



Pliego de Prescripciones Técnicas

**CONTRATACIÓN DE LOS “SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES EN LA AGENCIA EFE”**

Fecha: 27.07.2015

Expediente N°: **S-14060055**



ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Descripción de la Solución Técnica	3
2.1 Requisitos del Servicio: CDN	3
2.2 Requisitos del Servicio: BRS	4
2.3 Requisitos del Servicio: Datos	8
2.4 Requisitos del Servicio: Satélite	12
2.5 Requisitos del Servicio: Streaming de Radio	16
2.6 Requisitos del Servicio: Telefonía Fija	17
2.7 Requisitos del Servicio: Telefonía Móvil	22
2.8 Gestión del Servicio	28
3. Facturación y tarificación del servicio	29
3.1 Modelo de facturación	29
4. Plan de Prestación del Servicio	31
4.1 Plan de Implantación Global	31
4.2 Plan de Migración	31
4.3 Plan de Gestión del Servicio	32
4.3.1. Plan de Operación	33
4.3.2. Plan de Mantenimiento	33
4.3.3. Plan de Evolución	34
4.4 Plan de Devolución	34
5. Acuerdo de Nivel de Servicio y Penalizaciones	36
5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)	36
5.1.1. Indicadores ANS por Servicio	36
5.1.2. Indicadores ANS adicionales	42
5.2 Penalizaciones	42
5.2.1. Penalizaciones relacionadas con los servicios	42
6. Organización de los trabajos	44
6.1 Dirección y organización de los trabajos	44
6.2 Equipo de trabajo	45
6.2.1. Ubicación del equipo	45
6.3 Gobierno del servicio y reporting	45
7. Mejoras	48
8. Plan de Seguridad	49
8.1 Plan de Seguridad de la información	49
8.2 Análisis y gestión de riesgos	50
9. Características particulares	50
9.1 Reglas especiales respecto del personal laboral	50
9.2 Tratamiento de los Datos de Carácter Personal	51
Anexo 1. Estructura normalizada y contenido	52



1. Introducción

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene como fin el de establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en contratar un “**Servicio de Telecomunicaciones**” para de la Agencia EFE.

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse mínimas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores.

El presente pliego de Prescripciones Técnicas revestirá carácter contractual.

2. Descripción de la Solución Técnica

A continuación se detallan los **requisitos técnicos** en cada uno de los servicios a licitar. El Catalogo de Requisitos **establece un marco de mínimos** y se define en base a:

- Requisitos Generales: definición de los servicios
- Situación actual: datos técnicos sobre el dimensionamiento y estado actual
- Requisitos específicos: se refiere a los detalles técnicos que caracterizan la solución técnica requerida para cada servicio.

El conjunto de los servicios solicitados se prestara en un entorno de producción en modo 24x7x365.

Con carácter general y dado que el enfoque del contrato es de **servicios gestionados**, existirán 2 opciones para abordar la **inversión necesaria** para ofrecer los servicios en función de la duración del contrato y la prórroga correspondiente:

- I. Amortización de equipos a 3 años y a partir del 4º año se facturará a Agencia EFE por el mantenimiento de los mismos.
- II. Amortización de equipos a 6 años. En caso de no ejecutarse la prórroga establecida (3 años adicionales) Agencia EFE se hará cargo de las cantidades pendientes de abonar correspondientes a dicho periodo no ejecutado.

Se definen los requisitos de cada servicio en base a una codificación para facilitar la gestión y comprobación de cumplimiento de los mismos.

2.1 Requisitos del Servicio: CDN

Cod.	Requisitos Generales
CDN 1	El Servicio de Suministro Dinámico de Contenidos (DSD) deberá gestionar de forma eficiente la entrega de contenidos a los usuarios WEB de la Agencia EFE, con independencia de su ubicación y el momento en que acceden.
CDN 2	El Servicio funcionará de forma automática, redirigiendo la petición del usuario al servidor más adecuado (proximidad, carga momentánea, cacheo,...) para optimizar el acceso y la gestión de los Portales de Contenidos de la Agencia EFE
CDN 3	El Servicio optimizará la gestión de todos los frontales de la Agencia EFE con independencia del protocolo o de otras características
CDN 4	El Servicio implementará un nivel de seguridad que impida cualquier ataque a la WEB de la Agencia EFE, especialmente los de Denegación de Servicio.
CDN 5	Desde esta perspectiva se valorará una solución de DNS principal o secundaria con una respuesta mejorada, disponibilidad 24x7 (24 horas al día los 7 días de la semana).



- CDN 6 Se dispondrá de un Sistema de Equilibrado General de Carga que garantice una alta disponibilidad y una óptima respuesta a las peticiones de los usuarios.

Requisitos específicos

Generales

- CDN 7 El ancho de banda anual garantizado será como mínimo de 500 Mbps
- CDN 8 El almacenamiento garantizado será como mínimo de 50 Gb
- CDN 9 Dynamic Site delivery (DSD) Secure hasta 30 sites y CP Codes
- CDN 10 Se gestionará el ancho de banda en percentil 95/5 de forma que no computen como exceso de tráfico los picos incluidos fuera de este rango
- CDN 11 Red desplegada a nivel mundial.
- CDN 12 Consola de monitorización del servicio e informes de actividad.
- CDN 13 Entornos de preproducción y producción.
- CDN 14 Historial de configuraciones con posibilidad de activación de versiones anteriores.
- CDN 15 Advanced Cache Optimization (ACO)
- CDN 16 Herramientas que deberá aportar el adjudicatario:
- CDN 16 1 Configuración avanzada del contenido a cachear.
- CDN 16 2 Herramienta de purgado e invalidación total y selectiva tanto en producción como en preproducción. Tiempo máximo 30 minutos.
- CDN 16 3 Configuración de alarmas: referidas a Site Delivery y también al origen.
- CDN 16 4 Herramientas de diagnóstico desde diferentes ubicaciones mundiales: Dig, mtr, curl...
- CDN 17 Provisión de certificados SAN para la distribución de hasta 40 hostnames De los sites albergados en https .
- CDN 18 Paquete de bolsa de horas para consultoría, intervenciones, formación, etc. Se solicita una previsión mínima de **2 horas/mes** que podrá ser acumulado para consumirlo en meses posteriores, en ningún caso, las horas de consultoría se perderán.
- CDN 19 Revisión trimestral del tráfico consumido y posible subida del tráfico consumido en paquetes de 100 Mbps.
- CDN 20 En ningún caso se facturará por exceso de tráfico de CDN por Mbps adicional al contratado, se negociará el aumento de tráfico según paquetes.
- CDN 21 En ningún caso se facturará por exceso de GB de almacenamiento, en tal caso se negociará el aumento según paquetes.

