama alta	50
N.º total de terminales gama media	70

Los dispositivos serán suministrados al SAU de mutua Intercomarcal. La recogida de terminales para la gestión de averías/incidencias se registrará por el mismo sistema.

El adjudicatario asumirá a su cargo todos los gastos de entrega o recogida de material y, en ningún caso, tendrá derecho a indemnización por causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega a MUTUA INTERCOMARCAL.

SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA

Si se produce una avería o accidente, el adjudicatario deberá reparar o sustituir el terminal averiado o accidentado por otro terminal con el mismo sistema operativo y de características similares, manteniendo mínimo el tamaño de pantalla y prestaciones. Las reparaciones o las sustituciones irán a cargo del adjudicatario, que no podrá facturar ningún importe por dichos conceptos. El servicio técnico ofrecido debe permitir que todos los usuarios de MUTUA INTERCOMARCAL, cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.

El adjudicatario tendrá que poner a disposición MUTUA INTERCOMARCAL un stock de tarjetas SIM y terminales. Dichos terminales y tarjetas SIM deberán estar preparados para que cuando se requieran se puedan activar con la máxima inmediatez.

El stock disponible en dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL durante la duración del contrato se pactará con la entidad y se adaptará a las condiciones de demanda existentes, teniendo en cuenta que no será inferior a un 7 % del volumen total de líneas y terminales contratados. Así como también se solicitará un stock mínimo de seguridad de baterías, cables y cargadores equivalente al 7 % de terminales de cada modelo activo para cada una de las gamas.

En caso de robo o pérdida de terminales el adjudicatario bloqueará a petición de MUTUA INTERCOMARCAL la tarjeta SIM y el terminal para evitar el uso de estos.

INTEGRACIÓN DE FUNCIONALIDADES

Dadas las facilidades de la red para integrar servicios, se valorará favorablemente la capacidad de los licitadores **para ofertar funcionalidades convergentes**. Los licitadores deberán indicar detalle de dichas funcionalidades, su plan de implantación y la posibilidad de implantarlas sobre la red ofertada.

PLATAFORMA SMS

Mutua Intercomarcal requiere una plataforma de envío de mensajes SMS para notificaciones de visitas y otros servicios asociados a su actividad.

La solución debería interaccionar a través de servicios web (integrada actualmente mediante *web services*).

El adjudicatario del contrato deberá ofrecer los siguientes servicios:

SERVICIO DE ENVÍO DE SMS INFORMATIVOS (SIN CERTIFICAR):

Comunicación electrónica sin certificar a terceros vía SMS. Servicio por el que el proveedor, facilita una plataforma de envío de mensajes cortos SMS a teléfonos móviles de todos los operadores móviles.

Cuantificación:

El número de envíos se indica a efectos de facilitar la elaboración y cuantificación de la oferta por parte del licitador, e incluir el coste en el global de la propuesta. Se entiende, además, que el precio ofertado por el licitador incluye todos los costes inherentes al servicio, por lo que no se aceptará ningún coste adicional no previsto en el presente pliego.

SERVICIO	Cantidad anual
SMS sin certificación	2.000.000

Características de los SMS:

El SMS “estándar” contiene **160 caracteres** y, por, tanto cualquier mensaje **que exceda esta cantidad** de caracteres computará (en cuanto unidades SMS transmitidas) con múltiplos de ella.

Las comunicaciones se realizarán a números de teléfono móvil nacionales de cualquier operador, así como a números de teléfonos móvil de operadores europeos e internacionales.

El envío se deberá realizar inmediatamente a la emisión de la petición por parte de Mutua Intercomarcal.

En caso de superarse durante el período del contrato el número de SMS previstos (2.000.000 anuales) el prestador del servicio facturará a Mutua (al mismo precio contemplado por el contrato, el excedente, de forma mensual).

IMPORTANTE: En la **propuesta económica debe** indicarse el **precio unitario**, que sería de aplicación si se superaran los límites establecidos.

El proveedor deberá proporcionar una plataforma y funcionalidades asociadas a la misma que permitan una operativa de intercomunicación mediante “web services” para el desarrollo del servicio, también deberá proporcionar mecanismos de tratamiento por lotes permitiendo el proceso de un fichero remitido diariamente por parte de Mutua Intercomarcal.

El proveedor deberá disponer de un portal de gestión de los envíos que pondrá a disposición de Mutua Intercomarcal y que contendrá, como mínimo, las siguientes opciones:

1. Comprobación de la validez del número destinatario del SMS o del correo electrónico.
2. Gestión de avisos y saldos en curso o efectuadas.
3. Gestión de datos usuarios
4. Envíos de SMS
5. Gestión de contactos (opcional)
6. Sistema de Interconexión (web services)
7. Conversor de ficheros a formatos tratables por herramientas ofimáticas
8. Creación de plantillas
9. Gestión de consultas de los elementos enviados

Consultas “on line”

Mutua Intercomarcal podrá consultar el estado de cada uno de los envíos a través del portal puesto a su disposición por el proveedor del servicio.

