

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
SERVICIO DE DATOS E INTERNET
AJUNTAMENT LLUCMAJOR

CONTENIDO

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO	3
1.1. Descripción.....	3
1.2. Alcance	3
1.3. Consideraciones Generales	3
1.4. Confidencialidad	4
1.5. Plan de Calidad	4
2. SERVICIOS DE DATOS E INTERNET	5
2.1. Situación Actual.....	5
2.2. Servicio de Datos e Internet a Ofertar.....	5
2.3. Gestión del Servicio de Datos.....	7
3. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN	8
3.1. Servicios de Facturación.....	8
3.2. Operación y Mantenimiento del Servicio	8
3.3. Gestión Comercial.....	9
4. FORMACIÓN TÉCNICA	10
ANEXO I.....	11

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

1.1. DESCRIPCIÓN

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas necesarias para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones en el ámbito de acceso a Internet del Ayuntamiento de Lluçmajor, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

1.2. ALCANCE

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente Pliego.

1.3. CONSIDERACIONES GENERALES

El inicio y duración del proceso de implantación será de dos meses, donde se tomarán las consideraciones necesarias a fin de que no exista impacto en el proceso diario sobre la prestación de servicios de datos y acceso a internet en el Ayuntamiento de Lluçmajor. En el caso de que esto no fuera posible, los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios, preferiblemente, sin producir cortes en los servicios operativos actuales.

Siempre y cuando el corte de un servicio sea estrictamente necesario, se realizará fuera del horario laboral de esta Administración y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a 4 horas.

Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del presente Pliego, el adjudicatario se compromete a proveer los nuevos servicios demandados en cualquier punto del municipio que el Ayuntamiento de Lluçmajor solicite, con las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo, y, aunque se soliciten por separado y con posterioridad, la vigencia del contrato nunca será superior a la del fin de la prestación del servicio objeto de este pliego.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio del Ayuntamiento de Lluçmajor, supongan un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad, ni las que conlleven la desaparición de alguna funcionalidad existente.

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

El adjudicatario estará obligado a la elaboración y presentación de informes quincenales de progreso en los que se reflejará la situación y estado del plan de implantación.

1.4. CONFIDENCIALIDAD

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

1.5. PLAN DE CALIDAD

El servicio que se demanda deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 365 días, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta Administración.

El adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para esta Administración en horario de oficina, que atenderá y tramitará todas las consultas técnicas, administrativas o comerciales planteadas por los usuarios por vía telefónica o telemática mediante un único interlocutor responsable de esta cuenta.

Se pondrá a disposición del Ayuntamiento un sistema de recepción de averías mediante Call Center con horario 24h x 365 días.

2. SERVICIOS DE DATOS E INTERNET

Esta sección del Pliego define el escenario actual en lo relativo a las comunicaciones de datos, los equipos instalados y el nuevo escenario en materia de comunicaciones de datos que se pretende.

Las sedes, cuyos servicios de datos se suministran a través de conexiones de Fibra Óptica, radioenlaces... propiedad del Ayuntamiento, no se consideran incluidas en este pliego a todos los efectos.

2.1. SITUACIÓN ACTUAL

Con objeto de facilitar la labor de diseño de la propuesta técnica, se describe a continuación, la situación actual en cuanto a infraestructura y comunicaciones, que forman parte del ámbito de competencias TIC de este Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Lluçmajor está compuesto por 11 sedes y en función de su conectividad a la Red Corporativa, se dividen en:

- Sedes Locales (8). Son aquellas sedes que están conectadas en la Red Corporativa mediante Fibra Óptica o mediante Radio Enlaces propiedad del Ayuntamiento. Todas estas sedes salen a internet a través de un firewall con una línea de FTTH de 300/300Mb.
- Sedes Remotas (3). Son aquellas sedes remotas, con conexión a la Red Corporativa mediante VPN sobre líneas FTTH 300/300Mb.

Además de las distintas sedes, el Ayuntamiento tiene contratadas varias líneas independientes (FTTH, ADSL, 4G, WIMAX...) en distintos puntos del municipio para dar servicio a escuelas, plazas, puntos de información turística, etc.

Esquema de conectividad en Anexo II.

2.2. SERVICIO DE DATOS E INTERNET A OFERTAR

La solución propuesta por el licitador contendrá un acceso a Internet, como mínimo, de las mismas características al existente en la actualidad. El adjudicatario proveerá circuitos o líneas de datos (FIBRA, VDSL, ADSL, 4G, SATELITE - WIMAX...) para uso específico, en cualquier punto del municipio donde el Ayuntamiento de Lluçmajor lo solicite y cuyo coste de alta será a 0 €. En el caso de alta de líneas 4G, WIMAX - SATELITE también deberá proveerse del router correspondiente.

Para los circuitos en cable o fibra el tráfico será ilimitado y a máxima velocidad.