2.2 Requisitos del Servicio: BRS

Cod Requisitos Generales

- BR 1 La infraestructura de servicios de IT está destinado a ofrecer un servicio TIC operativo y de calidad en modalidad IaaS que albergue servicios de publicación de Agencia EFE.
- BR 2 El servicio de BRS comprendido en estos Pliegos constará de:
- a Servicios de operación, explotación, monitorización, mantenimiento y housing del BRS de la Agencia EFE
 - b Cualesquiera otros trabajos asociados a la gestión de los servicios prestados.
- BR 3 La forma de prestación de los Servicios propuesta por el adjudicatario será Cloud



- BR 4 Toda la información en el BRS deberá estar custodiada adicionalmente por el adjudicatario garantizando condiciones de seguridad.
- BR 5 Los licitadores deberán incorporar en sus ofertas técnicas una propuesta tecnológica para lograr la alta disponibilidad en las aplicaciones TIC de la Agencia EFE.
- BR 6 El adjudicatario de servicios usará preferentemente ITIL como conjunto de buenas prácticas de referencia para la gestión de los servicios prestados a través de esta contratación. En concreto, el licitante detallará en su oferta, la forma de implantación, las herramientas y el modelo organizativo de los siguientes procesos:
 - a Gestión de Cambios
 - b Gestión de la Configuración
 - c Gestión de Incidencias y Problemas
 - d Gestión de la Disponibilidad y Monitorización de los Servicios
 - e Gestión de la Seguridad de la Información
- BR 7 Se considerará incluida en este contrato la **formación** necesaria para el manejo, administración, instalación, operación y mantenimiento de todos los elementos software relacionados con la solución ofertada. Esta formación irá dirigida a administradores, técnicos y operadores de sistemas según la naturaleza de las materias a tratar dentro del plan de formación presentado. El licitante deberá incluir en su oferta un **plan inicial de formación**, en el que se detallen los tipos de cursos a impartir y la duración prevista para los mismos, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. En cualquier caso, este plan será considerado como punto de partida para la elaboración del plan definitivo de formación que será elaborado por la empresa adjudicataria y aprobado por el Director del proyecto conforme a lo descrito en este apartado.
- BR 8 El licitante deberá aportar las siguientes certificaciones: ISO/IEC 27001 para Gestión de Seguridad en Servicios TI, ISO/IEC 20000 de Gestión de Servicios TI, ISO 9001 para Gestión de la Calidad, y el cumplimiento de la LOPD.

Requisitos específicos

Modelo de Servicio

- BR 10 El licitante deberá detallar la modalidad de facturación de los servicios ofrecidos que igualen o mejoren los exigidos en los Pliegos.
- BR 11 El licitante incluirá en su oferta:
 - a Las Cabinas de Almacenamiento, detallando sus interfaces (fibra o ethernet), número, características y capacidad de los arrays de discos, conexiones y resto de elementos hardware.
 - b Sistema, características y tecnologías ofrecidos
 - c Garantías de no afectar un entorno a otro en su operatividad y performance
 - d SLA's ofrecido y penalizaciones (que mejoren los exigidos en los Pliegos)
- BR 12 Se valorará la oferta de almacenamiento que cumpla y garantice los niveles de seguridad exigidos.
- BR 13 Las características del almacenamiento deberán incorporar tecnologías de duplicación y Snapshot
- BR 14 El licitante debe disponer de procedimientos y sistemáticas que permitan a Agencia EFE tener garantías del cumplimiento de la LOPD sobre sus datos alojados en sus sistemas.

Balanceadores

- BR 15 El tráfico se regulará completamente mediante dispositivos balanceadores.



- El licitante deberá proponer el enfoque de los servicios necesarios basados en F5 con posibilidad de virtualización de equipos: 2 LTM's F5 BIGIP 6800 HA + 1 LTM F5 BIGIP 6400 + 2 GTM F5 BIGIP 1600, con dispositivos de características equivalentes y que tengan las siguientes prestaciones.
- Existirán 2 opciones para abordar la inversión necesaria para ofrecer los servicios en función de la duración del contrato y la prórroga correspondiente:
- a Amortización de equipos a 3 años y a partir del 4º año se facturará a Agencia EFE por el mantenimiento de los mismos.
 - b Amortización de equipos a 6 años. En caso de no ejecutarse la prórroga establecida (3 años adicionales) Agencia EFE se hará cargo de las cantidades pendientes de abonar correspondientes a dicho periodo no ejecutado.
 - c Se valorará que los nuevos equipos ofertados sean F5
- BR 16 Balanceo a nivel local (LTM):
- a Elección de distintos tipos de balanceo, como Round Robin, Ratio, Número de conexiones de cada nodo.
 - b Configuración de monitores para cada nodo de un pool y especificarle distintos protocolos (tcp, udp, http, https, ftp, sql...).
 - c Estadísticas de tráfico a nivel de pool y nodo.
 - d Redirección del tráfico que venga con un cierto host a un determinado pool.
 - e Redirección del tráfico que venga con un cierta uri, total o parcial, a un determinado pool.
 - f Redirección del tráfico que venga con un cierto host a una determinada URL.
 - g Redirección del tráfico que venga con un cierta uri, total o parcial, a una determinada URL.
 - h Reescritura de la URI completamente cumpliendo ciertos patrones sobre el HOST o la URI.
 - i Redirección del tráfico según la IP origen de cliente.
 - j Sobre una misma IP, montar varios balanceos dependiendo en su puerto de servicio.
 - k Hacer NAT sobre las peticiones para evitar bucles entre redes internas.
 - l Aplicar distintas formas de persistencia sobre los servicios balanceados.
- BR 17 Requisitos de Balanceo a nivel local BRS:
- a Elección de distintos tipos de balanceos, como Round Robin, Performance, Failover.
 - b Configuración de monitores para puntos de publicación.
 - c Estadísticas de tráfico.
- BR 18 Balanceo a nivel global (GTM):
- a El balanceo a nivel global debe de estar basada en la resolución DNS.
 - b Elección de distintos tipos de balanceo, como Round Robin, Ratio, Topología entre distintas direcciones públicas donde se da servicio.
 - c Monitorización de los servicios y no reenviar peticiones si uno de estos no se encuentra operativo.
 - d Balanceo global mixto, combinándolo con máquinas de distintos fabricantes.
- BR 19 El licitante, en relación a los nuevos balanceadores, deberá:
- a Valorar los dispositivos existentes en EFE en el momento de la adjudicación e incluir una oferta para su compra a la Agencia EFE
 - b Evaluar y analizar las políticas implantadas actualmente
 - c El licitante asesorará al personal de la Agencia Efe a la migración de políticas de balanceo a los nuevos dispositivos
 - d Incluir sin coste un Plan de Formación del Equipo Técnico de la Agencia EFE
 - e Se valorará que los nuevos equipos ofertados sean F5.