Los envíos se podrán ordenar cronológicamente.

El portal debe permitir también la consulta seleccionando por un rango de fechas, por remitente, por destinatario, por entregados y no entregados, o sin selección.

La disponibilidad del Servicio será de 24h / 7 días a la semana ininterrumpidamente.

Disponibilidad:

La disponibilidad definida como la máxima parada no planificada de un entorno, por mes en horario de servicio global y deberá ser de como mínimo del 99,98 %.

Tiempo de Resolución frente a Incidencias:

El tiempo de Resolución frente a Incidencias se define como el tiempo entre que la incidencia es abierta en el adjudicatario y el momento en que ya está solucionada. Se debe informar a Mutua Intercomarcal sobre las acciones que se han adoptado para solventar las incidencias, **Tiempo de resolución 4 horas**.

Tiempo de recuperación en caso de desastre:

Máximo tiempo de pérdida de servicio 4 horas máximo. Pérdida máxima de información (no aplica, se recargarían los datos).

PLATAFORMA CLOUD (CPD EN LA NUBE)

Conceptualización:

El enfoque tecnológico basado en CPD en la nube se puede prestar conforme los siguientes modelos o categorías de servicio:

- **IaaS** (Infrastructure as a Service). Se encarga de entregar una infraestructura al cliente, normalmente mediante una plataforma de virtualización. El proveedor se encarga de la administración de la infraestructura y el cliente tiene el control sobre los sistemas operativos, almacenamiento y aplicaciones desplegadas, así como el control de los componentes de red virtualizados.
- **PaaS** (Platform as a Service). Se encarga de entregar una plataforma al cliente. Éste no administra ni controla la infraestructura, pero tiene el control sobre las aplicaciones instaladas y su configuración, y puede instalar nuevas aplicaciones.
- **SaaS** (Software as a Service). El CSP (Proveedor de Servicio Cloud) es el encargado de ofrecer al cliente el software como un servicio. Las aplicaciones son accesibles desde varios dispositivos cliente a través de una interfaz de cliente ligero, como por ejemplo un navegador web; el cliente no administra ni controla la infraestructura en que se basa el servicio que utiliza. Así como adoptando los posibles modelos de despliegue:
 - **Nube pública:** La infraestructura de esta nube está disponible para el público en general y dicha infraestructura la controla un proveedor de servicios en la nube.
 - **Nube privada:** La infraestructura de esta nube es operada únicamente por y para una organización.
 - **Nube comunitaria:** La infraestructura de esta nube es compartida por varias organizaciones relacionadas entre ellas y que comparten requisitos de servicio. Uno de los miembros del colectivo controla los recursos.

- **Nube híbrida:** Es la combinación de dos o más modelos, por ejemplo, privada y pública, que permanecen como entidades únicas pero que coexisten por tener tecnología que permite compartir datos o aplicaciones entre las mismas.

El servicio requerido en el presente pliego es de una **Nube Privada** i un servicio **IaaS**.

El modelo tecnológico, deberá estar basado necesariamente en un servicio gestionado de Cloud Computing (**no es necesaria una infraestructura física dedicada**), entendiéndose este como la disposición a través de una red de acceso a recursos TIC (IaaS) configurables y a demanda, que se puedan obtener y liberar mediante una gestión de servicio ágil y medible. El adjudicatario deberá asegurar el cumplimiento de las características esenciales del modelo de Cloud Computing del servicio:

- Posibilidad de Auto Servicio a Demanda.
- Amplio y estándar acceso a los recursos a través de la red.
- Agregación, compartición y deslocalización de recursos.
- Escalabilidad automática.
- Transparencia: monitorización, control, medición y reporte.

CATÁLOGO DE SERVICIOS

El Adjudicatario deberá proporcionar éstos en los siguientes ámbitos:

Infraestructuras TIC: provisión, mantenimiento y gestión de recursos de computación, tales como HW, SW en Cloud.

El conjunto de servidores que conformarán los recursos de computación en la nube:

- **Un máximo de 40 servidores virtuales.**

Con respecto a las capacidades de cada sistema, para plataformas X86, se dispondrá de:

- Procesadores: Hasta 80 vCPUs (aprox.2 por servidor virtual)
- Hasta 400 Gb. de memoria RAM total.
- El sistema de almacenamiento deberá permitir hasta 40 Tb de almacenamiento en total.
- Facilidades de implantación de sistemas operativos MS Windows Server standard edition, última versión y/o Linux para cada uno de los servidores debidamente licenciados sobre VMWARE o hipervisores compatibles.

Infraestructuras de comunicación y seguridad en Cloud: provisión, mantenimiento y gestión de recursos de ancho de banda adecuado y red privada virtual (al tratarse de un "Cloud" privado).