Para los circuitos en 4G el tráfico será limitado a paquetes de 60 Gb a máxima velocidad según línea, pudiendo ser ampliados mediante paquetes de 12, 20, 40, 60 Gb con tarificación bajo pedido.

Para los circuitos en conexión Satelital o Wimax la velocidad de transmisión no será inferior a 20 Mb y tráfico ilimitado.

El adjudicatario del servicio de banda ancha debe ser un operador con título que le habilite para la prestación de estos servicios.

Durante la vigencia del acuerdo, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros al precio ofertado en el pliego.

El adjudicatario presentará un equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con el Ayuntamiento de Lluçmajor, además de un servicio de atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

Irà por cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y Administración de todos los componentes de software y hardware de la red de datos.

El adjudicatario instalarà inicialmente los enlaces de acceso a la Red Pùblica en la sede sita en Calle Constitucio, 6.

El adjudicatario definirà las conexiones a las sedes Locales, remotas y líneas independientes con arreglo a los mìnimos de velocidad establecidos en la siguiente tabla:

Tipo Sede	Nº Línea	Sede	Calle	Nº	Zona	Velocidad	Tecnología
Independiente	608047206	Policia Local	Andalusia	S/N	Policia Local movil Atestats	4G	Movil
Independiente	689625429	Punto Pùblico	Plaza Navegaci3n	S/N	Bahía Grande	4G	Movil
Independiente	689625445	Punto Eventual	-	S/N	Llucmajor	4G	Movil
Independiente	689629338	Backup	Constitucio	6	Llucmajor	4G	Movil
Independiente	689629418	Punto Pùblico	Plaza Son Bielo	S/N	Son Bielo	4G	Movil
Independiente	689629459	Punto Pùblico	Plaza Sabater	S/N	Llucmajor	4G	Movil
VPN	871031062	Residencia	Font	49	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	871032513	Fira 20	Fira	20	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	871112574	El Fada Morgana	Gomez Ulla	27	Llucmajor	300 MB	Fibra
Local	871115369	Oficinas Centrales	Constitucio	6	Llucmajor	300 MB	Fibra
VPN	871115714	Oficinas Centrales	Constitucio	6	Llucmajor	300 MB	Fibra
VPN	871115716	Policia Local	Andalusia	S/N	Policia local	300 MB	Fibra
VPN	871115717	OAC Badies	Isaac Peral	10	Bahía Grande	300 MB	Fibra
Local	871906881	Oficinas Centrales	Constitucio	6	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971120251	Punto Pùblico	Jaume III	0	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971120374	Biblioteca	Monges	6	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971412407	Pintor	Pare Ripoll	61	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971441288	Punto Pùblico	Maria Antonia Salva	50	S'Arenal	300 MB	Fibra
Independiente	971441514	UD Arenal	Son Veri Nou	0	S'Arenal	10 MB	Cobre
Independiente	971441830	Punto Pùblico	Son Veri Nou	0	S'Arenal	10 MB	Cobre
Independiente	971445142	OIT Arenal	Terral	0	S'Arenal	300 MB	Fibra
Independiente	971660232	Proteccio Civil 112	Ronda Ponent	10	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971660239	Garaje Mecanico	de la pau		Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971661775	Futbol/Basket/ Punto Pùblico	Mateu Monserrat	0	Llucmajor	10 Mb	Cobre
Local	971669071	Oficinas Centrales Punto Publico	Constitucio	6	Llucmajor	300 Mb	Fibra
VPN	971778033	OAC Arenal	Maria Antonia Salva	50	S'Arenal	300 MB	Fibra
Independiente	971831911	El Arenal	Sant Bartomeu	75	Llucmajor	300 MB	Fibra
Independiente	971786586	AAVV Las Palmeras	Av. Las Palmeras		Las Palmeras	300 MB	Fibra
Independiente		El Penyasegat	Sant Pau	25	Sa Torre	20 MB	Wimax – Satellite
Independiente	871200005	Piscines Llucmajor	Mateu Monserrat	0	Llucmajor	300 MB	Fibra

2.3. GESTIÓN DEL SERVICIO DE DATOS

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Lluçmajor una herramienta de facturación orientada a la elaboración de informes a medida que además de permitir ver el detalle de los servicios de una forma sencilla y rápida, debe contar con las siguientes consideraciones:

- Visualizar las últimas facturas, realizar consultas y análisis.
- Descargar los datos de las facturas en diferentes formatos (hoja calculo, pdf, etc.).
- Escoger la modalidad en la que desea visualizar los datos de facturación: resumen de los datos más relevantes de los servicios facturados, detalle de cargos por servicios especiales y otros cargos.

El adjudicatario se compromete a realizar la formación necesaria del personal del Ayuntamiento de Lluçmajor en el uso de la herramienta.

El adjudicatario definirá el modo de acceso de su red a las distintas sedes donde dará el servicio, especificando si se trata de red propia y el tipo.