- f Si el caso de negocio es a tres (3) años, los equipos se darán por amortizados y en años sucesivos se abonará sólo el soporte de estos
- BR 21 El licitante detallará los Sistemas de Seguridad implantados en sus instalaciones, en concreto:
 - a Firewall, precisando si son compartidos o exclusivos para el Servicio, capacidades (número de sesiones TCP,...) características de filtrado y módulos adicionales incluidos
 - b Sistemas de antivirus
 - c Otros Sistemas y Servicios de Protección
- BR 22 El licitante deberá aportar información sobre la configuración de la Cloud en la que se implantarán los Servicios ofrecidos, del tipo:
 - a Ubicación física del CPD, nivel TIER, anchos de banda contratados para conexión a internet, accesibilidad a puntos neutros de conexión a internet, etc.
 - b Otras Políticas de configuración, administración y operación, en especial las garantías ofrecidas de la alta disponibilidad de los Servicios
- BR 23 El licitante ofrecerá una solución base (baseline, con **facturación según tarifa plana**) para cubrir las mismas capacidades del Servicio actual en la que se incluya:
 - a Características y coste de los servidores virtuales (procesador, memoria, SO, Software incluido,...)
 - b Licencias de Servidores Web, Servidores de Aplicaciones y Gestores de Bases de Datos.
 - c Otras licencias ofrecidas
- BR 24 El licitante propondrá unas **tarifas** para las demandas adicionales de capacidad de proceso sobre la línea base

Backup

- BR 25 El licitante detallará las características del backup ofrecido:
 - a Dispositivos utilizados
 - b Volúmenes de backup salvaguardados
 - c Ubicación física y sistemas de custodia de los dispositivos
 - d Periodicidad y políticas de backup ofrecidas

Cloud

El licitante deberá ofertar un cloud con las siguientes características:

- BR 26 IaaS deberá ofrecer VM Windows y Linux.
- BR 27 Reserva de IP's estáticas públicas y permanentes en el tiempo para los servicios desplegados en la nube.
- BR 28 Alojamiento de sites WordPress en la plataforma.
- BR 29 Portal de administración, aprovisionamiento y monitorización unificado para todos los recursos.administración y monitorización unificado para todos los recursos.
- BR 30 Configuración de backup con posibilidad de recuperación total o parcial de versiones anteriores.
- BR 31 Escalabilidad horizontal y vertical de la plataforma Cloud
- BR 32 Acceso a Internet con ancho de banda 20Mbps simétrico con capacidad de crecimiento en tiempo real y pago por uso por exceso
- BR 33 Garantías de continuidad de negocio
- BR 34 Centro de datos con personal de mantenimiento propio
- BR 35 1 vCPU corresponde a un procesador Intel Xeon de 2.0 - 2.4 Ghz

Plataforma Base



- BR 36 Servidores: 7 producción (5+2) y 2 desarrollo(1+1) 4 CPU virtual - 8 GB de RAM - 50 GB de disco de alto rendimiento
- BR 37 1 Tera de Almacenamiento en discos de alto rendimiento NFS- SSD – Producción: 700 GB - Desarrollo: 300 GB
- BR 38 Servicio de copias de seguridad de producción
 - a Backup incremental diario retención 15 días tanto de almacenamiento como BBDD
 - b Backup total semanal tanto de almacenamiento como BBDD
 - c Backup total mensual tanto de almacenamiento como BBDD
 - d Backup total anual tanto de almacenamiento como BBDD
- BR 39 Plataforma de servicio
 - a SO Centos 7 X64
 - b BBDD Mysql
 - c Php 5.5, Phpmyadmin
- BR 40 Plataforma de servicio
 - a Reserva de 11 IPs públicas
 - b Plataforma de prevención de intrusión (IDS/IPS)
 - c Panel de control con autogestión del cliente sobre la plataforma
 - d Escalabilidad horizontal y vertical de la plataforma Cloud
 - e Acceso a Internet con ancho de banda 20Mbps simétrico con capacidad de crecimiento en tiempo real y pago por uso por exceso
 - f Servicio de firewall con 60 reglas de acceso, IPS y balanceo de carga
- BR 42 Servicios Adicionales
 - a Ausencia de costes de implantación mediante portal de aprovisionamiento y puesta en marcha inmediata sin espera de adquisición de hardware
 - b Cumplimiento de LOPD de plataforma Cloud
 - c Garantías de continuidad de negocio
 - d Centro de datos con personal de mantenimiento propio
- BR 43 60 reglas en el FW

2.3 Requisitos del Servicio: Datos

Cod	Requisitos Generales
D 1	El Servicio de interconexión entre sedes y con Internet tendrá las siguientes características:
D 1 1	Solución con soporte para la definición de clases de servicio.
D 1 2	Solución escalable, permitiendo el crecimiento en ancho de banda de forma rápida y eficaz.
D 1 3	Posibilidad de crecer en número de sedes de forma sencilla sin modificar la arquitectura de la solución
D 1 4	Diversidad de equipamiento tanto en el acceso como en la red de transporte
D 1 5	Funcionamiento de líneas principal y de respaldo en modo activo-activo, es decir que será necesario establecer mecanismos de balanceo entre las líneas principal y secundaria del acceso a Internet y del enlace con la red de interconexión de oficinas
D 1 6	Soportará el Tráfico de voz con el exterior y entre sedes, interconexión con Internet, red de telefonía conmutada (PSTN) y red de voz móvil.
D 2	El acceso debe quedar configurado en base a una velocidad de acceso y un caudal de datos diferente en cada sede, de tal forma que se facilitan ampliaciones futuras sin necesidad de cambios en la infraestructura instalada
D 3	La red de interconexión permitirá, sobre la misma infraestructura, la extensión de las actuales VLAN definidas en la LAN de la sede central para asegurar la independencia del tráfico si así se determinase