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA LÍNEA DE COMUNICACIONES EN EL CLOUD:

1. Capacidad y Conectividad:
 - Línea dedicada de alta capacidad con conexión directa a internet.
 - Ancho de banda de acceso mínimo de 1 Gb/s para garantizar un rendimiento óptimo en todas las operaciones.
 - Ubicación en entorno privado, con direccionamiento privado integrado a la red corporativa y acceso vía VPN de administración.
2. Funcionalidad en Contingencia:
 - Capacidad para actuar como punto de entrada y salida para todo el tráfico de la red en caso de que el CPD en la nube asuma el rol de principal.
 - Posibilidad de disponer de un rango de 8 IPs reservadas para la organización.
3. Enrutamiento y Seguridad:
 - Soporte para enrutamiento dinámico del tráfico.
 - Configuración de entorno de seguridad para la interconexión con sistemas de la Mutua, incluyendo la configuración de reglas en el firewall y la seguridad asociada al sistema para temas de backup y réplica de bases de datos.
 - Protección mediante protocolos de seguridad avanzados, incluyendo VPNs cifradas y firewalls de última generación.
4. Garantías de Calidad y Certificaciones:
 - La solución debe ofrecer garantías de calidad de servicio y estar respaldada por certificaciones de seguridad o acreditación por terceros de prestigio.

REQUISITOS DE BACKUP PARA EL CPD EN LA NUBE:

- Backup en Caso de Contingencia:
 - En caso de que el CPD en la nube sea desplegado como medida de contingencia, se necesitarán copias de seguridad completas de todos los servidores virtuales especificados por Mutua Intercomarcal.
 - Se requerirá una copia de seguridad de un **mínimo de 10TB** de datos de los servidores virtuales alojados en el CPD en la nube.
- Requisitos de Backup:
 - Los backups deberán incluir tanto datos como configuraciones de los servidores.
 - Los backups deben ser realizados de manera regular y almacenados de forma segura, asegurando su disponibilidad para una restauración inmediata durante el proceso de contingencia.

COMPROMISO VINCULANTE

Plazo de implantación: Una vez adjudicado el concurso, el ganador del mismo dispondrá de un plazo de seis meses para implantar la totalidad del servicio.

En caso de incumplimiento de los requisitos técnicos que contiene el presente pliego y, en su caso, también las eventuales mejoras o compromisos adicionales reflejados en la propuesta del licitador adjudicatario del contrato, implicará el uso de la totalidad del servicio sin cargo de este hasta que éste se adecue al compromiso reflejado en la propuesta.

Para el supuesto de eventuales incumplimientos parciales, Mutua Intercomarcal no abonará cantidad alguna en concepto de la totalidad del servicio hasta que estos se hayan resuelto. Si transcurridos 60 días no se ha resuelto satisfactoriamente la solución al incumplimiento contractual, Mutua se reserva el derecho de rescisión del contrato de servicio por incumplimiento del mismo, traspasando el servicio al licitador que obtuvo la siguiente mejor puntuación.

TODO LO ANTERIORMENTE DETALLADO EN ESTE PUNTO, NO SE APLICARÁ PARA LOS SUPUESTOS DE PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO, QUE SE REGISTRÁN POR LO DISPUESTO EN EL PUNTO ESPECÍFICO EXISTENTE EN ESTA MATERIA EN EL PRESENTE PLIEGO.

CONDICIONES Y DOCUMENTACIÓN

Desde el punto de vista **de facturación y gestión comercial** el adjudicatario deberá disponer de **un interlocutor único de contacto** con MUTUA INTERCOMARCAL, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas.

La migración desde el escenario actual de comunicaciones al nuevo deberá realizarse con el mínimo impacto para los usuarios finales del servicio actual hasta que el nuevo no se encuentre totalmente operativo, por ello se requiere más adelante un plan de implantación de los servicios.

CONDICIONES GENERALES

- Se requiere que para todos los servicios a contratar exista una permanente actitud proactiva por parte del adjudicatario. Se desea que éste sea realmente un socio tecnológico de MUTUA INTERCOMARCAL,
- MUTUA INTERCOMARCAL es una entidad con vocación de mejora continua, lo que puede representar la expansión y apertura de nuevos centros, cambios en las comunicaciones en centros actuales, situaciones de emergencia que pueden derivar en necesidades adicionales. El adjudicatario **deberá atender a todas estas posibles situaciones** que se puedan dar en MUTUA INTERCOMARCAL, adecuando los servicios a la realidad en cada momento, así como prever nuevos requerimientos.
- Correrán por cuenta del adjudicatario **todos los gastos derivados de trabajos de obra civil necesarios** para el acceso hasta las dependencias de MUTUA INTERCOMARCAL, así como **los permisos necesarios** (municipales, autonómicos o nacionales), medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.
- MUTUA INTERCOMARCAL considera necesaria la portabilidad de la numeración y requiere que el adjudicatario **asuma el coste, y gestione el cambio de acuerdo con la operadora saliente**. En ningún caso la portabilidad afectará al usuario en más de 3 horas. En casos en que se afecte el servicio de forma corporativa se pactarán portabilidades en horarios extralaborales.
- El adjudicatario deberá mantener una actitud proactiva y diligente en los **procesos de transferencia de servicio**, tanto cuando lo recibe de un tercero como cuando deba transferirlo al final del contrato, respetando los compromisos adquiridos en su propuesta.
- El adjudicatario estará obligado a garantizar la disponibilidad, seguridad, integridad y confidencialidad de los servicios de comunicaciones, considerándolo desde Mutua Intercomarcal como una figura de “encargado del tratamiento” (Según Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y reglamento europeo RGPD)