Del mismo modo, el adjudicatario acreditará la calidad certificada y las materias y periodos de dichas certificaciones, y si poseen algún tipo de reconocimiento por la calidad de los servicios prestados.

El adjudicatario proveerá con carácter ocasional y a petición del Ayuntamiento, los servicios ofertados en el pliego para atender aquellos eventos que se celebren en cualquier punto del municipio.

El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento de Lluçmajor, mediante correo electrónico, el seguimiento de todas las incidencias que con motivo de cualquier deficiencia, modificación o alta se tramiten, desde su apertura hasta su finalización.

3. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN

En la oferta presentada se deberá indicar un plan de implantación desde la situación actual hasta la finalización del contrato suscrito. Dicho plan, contemplará como abordar la puesta en marcha de la fase de implantación inicial. Los procedimientos del plan de implantación que se propongan deberán ser consensuados, tras la adjudicación, con el personal del departamento de Informática del Ayuntamiento de Lluçmajor.

En dicho plan se deberán considerar los procedimientos necesarios de forma que el servicio actual de Acceso a Internet que presta el Ayuntamiento de Lluçmajor a sus usuarios se vea mínimamente impactado.

Los ofertantes aportarán un cronograma con las fases del proyecto en el que se indiquen las tareas a efectuar en el plan de implantación, con la finalidad de garantizar que la ejecución del trabajo objeto del presente pliego se desarrolle en los plazos y fechas establecidas.

En este cronograma se tendrá en cuenta que el plazo máximo de puesta en servicio de la implantación inicial no deberá exceder de 8 semanas. Si pasado el tiempo de implementación no se han habilitado los nuevos servicios contratados, los costes de los servicios con el anterior proveedor correrán a cargo del adjudicatario hasta la puesta en marcha de los nuevos servicios.

Si la solución aportada implica algún cambio en la tecnología, la implantación se instalará en paralelo con la instalación actual de tal forma que el servicio no se verá afectado en ningún caso.

3.1. SERVICIOS DE FACTURACIÓN

El adjudicatario facilitará, a petición de las personas designadas por esta Administración, todas las consultas administrativas o comerciales relacionadas con los consumos y facturación que pudieran plantearse mediante medios telemáticos en un plazo no superior al de 5 días naturales.

Para proceder al pago de las facturas en cada periodo de facturación el adjudicatario deberá entregarlas obligatoriamente mediante soporte digital (formato Excel, pdf) y en papel.

3.2. OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá responsabilizarse del equipamiento y recursos de implantación necesarios para proporcionar todos los servicios que se solicitan. Asimismo, en el caso que fuera necesario se deberá responsabilizar de la sustitución y actualización de los equipos actualmente implantados, necesarios para el correcto funcionamiento de la nueva solución.

El tiempo de sustitución de cualquier elemento de hardware nunca será superior a 24 horas.

El adjudicatario se compromete, como mínimo, a mantener el nivel de servicio y prestaciones actuales, asumiendo toda actuación sobre los sistemas de telecomunicaciones destinados a cumplir este servicio.

El adjudicatario se compromete a aumentar (siempre que la tecnología o cobertura lo permita) las velocidades de transmisión y descarga de forma automática de todas las líneas adjudicadas. La corrección y reparación de las averías podría implicar la sustitución de cualquier equipo (routers, balanceadores...) desplazamientos de personal, mano de obra, etc... tanto en ubicaciones del Ayuntamiento de Lluçmajor como del propio adjudicatario, cuyos gastos correrán a cargo de este último.

El adjudicatario deberá incluir en su oferta un plan de gestión y mantenimiento de los servicios.

El tiempo máximo de respuesta será de 4 horas y el tiempo máximo de resolución de averías será de 12 horas.

El tiempo de nuevas altas de línea será como máximo de 48 horas.

El tiempo de cambios de conexión será como máximo de 72 horas.

La oferta deberá incluir un servicio de soporte para la apertura, seguimiento, escalado y cierre de cualquier incidencia por vía telemática mediante un interlocutor único responsable de esta cuenta.

Todas las actuaciones serán informadas al personal del departamento de informática del Ayuntamiento de Lluçmajor mediante correo electrónico y ejecutadas por el adjudicatario.

3.3. GESTIÓN COMERCIAL

A lo largo de la duración del contrato, esta Administración podrá solicitar dentro del marco de la legislación vigente, variaciones en la prestación del servicio. Para ello, el adjudicatario proporcionará a petición de esta Administración, o por iniciativa propia cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente (mínimo cada 6 meses) a esta Administración de las novedades de servicios introducidas en su catálogo.

4. FORMACIÓN TÉCNICA

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red de Datos que no sean propios de este Ayuntamiento, serán responsabilidad del adjudicatario.

El adjudicatario formará a los técnicos que el Ayuntamiento designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

Llucmajor, 18 de Enero de 2018

Fdo. Jaume Garcias Garau

Departamento Informática

ANEXO I