- D 4 El tráfico de VoIP deberá disponer preferentemente de configuraciones basadas en VLAN, con características de reserva y garantía de tráfico de voz frente al de datos en los enlaces de interconexión de sedes y, en general, una configuración que garantice la calidad y la prestación del Servicio de Telefonía fija
- D 5 El medio físico principal de acceso a las sedes de la Agencia EFE será un enlace de fibra. De no ser técnicamente posible, podrá ser de cobre pero el adjudicatario se debe comprometer a cambiarlo a fibra en el momento en que se disponga de esta infraestructura. A tal efecto, el adjudicatario presentará un calendario que anuncie la disponibilidad prevista de fibra en las sedes en las que, debido a su ubicación física, actualmente no se disponga de esta tecnología. En cualquier caso, el caudal efectivo mínimo para la conexión será de 10 Mbps en ambos sentidos (sede <--> central)
- D 6 La estructura de la red será, preferentemente, en malla de modo que el tráfico entre sedes no deba pasar necesariamente por la sede central.
- D 7 Las líneas de contingencia deben corresponder con caminos independientes, del mismo operador o de otro operador, de forma que no haya en ningún caso un punto único de fallo. La red del adjudicatario estará configurada en alta disponibilidad para que puede recibir y entregar tráfico por diferentes nodos
- D 8 Se solicita de forma expresa a los licitantes que describan la arquitectura de red y las capacidades de redundancia que disponen para prestar el servicio, en cuanto a medios físicos, indicando puntos de confluencia de las líneas, descripción de la diversificación de la red así como si los medios son propios o cedidos por otro operador
- D 9 La conexión de datos a Internet será realizada por una infraestructura específica
- D 10 Las líneas principales y de contingencia de la sede central soportarán todo el tráfico entre sedes ,y en su caso la conexión de voz SIP Trunk, y deberán tener acceso físico diferenciado
- D 11 El adjudicatario deberá instalar los equipos de acceso necesario para terminar sus enlaces en la red LAN de la Agencia EFE, especialmente los elementos que gestionan el enrutado
- D 12 Los equipos en domicilio del cliente (CPE) necesarios para implementar la solución de comunicaciones sobre la red deberán ser propuestos como un servicio más de la solución, de forma que la provisión, instalación, configuración, gestión y el mantenimiento de los mismos será responsabilidad del adjudicatario
- D 13 El interfaz de conexión entre los equipos del proveedor de servicio y los equipos de la Agencia EFE será 100/1000 Base-T presentando interfaces LAN adicionales para la posible conexión directa al CPE de equipos específicos como, por ejemplo, los dedicados a la codificación de video. Se debe asegurar la interoperabilidad entre los equipos del proveedor y los existentes en EFE (en la actualidad, HP Procurve en delegaciones y Avaya en la Sede Central). En función de la distancia entre el equipo del proveedor y el enlace con la Agencia EFE se podrán realizar enlaces con interfaces de fibra, que en todo caso serán de cuenta del adjudicatario
- D 14 En las sedes donde se requiera línea de contingencia, el adjudicatario incluirá dos (2) equipos CPE, cada uno de ellos asociado a uno de los accesos diversificados configurándolos de forma que no sea preciso modificar ni configuración ni direccionamiento ni topología de la LAN de la sede.
- D 15 La infraestructura de red propuesta debe ser la adecuada para garantizar los caudales mínimos que se solicitan. El Servicio permitirá configurar al menos (3) cuatro clases de servicio, tanto para los enlaces principales como para los de respaldo
- D 16 El Servicio debe permitir asegurar anchos de banda determinados a cada clase de servicio en cada sede. La asignación de clase será independiente en cada sede, de forma que se podrán tener diferentes anchos de banda en cada centro.
- D 17 El adjudicatario será responsable de realizar el diseño y la configuración de los equipos de cliente, de forma que se realice el marcado de paquetes con la clase de servicio requerida sin que se vean afectados ni la estructura ni el direccionamiento de la LAN
- D 18 Agencia EFE es organismo autónomo reconocido de conexión a Internet y como tal se conservará esta cualificación, por lo que se exigirá al adjudicatario que la gestión delegada del sistema autónomo.
- D 19 El servicio de Internet debe llevar el control de tráfico con gestión de políticas delegada. El enlace de Delegaciones con Oficinas centrales y el de acceso/presencia de las sedes nacionales en Internet deberá disponer un método de securización.
- D 20 El adjudicatario nombrará un interlocutor único con Agencia EFE para cada una de las siguientes



áreas:

- D 21 1 Gestiones Comerciales y de Facturación
- D 22 2 Cuestiones relativas a la Ingeniería de la solución
- D 23 3 Gestión Unificada de Incidencias
- D 24 El adjudicatario facilitará a Agencia EFE el acceso a un sistema de gestión, generación de informes y monitorado en tiempo real de todos los elementos ofertados

Requisitos específicos

D 25 Características mínimas de la nueva red:

Nº	Población	Provincia	Servicio	Tipo Acceso	Velocidad Acceso/Caudal	Respaldo	Transporte Video (15 Mbps)	ToIP (1 Mbps)	Internet directo
NACIONAL									
1	ALAVA	ALAVA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
2	ALICANTE	ALICANTE	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	-	1	1	
3	BARCELONA	BARCELONA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	Si (FTTH)	1	2	X
4	BILBAO	VIZCAYA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	Si (FTTH)	1	1	
5	DONOSTIA	GUIPUZCOA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
6	LAS PALMAS DE G C	LAS PALMAS	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
7	SEDE CENTRAL	MADRID	IP-MPLS	Fibra Óptica	10 Gb /750 Mbps	Doble acometida	4	10	
8	MADRID (Congreso)	MADRID	IP-MPLS	Fibra Óptica	*** /15 Mbps	-	1		
9	MALAGA	MALAGA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
10	MALLORCA	MALLORCA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
11	OVIEDO	ASTURIAS	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	-	1	1	
12	SANTIAGO DE COMPOSTELA	LA CORUÑA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	Si (FTTH)	1	1	X
13	SEVILLA	SEVILLA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	Si (FTTH)	1	1	X
14	VALENCIA	VALENCIA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	Si (FTTH)	1	1	X
15	VALLADOLID	VALLADOLID	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
16	ZARAGOZA	ZARAGOZA	IP-MPLS	Fibra Óptica	100/75 Mbps	VAL(FTTH)	1	1	
1	CORDOBA	CORDOBA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
2	GRANADA	GRANADA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
3	LEON	LEON	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
4	LOGROÑO	LA RIOJA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
5	MADRID (Sede Avda Burgos)	MADRID	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-		
6	MÉRIDA	BADAJOS	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
7	MURCIA	MURCIA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
8	PAMPLONA-IRUÑA	NAVARRA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	VAL(FTTH)	-	1	
9	SANTANDER	CANTABRIA	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
10	SANTA CRUZ DE TENERIFE	STA.C.TENERIFE	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
11	TOLEDO	TOLEDO	VPN IP	FTTH	*** /10 Mbps	-	-	1	
Internacional									
		País							
1	BOGOTÁ	COLOMBIA	Internacional VPN IP	Fibra Óptica	100 /20 Mb	-	-	-	
2	MIAMI	ESTADOS UNIDOS	Internacional VPN IP	Fibra Óptica	100 /10 Mb	-	-	-	
3	RÍO DE JANEIRO	BRASIL	Internacional VPN IP	Fibra Óptica	100 /10 Mb	-	-	-	

- D 26 El acceso a la Sede Central se implementará con enlaces de 10 G diversificados.
- D 27 **Protocolo:** Empleo de un núcleo de red MPLS, implementada por el operador como base de interconexión interprovincial entre las distintas ubicaciones con uso directo de la red MPLS o mediante técnicas VPLS. Para la interconexión de la LAN con la infraestructura ToIP del operador y de ésta con la red PSTN se utilizará una red con características NGN. Todo el tráfico que transite por redes públicas se deberá, necesariamente, cifrar
- D 28 **Calidad de servicio:** Se integrarán en la red de datos diferentes tipos de tráfico (voz, datos, multimedia), permitiéndose la distinción entre estos mediante al menos 3 clases de calidad de servicio (voz-multimedia, tráfico prioritario, resto tráfico). A efectos de cálculo se consideran los siguientes requerimientos mínimos para la distribución de porcentajes de caudal asignado a las clases de servicio:
 - 1 Voz-Multimedia (Ancho Reservado). Para todas las Delegaciones debe garantizarse el caudal de Voz-Multimedia para el tránsito de los enlaces de VoIP estimando un máximo de 1 Mbps para este tráfico
 - 2 Tráfico Prioritario. Para las delegaciones que lo admitan, se deberán priorizar 15 Mbps del tráfico originado en los equipos codificadores de video instalados en las delegaciones
 - 3 Resto del Tráfico.