Sus principales obligaciones en cuanto a **seguridad de la información** serán:

- a) Garantizar la estricta aplicación de las **normas de seguridad** por parte de su personal. (Basadas en la aplicación de la ISO 27001:2022 y Esquema Nacional de Seguridad, implantados en Mutua Intercomarcál).
- b) **Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información transmitida a través de las líneas** contratadas para el servicio, respetando los compromisos adquiridos **de garantía de exclusividad de acceso y/o cifrado**.
- c) Garantizar que toda la información que es transmitida por MUTUA INTERCOMARCAL no es almacenada ni interceptada, de extremo a extremo en la red.
- d) Cumplir con los estándares y políticas de seguridad de MUTUA INTERCOMARCAL.
- e) Informar a MUTUA INTERCOMARCAL de **manera inmediata**, de las **incidencias de seguridad**, y cuando se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o equipamiento.
- f) Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos pactados con Mutua Intercomarcál y propios del licitador que contemplen las normas de seguridad jurídicas y normativas establecidas.
- g) Permitir a Mutua Intercomarcál realizar **controles periódicos y auditorías** sobre el servicio.
- h) Poseer los mecanismos necesarios que garanticen que **el acceso** a cualquier equipamiento de red o sistemas de información **sea única y exclusivamente para los usuarios autorizados** a ello.
- i) A nivel general, cumplir con todas las obligaciones que establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, y del reglamento europeo RGPD; así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y el Real Decreto 424/2005, de 15 de abril, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, el servicio universal y la protección de los usuarios.
- j) Descripción de los **mecanismos de garantía de exclusividad de acceso y/o cifrado de datos** que utiliza el servicio, como requisito indispensable **para dar cumplimiento reglamentado a las comunicaciones de datos especialmente sensibles**.

El adjudicatario del servicio deberá regirse para la implantación de los servicios contratados por:

- a) Un PLAN DE IMPLANTACIÓN, el cual incluirá **planificación (mediante un cronograma detallado)** de las acciones, una **descripción de los aspectos técnicos** de la implantación, operación y explotación de los sistemas y una descripción **de los servicios contratados** a implantar. El plan deberá incluir un **detalle del proyecto por fases**, propuesta de un **modelo de relación**, un **análisis de riesgos y plan asociado para mitigarlos**, un **plan de calidad** y un **plan de**

- comunicación** interna, así como contemplar aspectos de **formación** en caso de ser necesarios.
- b) Una **aprobación** del PLAN DE IMPLANTACIÓN por parte de Mutua Intercomarcál, modificando, si procede, los aspectos que sean necesarios de acuerdo a los requisitos de Mutua Intercomarcál. Una vez se tenga la versión definitiva, se **adjuntará este documento al contrato de manera vinculante**.
- c) Una implantación sin interrupción de servicio, pruebas prepuestas en producción e implantación definitiva.
- d) **Un documento de aceptación de resultado final de implantación** y puesta en explotación de los servicios. Las instalaciones o servicios no aceptados por MUTUA INTERCOMARCAL no podrán ser operados ni por tanto facturados.
- e) **Creación de un equipo de trabajo** con un jefe de proyecto, siendo éste el **interlocutor** entre MUTUA INERCOMARCAL y el adjudicatario.
- f) MUTUA INTERCOMARCAL valorará la capacitación del equipo y jefe de proyecto, reservándose la capacidad de negociar un cambio en el equipo o responsable en función de los resultados de la gestión del proyecto.
- g) Considerar la gestión asociada a la implantación y mantenimiento del proyecto en aspectos como:
- i. **Modelo de relación.**
 - ii. **Gestión de cambios**, altas, bajas y modificaciones de los servicios contratados.
 - iii. **Gestión de inventario** y documentación del sistema: todos los sistemas, líneas, enlaces, etc., deberán estar inventariados y documentados, debiendo estar permanentemente actualizado y a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL.
 - iv. **Elaboración de informes** de tráfico, rendimiento e incidencias: mensualmente, o a petición expresa de MUTUA INTERCOMARCAL, se presentarán informes de tráfico, de ocupación de enlaces, ratios de saturación, ancho de banda ocupado y gráficos de rendimiento. También se deberá realizar propuestas de mejoras con el objeto de reducir ineficiencia de circuitos, congestiones, y aquéllas que optimicen los recursos y reduzcan el gasto.
 - v. Disponibilidad de los servicios: Los SLA's descritos en estos pliegos, serán de obligado cumplimiento, aplicándose automáticamente las penalizaciones aquí detalladas, en caso de incumplimiento de aquéllos. Previa a la facturación, el adjudicatario **deberá presentar el informe correspondiente al cumplimiento de los SLA's**, que se encuentran descritos.
 - vi. Mantenimiento de servicios y sistemas contratados: El adjudicatario tendrá la responsabilidad del **mantenimiento correctivo y preventivo** de toda la planta instalada y servicios actuales y futuros a implantar a lo largo de la vida del contrato que se firme; debiendo ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento.

DESCRIPCIÓN PLANES DE ACTUACIÓN

En la oferta se propondrá unos planes operativos de actuación cuyo contenido debe incluir, al menos, la operativa a seguir en los aspectos indicados en los puntos siguientes.

PLAN DE IMPLANTACIÓN

Comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de los circuitos y equipamiento físico y servicios asociados de cada una de las sedes, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

El plan se iniciará en el momento de la adjudicación del contrato y tendrá una duración **máxima de 6 meses**.

El **adjudicatario deberá realizar los máximos esfuerzos** para lograr la mejor **coordinación en la implantación** de los servicios solicitados.

Para la implantación del Servicio, el adjudicatario nombrará a una persona debidamente cualificada que actuará como **jefe del Proyecto**, con dedicación completa para MUTUA INTERCOMARCAL. Su objetivo será garantizar la implantación del proyecto con éxito y en el plazo requerido, realizando además **funciones de interlocución y coordinación** de trabajos con los responsables de MUTUA INTERCOMARCAL.

Durante la fase de implantación de los servicios el adjudicatario estará obligado a la elaboración y presentación de informes de progreso que, entre otros, contendrán los puntos siguientes:

- Informe de situación y progreso del proyecto de implantación
- Replanificación sobre la inicial, gestión del cambio.
- Incidencias y problemas surgidos
- Principales Hitos conseguidos
- Sugerencia de acciones correctivas o preventivas.
- Revisiones de ítems para el próximo período
- En el caso de cambio de operador se detallará ampliamente todo el proceso y tiempo utilizado por el nuevo operador para el cambio de líneas, la portabilidad del plan de numeración, cambios para el direccionamiento público, ... etc.

La periodicidad de los informes será quincenal durante la implantación.

MUTUA INTERCOMARCAL, ha designado responsables para la gestión del proyecto que se constituirán en equipo de coordinación del proyecto. Este equipo de trabajo detallará las necesidades concretas de los servicios de comunicaciones. En el caso de que surjan necesidades no contempladas en la oferta del operador, éste tendrá un

plazo de 15 días naturales para adaptar y elaborar una propuesta de actualización del proyecto a las mencionadas necesidades.

PLAN DE OPERACIÓN, MANTENIMIENTO I EVOLUCIÓN

Este plan debe contemplar el periodo transcurrido entre la finalización de la implantación y el vencimiento del contrato. En él se incluye el **mantenimiento, la operación, la evolución** y la tramitación de altas, bajas, traslados de líneas, programaciones, así como la **detección y resolución de posibles incidencias**.

Para esta fase, el operador adjudicatario deberá incluir en su oferta un Plan de operación, mantenimiento y evolución del Servicio. Además, deberá detallar claramente los procedimientos utilizados para la gestión de los elementos de la red corporativa, centros de gestión, modelo de relación (incluyendo descripción de la gestión de incidencias y peticiones), plan de calidad, y personal dedicado.

Como se ha indicado en los apartados previos que hacen referencia a cada servicio, a lo largo de todo el plazo de duración del contrato, MUTUA INTERCOMARCAL contará con los servicios de un equipo de interlocutores dentro de la empresa adjudicataria, formado por personal debidamente cualificado y accesible durante su jornada laboral, para la atención de sus procesos de provisión y el seguimiento de incidencias en la red de datos, servicios SMS, video llamada, telefonía móvil y fija.

Los circuitos y **servicios que pasen a la fase de operación** se relacionarán mínimo semanalmente, y sólo **se integrarán a la estructura de costes** prevista a partir del momento en que MUTUA INTERCOMARCAL haya probado y **aprobado su correcta operativa**. MUTUA INTERCOMARCAL dará el aprobado del circuito y/o servicio en un máximo de 7 días a partir del momento en que la operadora comunique el paso a operación.

Se requiere que se describan en la propuesta los siguientes ítems.

- **Recursos técnicos** de los que dispondrá el operador adjudicatario para el análisis, mantenimiento, gestión y configuración de la red.
- **Recursos humanos** de los que dispondrá el adjudicatario: se detallarán el número y cualificación de los profesionales implicados en el servicio, así como su grado de responsabilidad.
- Procedimientos de actuación para asegurar las condiciones de mantenimiento requeridas.
- Procedimientos de actuación para solicitudes nuevas por vía telemática.