Requisitos generales de interconexión a Internet

- D 29 El objeto del Servicio es dotar a la Agencia EFE de la infraestructura de comunicaciones necesaria para dar soporte a la conexión a Internet en todas las sedes nacionales
- D 30 La arquitectura de la solución facilitará a la Agencia EFE el acceso a Internet desde:
 - 1 La Sede Central de la Agencia EFE
 - 2 Las oficinas nacionales de la Agencia EFE
- D 31 La configuración de las conexiones será en alta disponibilidad, en modo activo-activo y con tráfico balanceado
- D 32 la solución propuesta será escalable, permitiendo el crecimiento en ancho de banda de forma rápida y sencilla, sin necesidad de modificar la infraestructura de comunicaciones
- D 33 El caudal a/desde Internet será ajustado a las necesidades del momento, de modo que pueda crecer y decrecer en función de las demandas que se produzcan.
- D 34 Solo será facturable el caudal realmente configurado en cada momento y según su clase de servicio. La Agencia EFE podrá solicitar nuevas configuraciones de caudal según sus necesidades y la información proporcionada por los sistemas de monitorización del adjudicatario. El licitador deberá comprometer el tiempo de respuesta a las peticiones de configuración del caudal.
- D 35 El adjudicatario permitirá diferenciar:
 - 1 El tráfico a Internet de carácter corporativo que tendrá un elevado nivel de QoS y una cierta estabilidad en el tiempo
Corresponde con los servicios que se prestan a clientes y terceros a través de Internet que se origina en el CPD de la sede central
Será responsabilidad del adjudicatario la adaptación y configuración de las conexiones a los equipos de protección perimetral y de seguridad de la Agencia EFE
 - 2 El tráfico a Internet de los usuarios conectados desde la sede central (Servicios de navegación web, clientes de streaming, ...)
Será responsabilidad del adjudicatario la adaptación y configuración de las conexiones a los equipos de protección perimetral y de seguridad de la Agencia EFE
 - 3 El tráfico a Internet de servicios no críticos como WIFI de cortesía, descargas y subidas masivas, emisión ocasional de video en streaming, etc...
Se suministrarán enlaces de acceso a Internet de tipo residencial (FTTH o similar) sin que sea necesario ni conformación ni securización de este tráfico
- D 36 El adjudicatario suministrará, instalará y configurará los elementos dedicados a la conformación del tráfico debiendo permitir a Agencia EFE la administración delegada de las políticas a aplicar a cada tipo de tráfico diferenciado

Requisitos específicos de interconexión a Internet

- D 37 El dimensionamiento de las líneas de acceso será el siguiente
- D 37 Líneas de acceso en sede central de Agencia EFE para atender el tráfico de Internet
 - 1 Se hará mediante doble proveedor de Internet, cada uno de ellos con su sistema autónomo propio, cada uno de ellos mediante una conexión física diferente con un caudal máximo de 500 Mbps y funcionando ambos proveedores y sus sistemas autónomos en modo activo-activo ofreciendo un total máximo de 1 Gbps de acceso a Internet repartiendo el tráfico entre ellos.
 - 2 El número máximo de puertas de enlace entregadas para este servicio será de 2.
 - 3 Todo el equipamiento necesario se dedicará en exclusiva para este servicio.
 - 4 El caudal mínimo garantizado para este servicio será de 400 (200+200) Mbps para atender las necesidades de la sede central y las de las sedes nacionales que se determine
 - 5 El caudal tendrá un crecimiento, si se solicita, de hasta 1 Gbps (500 Mbps+500 Mbps)
- D 38 Acceso a Internet para las sedes nacionales **que no utilicen el acceso de la sede central**
 - 1 Caudal mínimo garantizado de 100 Mbps a compartir entre todas las sedes que se determine
 - 2 Asignación de IP públicas fijas diferenciadas por cada sede y posibilidad de asignar redirección de determinados puertos IP (TCP y UDP) a equipos físicamente ubicados en las sedes. Nota: No se requiere para todas las sedes



- D 39 Se requiere para el Servicio y los Servidores de la Agencia EFE conservar el direccionamiento actualmente asignado a su Sistema Autónomo (193.41.227.0/24)