Será responsabilidad del adjudicatario del servicio gestionar la red de comunicaciones que forma parte de este concurso, lo que incluye todos los equipos involucrados de cada ubicación y los enlaces correspondientes. La corrección y reparación de las **averías pueden implicar la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra**, etc., tanto en ubicaciones de MUTUA INTERCOMARCAL como del propio operador, cuyos gastos correrán a cargo del adjudicatario. La oferta incluirá un servicio

de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia, por vía telefónica y telemática.

SERVICIOS Y SOPORTE

El prestador del servicio dispondrá en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico en todas las ubicaciones incluidas en pliego, a fin de garantizar la correcta y óptima realización del servicio.

El licitador deberá indicar:

- Situación y número de Centros de Gestión (para la gestión de incidencias i del cambio).
- Procedimientos de detección, comunicación, tratamiento y escalado de incidencias y averías.
- Descripción detallada de los servicios de asistencia técnica y mantenimiento, garantías de servicio, tiempos de respuesta, tipo de soporte (24x7, 8x5, etc.)

PLAN DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Se valorarán las mejoras contenidas en los acuerdos de nivel de servicio y gestión de la calidad vinculadas al Plan de Calidad del Servicio que los licitadores incluyan en sus ofertas.

DISPONIBILIDAD

La disponibilidad de los servicios será la base de los acuerdos de nivel de servicio.

Cálculo de disponibilidad:

$$disponibilidad = \frac{\sum_{i=1}^N \frac{T_{total_i} - T_{indisp_i}}{T_{total_i}}}{N} \times 100\%$$

Dónde:

Ttotal= tiempo total del periodo considerado en la línea i (minutos).

Tindisp = tiempo de no disponibilidad en la línea i, dentro del intervalo Ttotal considerado (minutos).

N = número de líneas consideradas.

ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

Se requiere una disponibilidad global mínima del 99,98 % para los servicios de voz, datos e Internet y del 99,95 % para los servicios de telefonía móvil.

Las **actuaciones programadas** acordadas por ambas partes **no se tendrán en cuenta para el cómputo de la disponibilidad** siempre que la duración no exceda el tiempo de parada previsto; teniendo que programarse aquéllas con una antelación mínima de 48 horas.

Se valorarán los compromisos contenidos en el Plan de Calidad del Servicio que se incluyan en las ofertas, así como todas aquellas medidas que el licitador constate que lleva a cabo tanto para asegurar la disponibilidad futura de los servicios, como la satisfacción de las necesidades y maximización de los recursos a disposición de MUTUA INTERCOMARCAL.

TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIA

Se define tiempo de resolución de incidencias como el tiempo transcurrido **desde que una incidencia es notificada hasta su completa resolución**.

Ante la aparición de una incidencia que afecte **al servicio de datos**, se establece un tiempo **máximo de resolución de 4 horas para las conexiones de fibra directa, 8 horas para fibra compartida y de 24 horas para el resto**.

En cuanto a la infraestructura de voz IP se requiere un tiempo de respuesta de:

- En caso de caída de servicios de **comunicaciones de voz no superior a 4 horas**
- Resto de incidencias, no superior a 48 horas.

PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Mutua Intercomarcal **propone una penalización de un 5 %** del importe mensual del contrato como compensación para cada caso de incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, siempre y cuando la causa de este no sea una causa de fuerza mayor.

Cada licitador deberá proponer los mecanismos de penalización que crea más adecuados a la propuesta que presenta, independientemente de la ya indicada como referencia por Mutua Intercomarcal.

Los informes de servicio deberán ser revisados de **manera mensual**, durante la reunión de seguimiento establecida, entre el proveedor y Mutua Intercomarcal.

Durante estas revisiones, se evaluará el cumplimiento de los SLA's acordados y se acordarán las **penalizaciones y compensaciones** correspondientes al presente periodo, en caso de incumplimiento, garantizando que se mantengan los niveles de servicio comprometidos.

La Mutua plasmará la evaluación de cada propuesta de SLA dentro de los aspectos de valoración en el cuadro de puntuación no automática.

CONDICIONES Y PLAZOS PARA LAS AMPLIACIONES Y NUEVAS INSTALACIONES

Se requiere que los licitadores indiquen en la oferta a presentar, las condiciones y plazos para las ampliaciones de la cobertura geográfica, temporal y funcional del mantenimiento del servicio y las circunstancias limitativas del mismo, sobre lo establecido en el presente pliego, detallando los tiempos necesarios para llevar a cabo modificaciones y traslados de estas, y en general para altas, bajas o modificaciones en enlaces ya operativos, aplicando el SLA correspondiente.

Para citar los más importantes:

- Traslado de líneas por cambio de domicilio de alguna de las ubicaciones.
- Reconfiguración o cambios de parámetros de las líneas para prestar un mejor servicio.
- Sustitución, bajo la aprobación de MUTUA INTERCOMARCAL, de elementos de red (equipos, líneas de comunicaciones, etc.), bien por haber quedado obsoletos para prestar un mejor servicio o por constituir una tecnología más avanzada con mejores prestaciones.
- Cambios programados en la red del operador (nodos, enlaces) para sustituir, actualizar y reconfigurar equipos y sistemas obsoletos, averiados o no adecuadamente parametrizados. El adjudicatario deberá informar a MUTUA INTERCOMARCAL con la suficiente antelación de las paradas programadas del servicio, para que éste dé su aprobación.

Para optimizar la gestión de configuración, será necesario un sistema de gestión de los procesos de solicitud, seguimiento de instalaciones e inventario de todos los servicios contratados a través de algún tipo de herramienta "online".

RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA

Además de disponer de los recursos humanos ya demandados, se deberán incluir adicionalmente en la oferta técnica (Sobre B) y con independencia de su inclusión en el sobre A, por parte de los licitadores las referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de servicios prestados de similares características al presente pliego, a efectos de tener una referencia comparativa e ilustrativa de la solvencia técnica, sin que se tenga en cuenta para su puntuación.

MEJORAS

Se indicarán todas aquellas características que los licitantes consideren como mejoras técnicas, señalando, en su caso, si tiene repercusión económica en la solución ofertada.

MODELO DE RELACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN

Referimos a continuación los aspectos principales del modelo de relación y detalle de los diferentes perfiles que deben intervenir en el proyecto para su ejecución.

A lo largo del contrato, MUTUA INTERCOMARCAL contará con un equipo de personas asignadas por parte de empresa adjudicataria, de tal manera que cada una de ellas dispondrá del perfil adecuado para la realización de sus funciones.

En función del servicio a realizar, se desea la inclusión de los siguientes perfiles:

- a) **Gestor de la cuenta**, será el interlocutor único principal entre MUTUA INTERCOMARCAL y la empresa adjudicataria, "punto de contacto" para todos los servicios que se vayan a prestar a lo largo del período de vigencia del contrato.
- b) **Ingeniero jefe de proyecto**, será quien proporcionará a los responsables del departamento técnico designados por MUTUA INTERCOMARCAL, la atención respecto a incidencias y consultas, así como la información relevante de la situación y niveles de servicio.
- c) **Ingeniero de la cuenta**, responsable técnico de la realización de los proyectos.
- d) **Centro de gestión y soporte**, es el centro de atención para gestión, de peticiones, incidencias y gestión del cambio.

Características principales del servicio y funciones a distribuir entre los perfiles mencionados anteriormente:

Interlocución única. Existirá un perfil que será el responsable directo del servicio y su interlocutor único para los servicios gestionados.

Atención de incidencias. Este servicio será de ventanilla única para la recepción de las incidencias.

Comunicación proactiva de averías. El servicio comunicará proactivamente las averías críticas de los servicios monitorizados: Caída de líneas de acceso, equipos de acceso o servicios de VoIP.

Reuniones de seguimiento periódicas. Reunión periódica con los interlocutores de MUTUA INTERCOMARCAL para realizar el seguimiento del servicio. Desarrollo por parte del proveedor de un informe mensual que se presentará y comentará en dicha reunión.

Asesoramiento técnico. Provisión de un responsable encargado de analizar el estado de la red en función de los informes obtenidos, realizar propuestas de redimensionamiento y proponer mejoras en la red.

Instalación, configuración y pruebas de equipos. Operaciones necesarias para la instalación de nuevos equipos y/o reubicación y configuración de estos, realizando de forma directa la configuración y prueba de ellos.

Mantenimiento preventivo. Se llevará a cabo la gestión del rendimiento, capacidad y configuración de la red y de sus elementos, analizando los recursos utilizados por cada servicio para prever y planificar posibles crecimientos. Se realizarán pruebas rutinarias

de las conexiones de backup para asegurar la disponibilidad de la conectividad en caso de caída de las líneas principales. Se realizará un análisis de las incidencias encontradas para detectar patrones y anticipar problemas que puedan surgir en caso de caída del servicio.

Distribución de software. Actualización y distribución de nuevo software o de nuevas versiones o "releases" para el equipamiento instalado.

Copias de seguridad. Este servicio realizará las copias de seguridad de las configuraciones de los equipos gestionados.

Monitorización. Supervisión continua de los equipos, dispositivos y sistemas de red gestionados.

Gestión de Alarmas. Gestión y supervisión permanente ante la llegada de alarmas y eventos que se produzcan en la red de MUTUA INTERCOMARCAL.

Control de inventario. Se realizará y mantendrá un inventario completo de los elementos que son objeto de la prestación del servicio.