2.4 Requisitos del Servicio: Satélite

Cod.	Requisitos Generales
S 1	<p>El Servicio de difusión de datos, vídeo y audio por Satélite contempla todos los componentes, sistemas y tareas necesarios para proveer a los clientes de la Agencia EFE de la información requerida en los formatos y tiempos comprometidos. Se incluyen los siguientes Subservicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio de difusión de vídeo y radio • Servicios de difusión de textos, fotos e infografías • Provisión, gestión y mantenimiento del equipamiento de cliente necesario para la recepción, decodificación y procesamiento de las señales enviadas • Circuitos para el transporte de los datos y señales de vídeo y audio desde las instalaciones de los Servicios Centrales de la Agencia EFE hasta la instalación de cabecera de la plataforma del adjudicatario del servicio de difusión vía satélite.
S 2	<p>El licitante deberá garantizar la capacidad espacial suficiente, a través de satélite, para transportar datos y diferentes señales de vídeo y audio a cualquier cliente ubicado en el territorio europeo</p>
S 3	<p>El licitante garantizará a la Agencia EFE disponer de una portadora digital permanente, además del uplink de la señal enviada por la Agencia EFE, garantizando la huella del satélite indicada en el presente Pliego.</p>
S 4	<p>El licitante deberá proporcionar capacidad para el transporte, envío y supervisión de la calidad de recepción de la señal de forma permanente, las 24 horas de los 365 días del año.</p>
S 5	<p>El servicio está orientado para proveer de la señal mediante la norma DVB-S2</p>
S 6	<p>El licitante deberá incluir precios ciertos para distintos regímenes binarios, de forma que se permita, a lo largo de la duración del contrato la posibilidad de incorporar nuevos servicios</p>
S 7	<p>El licitante incluirá expresamente información detallada de la huella de cobertura de la solución propuesta, preferiblemente en forma de mapa con curvas de PIRE.</p>
S 8	<p>Se detallará en la oferta técnica y económica los circuitos de transporte permanentes en definición estándar de señales de video y audio a difundir con origen en los Servicios de Producción de la Agencia EFE y destino la cabecera de la plataforma del adjudicatario del servicio de difusión vía satélite. Reserva de ancho de banda para cambio a HD.</p>
S 9	<p>El licitante propondrá un servicio de calidad con un adecuado nivel de servicio a los usuarios. Se requiere un elevado índice de fiabilidad del servicio ofertado por lo que la subida de señal a satélite se deberá realizar desde un telepuerto dotado de los servicios e infraestructuras necesarias para garantizar un funcionamiento y gestión ininterrumpida en horario de 24 horas de los 365 días del año.</p>
S 10	<p>El licitante del servicio deberá estar en posesión de todos los permisos, autorizaciones, licencias y títulos habilitantes exigidos por las Administraciones competentes para la prestación de un servicio de estas características y se compromete a mantenerlos mientras esté en vigor el contrato inicial así como las posibles prórrogas.</p>
S 11	<p>El licitante deberá cumplir con todas y cada una de las normativas, regulaciones y disposiciones oficialmente establecidas relacionadas con este tipo de comunicaciones, tanto a nivel nacional como internacional.</p>
S 12	<p>El licitante ofrecerá redundancia para los equipos que instalara, para dar este servicio.</p>
S 13	<p>El licitante ofrecerá al menos dos circuitos para el transporte de la señal (Principal y Reserva) así como diversificación total en los caminos físicos de acceso para la ruta Principal y la de Reserva.</p>
S 14	<p>El licitante provisionara, gestionara y mantendrá el equipamiento necesario para la transmisión, recepción y procesamiento de las señales a transportar.</p>
S 15	<p>Se procurará una óptima gestión de los anchos de banda, de modo que se puedan compensar picos de demanda de algunos de los servicios con valles en otros</p>



- S 16 El tráfico deberá canalizarse, salvo excepciones debidamente justificadas, por las conexiones habilitadas entre los Servicios Centrales de la Agencia EFE y la instalación de cabecera para conexión del adjudicatario
- S 17 Todo el equipamiento necesario para la conexión de los Servicios ofrecidos con los sistemas de la Agencia EFE serán de cuenta del adjudicatario, así como su instalación y configuración
- S 18 La instalación y configuración de todo el equipamiento necesario para la conexión de los Servicios ofrecidos con los sistemas de la Agencia EFE serán de cuenta del adjudicatario.

Requisitos específicos

Servicio de Difusión de vídeo y radio

- S 19 El ámbito de transmisión de la señal sera el continente europeo.
- S 20 La Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE) será mayor de 50 dBW en todo el territorio de España
- S 21 La señal de vídeo y audio tendrá como origen los Servicios de Producción de la Agencia EFE ubicados en la Avenida de Burgos, 8 de Madrid. El tipo de señal entregada será SDI con audio embebido
- S 22 La señal será transportada encriptada mediante el protocolo PowerVu, garantizándose la opción de modificar (altas y bajas) de los receptores del servicio, de manera individualizada.
- S 23 Debido al avance tecnológico en las codificaciones y equipos asociados en este tipo de servicios, el licitante se comprometerá a tener en cuenta este impacto sobre los anchos de banda en las características técnicas que inicialmente son requeridas
- S 24 Los equipos receptores serán compatibles con todos y cada uno de los requisitos recogidos en estos Pliegos, valorándose otras mejoras en eficiencia, conectividad, capacidad de decodificación o calidad
- S 25 El número de equipos receptores ofrecido será como mínimo de 60 (26 para Video 34 de Radio)
- S 26 El licitante suministrara los costes unitarios de cada instalación adicional del punto de recepción del servicio.

S 27 **REQUISITOS TÉCNICOS DEFINICIÓN ESTÁNDAR (SD) :**

• COBERTURA	EUROPEA
• CANALES	1 DE VÍDEO / 1 DE RADIO
• BIT RATE DEL CANAL DE VÍDEO	4,5 Mbps
• ANCHO DE BANDA DEL CANAL DE RADIO	256 Kbps
• ORIGEN DE LA SEÑAL CENTRALES DE LA AGENCIA EFE - AVDA DE BURGOS, Nº 8	MADRID - SERVICIOS
• ENCRIPCIÓN	SI - POWERVU
• SERVICIO OFRECIDO A TRAVES DE OESTE	HISPASAT 1C/D@30º
• NORMA DE DIFUSIÓN	DVB-S2
• MODULACIÓN	8QPSK
• ROLL-OFF	0,3
• CORRECCIÓN DE ERRORES MEDIANTE CODIFICACIÓN	INTERNA y EXTERNA
• DEFINICIÓN	ESTÁNDAR 720X576 (SD)
• CODIFICACIÓN CANAL VÍDEO (625/50)	MPEG4 MP@ML
• CODIFICACIÓN CANAL RADIO	MPEG2 MP@ML
• EQUIPOS RECEPTORES (VÍDEO) RX8200 / CISCO 9854	TANDBERG - ERICSSON
• EQUIPOS RECEPTORES (RADIO) POWER VU D9850	SCIENTIFIC ATLANTA



• N° DE EQUIPOS RECEPTORES VÍDEO	24
• N° DE EQUIPOS RECEPTORES AUDIO	25

REQUISITOS TÉCNICOS FULL HD :	
• COBERTURA	EUROPEA
• CANALES	1 DE VÍDEO / 1 DE RADIO
• BIT RATE DEL CANAL DE VÍDEO	10 Mbps
• ANCHO DE BANDA DEL CANAL DE RADIO	256 Kbps
• ORIGEN DE LA SEÑAL	MADRID - SERVICIOS
• CENTRALES DE LA AGENCIA EFE - AVDA DE BURGOS, Nº 8	
• ENCRIPCIÓN	SI - POWERVU
• SERVICIO OFRECIDO A TRAVES DE OESTE	HISPASAT 1C/D@30°
• NORMA DE DIFUSIÓN	DVB-S2
• MODULACIÓN	8QPSK
• ROLL-OFF	0,3
• CORRECCIÓN DE ERRORES MEDIANTE CODIFICACIÓN	INTERNA y EXTERNA
• DEFINICIÓN	1920X1080i (HD)
• CODIFICACIÓN CANAL VÍDEO	MPEG4 HP@HL
• CODIFICACIÓN CANAL RADIO	AAC / MPEG2 MP@ML
• PERSONALIZACIÓN EN EQUIPOS RECEPTORES 4:2:2, SDI OUT	DVB-S2, MPEG4 SD / HD
• N° DE EQUIPOS RECEPTORES VÍDEO	26
• N° DE EQUIPOS RECEPTORES AUDIO	27

Servicio de Difusión de vídeo y radio.