Informes de seguimiento:

1. Informes mensuales que deben contener como mínimo los siguientes puntos:

- Calidad del servicio y acuerdos de nivel de servicio (número de incidencias registradas, duración media de incidencias, tiempo máximo de incomunicación, número de activaciones de los respaldos de acceso, averías repetitivas...).
- Determinación de si se deben aplicar penalizaciones por incumplimiento de SLA, así como su cuantificación a aplicar en la cuota del mes siguiente.
- Explicación en detalle de las incidencias complicadas o problemáticas.
- Resultado de las pruebas mensuales de las líneas de Backup.
- Análisis de los resultados obtenidos y acciones de mejora.
- Revisión del catálogo de servicios.

2. Informes bajo demanda (máximo 2 al año)

- Inventario (identificación de equipos y líneas, direcciones IP...).
- Tráfico (saturación de caudal, tráfico de entrada y salida de las líneas...).
- Análisis de logs de elementos de comunicación.

La solicitud de estos informes no debe suponer ningún coste para MUTUA INTERCOMARCAL.

Servicios de Voz Fija.: Perfiles especializados deberán gestionar las siguientes funciones:

Administración de la solución de VoIP.

- Programación de teclas de teléfonos.
- Creación de grupos, inclusión y exclusión en los grupos de salto y grupos de captura.

- Cambio de numeración e identificación de extensiones.
- Configuración de locuciones e IVR.

Gestión de cambios

- Planificación y coordinación de las tareas necesarias para la puesta en servicio de las instalaciones solicitadas.
- Control de calidad y cierre de proyectos.
- Seguimiento de las incidencias, solución y replanificación

FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS

Se requiere una aplicación (o acceso) de Facturación a través de la cual el administrador definido por Mutua Intercomarcál podrá realizar consultas sobre la facturación de los servicios. Las actividades serán las siguientes:

- Gestión de Centros de Coste: Posibilidad de grabación de la estructura de centros de coste de MUTUA INTERCOMARCÁL, y la asignación de teléfonos a los mismos, con objeto de ser incorporado en el archivo de facturación generado y enviado mensualmente.
- Consulta de Consumo: Posibilidad de consultar el consumo acumulado desde la última factura hasta el momento de la consulta.

La facturación debe presentarse en formato electrónico y debe permitir el tratamiento de los datos y, en especial, su integración con el sistema de facturación interna de MUTUA INTERCOMARCÁL.

El operador deberá establecer tanto la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

REVISIÓN DE PRECIOS

Durante la vigencia del contrato, los precios adjudicados no podrán ser revisados. Esto se debe a que, al determinar el presupuesto de licitación, ya se ha tenido en cuenta la posible evolución de los costos asociados a todas las prestaciones del contrato.

En ningún caso, se considerará correcto un aumento del coste del contrato, por incorporación de las mejoras ofertadas por los licitadores en su propuesta.

PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas presentadas deberán guardar el siguiente formato, dejando la documentación complementaria requerida en anexos. Para ello, los licitadores limitarán su oferta técnica de acuerdo con el índice detallado a continuación.

CAPÍTULO 1 SOLUCIÓN TÉCNICA

Se indicará la solución presentada, especificando claramente las especificaciones técnicas de las soluciones y servicios presentados, agrupados según la siguiente estructura:

- Solución de Redes de Datos
- Telefonía Fija e IP
- Telefonía Móvil i datos asociados.
- Plataforma SMS
- Solución Cloud

CAPITULO 2 PLANES DE ACTUACIÓN

Descripción y desarrollo de los siguientes planes:

- **Plan de Implantación** de los servicios de acuerdo con lo detallado en los apartados correspondientes.
- **Plan de Operación** (Mantenimiento, operación, gestión y evolución) de acuerdo con lo detallado en los apartados correspondientes.
- **Plan de Calidad y de Comunicación** interna de acuerdo con lo expresado en el apartado correspondiente.
- **Plan de Seguridad**

CAPITULO 3 MEJORAS

Donde se indicarán las mejoras **técnicas o de servicio** propuestas. Las citadas mejoras deberán estar relacionadas con las referencias que se han efectuado en distintos apartados del presente pliego. (Esencialmente aquellos puntos o aspectos donde se expresa claramente en el pliego su hipotética valoración adicional, con expresiones tales como “se valorará”, ligados a mejoras por encima de los mínimos, tal y como se detalla en el desglose de puntuación y valoración referenciado al presente pliego.)

CAPITULO 4 REFERENCIAS

Donde se indicará la experiencia y la capacidad de los licitadores en proyectos similares

ANEXOS

- Recursos y presencia del Operador a nivel nacional.
- Mapas de cobertura del Servicio de Telefonía Móvil.
- Otros anexos que los licitadores consideren de interés.

Además, los licitadores incluirán una tabla donde se indique claramente la página o páginas del documento donde se encuentra descrito cada uno de los apartados objeto de valoración, según se indica en el apartado correspondiente.