Circuitos de transporte Agencia EFE - Cabecera plataforma adjudicatario

- S 28 Se dispondrá de al menos dos (2) circuitos (principal y backup) para el transporte de la señal
- S 29 Los accesos para los circuitos principal y de backup serán diferentes (radioenlace, fibra, ...)
- S 30 La configuración de los circuitos permitirá que la conmutación entre principal y backup sea automática
- S 31 El ancho de banda mínimo garantizado para la conexión será de 15 Mbps
- S 32 El formato de definición de la señal será el adecuado a la propuesta realizada: SD o HD. En cualquier caso, se incluirán ofertas para SD y HD por parte del licitante
- S 33 La codificación será adecuada a la propuesta realizada. El adjudicatario aportará los equipos terminales que soporten esta codificación
- S 34 Debido al avance tecnológico en las codificaciones y equipos asociados en este tipo de servicios, el licitante se comprometerá a tener en cuenta este impacto sobre los anchos de banda en las características técnicas que inicialmente son requeridas.

Servicio de Difusión de Textos, Fotos e Infografía

- S 35 El Servicio se prestará en modalidad 24 x 7 x 365 con monitorización activa
- S 36 La velocidad mínima de la portadora será de 1,5 Mbps, aunque la gestión del ancho de banda será flexible y gestionada por la Agencia EFE según necesidades específicas del momento
- S 37 Los datos serán distribuidos en modo Multicast IP
- S 38 El número de unidades receptoras internas incluidas en la oferta será de al menos 70
- S 39 Las unidades receptoras tendrán las siguientes características mínimas:
 - Interfaz para Datos Ethernet 10 BaseT



- Enrutador de cliente de tipo satelital de banda ancha
- Soportará los formatos de transmisión DVB-S y DVB-S2
- Rango de frecuencias en las bandas Ku y ka
- Modulación en fase QPSK, 8PSK (DVB-S2)
- Bit Error rate menor que 10^{-10}
- Soportará Calidad de Servicio
- Soportará transmisión codificada
- Tendrá capacidad de actuar como router local: DHCP, Caching DNS, soporte routing RIPV2, NAT, etiquetado VLAN

- S 40 El sistema de gestión de la plataforma de distribución deberá permitir la activación y desactivación de de cada una de las unidades receptoras instaladas de forma ágil e inmediata.
- S 41 El ámbito de transmisión de la señal será todo el territorio de España y Europa
- S 42 La Potencia Isotrópica Radiada Equivalente (PIRE) será mayor de 50 dBW en todo el territorio de España

Servicio de Difusión de Textos, Fotos e Infografía.

Circuitos de transporte Agencia EFE - Cabecera plataforma adjudicatario

- S 43 Se dispondrá de al menos dos (2) circuitos (principal y backup) para el transporte de la señal
- S 44 La configuración de los circuitos permitirá que la conmutación entre principal y backup sea automática
- S 45 El ancho de banda mínimo garantizado para la conexión será en todo momento el adecuado para el transporte de los datos a la velocidad establecida para la portadora
- S 46 Debido a las características de la señal a distribuir (UDP/IP), se debe asegurar una QoS extremo a extremo en los enlaces de forma que no haya pérdida de paquetes
- S 47 El licitante deberá facilitar a agencia EFE espacio físico en la estación de subida de señal al satélite para la ubicación de dos equipos PC y proveer la presencia de estos equipos en Internet y su conexión al sistema de alimentación de señal a distribuir de forma que, mediante actuación manual o automática, sean estos equipos los que generen la señal a transmitir en sustitución de la entregada por EFE en sus oficinas centrales

Circuitos de Transporte Torrespaña

- S 48 El licitante deberá proporcionar capacidad para el transporte y supervisión de la calidad de la señal de forma permanente, las 24 horas de los 365 días del año.
- S 49 El licitante provisionara, gestionara y mantendrá el equipamiento necesario para la transmisión, recepción y procesamiento de la señal a transportar.
- S 50 El licitante ofrecerá al menos dos circuitos para el transporte de la señal (Principal y Reserva) así como diversificación total en los caminos físicos de acceso para la ruta Principal y la de Reserva.
- S 51 El licitante ofrecerá redundancia para los equipos que instalara, para dar este servicio.
- S 52 El licitante deberá incluir precios ciertos para distintos regímenes binarios, de forma que se permita, a lo largo de la duración del contrato la posibilidad de incorporar nuevos servicios
- S 53 Se detallará en la oferta técnica y económica los circuitos de transporte permanentes en definición estándar de señales de video y audio a transportar con origen en los Servicios de Producción de la Agencia EFE. Reserva de ancho de banda para cambio a full HD.
- S 54 Debido al avance tecnológico en las codificaciones y equipos asociados en este tipo de servicios, el licitante se comprometerá a tener en cuenta este impacto sobre los anchos de banda en las características técnicas que inicialmente son requeridas
- S 55 Todo el equipamiento necesario para la conexión de los Servicios ofrecidos con los sistemas de la Agencia EFE serán de cuenta del adjudicatario, así como su instalación y configuración

Circuitos de transporte Agencia EFE - Torrespaña

- S 56 2 Circuitos bidireccionales TORRESPAÑA - AGENCIA EFE



- S 57 1 Circuito unidireccional TORRESPAÑA - AGENCIA EFE
- S 58 1 Circuito unidireccional TVE TORRESPAÑA - AGENCIA EFE
- S 59 Ancho de banda: 20 Mbps
- S 60 Tipo de señal entregada: SDI co audio embebido SD /FULL HD 1080i
- S 61 Formato de transporte de la señal: SD / HD
- S 62 Codificación: MPEG4 - 4:2:2

2.5 Requisitos del Servicio: Streaming de Radio

Cod Requisitos generales

- SR 1 Se solicita una solución especializada en la gestión y distribución de audio, que ofrezca un servicio garantizando la compatibilidad multidispositivo mediante un único formato.
- SR 2 La distribución permitirá la reproducción sobre cualquier dispositivo con conexión a internet de nuestro stream de audio con mínima latencia.
- SR 3 La detección del tipo de dispositivo del usuario será automática.
- SR 4 El diseño de la solución que el licitante proponga será de carácter abierto, flexible y adaptable a los cambios tecnológicos futuros.
- SR 5 Agencia EFE suministrara (2) dos canales de audio con destino a la plataforma que dará servicio a nuestros clientes, siguiendo el criterio de:
 - SR 6 1 Canal permanente estéreo 24x7
 - SR 7 1 Canal TUNE.IN estéreo
- SR 8 Agencia EFE requiere utilizar un servicio de distribución de sus contenidos usando la red CDN (Content Distribution Network)
- SR 9 Agencia EFE requiere una arquitectura que permita controlar la emisión y distribución de sus contenidos, suministrados a nuestros clientes.
- SR 10 Un flujo para canal permanente 24x7 a 256Kbps protegido por Token para que no pueda ser consumido por agregadores, con acceso a través de usuario y contraseña (web eferadio.es).
- SR 11 El mismo flujo para canal permanente 24x7 a 256Kbps definido en el punto anterior pero protegido por IP, solo las IP's autorizadas pueden acceder (aplicación Zara Radio).
- SR 12 Un flujo para TUNE.IN a 128Kbps, flujo de libre acceso no protegido.
- SR 13 La arquitectura propuesta dispondrá de herramientas de gestión que permita controlar la emisión y distribución de los contenidos así como el control de usuarios de la plataforma. Agencia EFE necesita monitorización de la recepción del servicio suministrado a los clientes.
- SR 14 Para lo cual el licitante ofertara equipo o dispositivo mediante el cual y conectándonos en remoto realicemos comprobaciones de calidad del servicio o actuaciones necesarias en caso de incidencias.
- SR 15 Las conexiones requeridas en estos dispositivos para obtener señal de audio analógico son: RCA y/o Canon XLR de 3 pines.

Requisitos técnicos específicos

- SR 16 Agencia EFE suministrara dos canales estéreo de audio analógico (canal permanente y canal TUNE. IN)
- SR 17 El licitante deberá proporcionar capacidad para el transporte, soporte y supervisión de la calidad de la señal de forma permanente, las 24 horas de los 365 días del año.
- SR 18 Todo el equipamiento necesario para la conexión de los servicios ofrecidos con los sistemas de la Agencia EFE serán redundados por cuenta del adjudicatario, así como su instalación y configuración.
- SR 19 El licitante proporcionara dispositivo para el sistema de monitorización en clientes, siguiendo el criterio :
- SR 18 Línea base de 25 unidades (12 conexión Canon XLR macho 3 pines y restantes con RCA).
- SR 19 Variable de 25 unidades (previsión aumento de usuarios o renovación tecnológica).
- SR 20 El licitante valorara económicamente un consumo en el tráfico mensual de 5TB.
- SR 21 Valoración económica consumo adicional de tráfico, o mejora en el tráfico mensual de 5TB a 7TB



2.6 Requisitos del Servicio: Telefonía Fija

Cod.	Requisitos Generales
TF 1	El Servicio de Telefonía Fija contempla todos los elementos necesarios para la constitución y funcionamiento de la red corporativa de voz de la Agencia EFE, considerando tanto el suministro y actualización del equipamiento de telefonía fija necesario, como los accesos a redes públicas, el tráfico generado y el mantenimiento o dotación de toda la planta de centralitas
TF 2	La solución propuesta por el licitador para la prestación del Servicio de Telefonía Fija deberá garantizar las necesidades de comunicación de la Agencia EFE y, en concreto, responder a todos y cada uno de los requisitos recogidos en los Pliegos.
TF 3	El servicio de comunicaciones de voz deberá ser provisionado sobre una plataforma tecnológica de Voz sobre IP (VoIP) en todas las sedes nacionales de la Agencia EFE.
TF 4	Cuando por razones técnicas, debidamente justificadas y siempre de acuerdo con la Agencia EFE, no se aconseje la utilización de tecnología IP se emplearán soluciones de telefonía digital convencionales
TF 5	Ofrecerá funcionalidades y servicios de comunicaciones entre extensiones corporativas, interconexión con numeración pública fija y móvil tanto de ámbito nacional como internacional así como otros servicios avanzados
TF 6	El adjudicatario deberá suministrar los enlaces primarios, enlaces IP o similares necesarios para cubrir al menos todas las necesidades de conexión Agencia EFE
TF 7	Todos los servicios ofrecidos deberán ser compatibles con el equipamiento existente, incluidos los terminales actuales, que sea propiedad de la Agencia EFE o bien aportar el licitante un compromiso de sustitución por otro de similares o superiores prestaciones sin coste alguno adicional
TF 8	Será responsabilidad del adjudicatario la gestión integral, gestión de la configuración, gestión de incidencias y problemas, gestión de los niveles de servicio e información a la Agencia EFE de todos los servicios, conexiones y equipamiento incluido en su oferta
TF 9	Se deberá conservar la numeración de cabecera de cada oficina, incluyendo en su oferta la necesaria portabilidad de la misma en caso necesario, así como la nueva numeración que fuese necesaria
TF 10	El licitador ofrecerá sin coste adicional herramientas para la gestión de la configuración, auditoría y registro de llamadas, gestión de incidencias, contabilidad de la facturación, llegando, si así se demandase por la Agencia EFE, al máximo nivel de detalle
TF 11	En concreto, el adjudicatario deberá mantener y facilitar el acceso durante toda la vigencia del contrato a un inventario detallado y completo de todos los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios con indicación expresa de su situación (propiedad de la Agencia EFE, cedido, alquilado, ...)
TF 12	El licitador deberá justificar que dispone de una red de telecomunicaciones implantada y con capacidad de ofrecer todos los servicios demandados en estos Pliegos así como atender la evolución prevista de los mismos
TF 13	En todo caso se contemplará el suministro, instalación y puesta en marcha de los elementos necesarios para complementar o sustituir la planta actual de Telefonía Fija según determinan los Pliegos sin interrupción en la prestación del servicio.
TF 14	Se contemplará igualmente la operación y mantenimiento de la nueva infraestructura de Telefonía Fija, así como los trabajos necesarios para garantizar la puesta en servicio de la misma con el mínimo impacto sobre los usuarios.
TF 15	En caso de que parte de la infraestructura utilizada corresponda con recursos de red ajenos al licitador, se deberá indicar en la oferta este hecho de forma expresa y detallada
TF 16	El adjudicatario deberá garantizar la correcta implantación del nuevo modelo de Servicio propuesto mediante una auditoría sobre dimensionamiento y consumo de ancho de banda que realizarán sin coste adicional antes de iniciar la migración del Servicio
TF 17	La solución propuesta deberá ser escalable, entendiéndose por ello tanto un aumento en el número de primarios, canales, terminales y/u operadores que conecten la red de telefonía de la Agencia EFE con el exterior.



Requisitos específicos

- TF 18 El adjudicatario proporcionará la infraestructura necesaria (hardware, software, licencias) y los servicios de mantenimiento para dar continuidad a la solución propuesta, tanto a nivel de red de telecomunicaciones, accesos a redes externas (enlaces NGN, AuIP), servidores VoIP, terminales telefónicos así como los sistemas que garanticen la continuidad hacia la red pública desde cada uno de los centros recogidos en tabla que aparece posteriormente denominada Tabla de Sedes Nacionales
- TF 19 Todo el sistema necesario para la prestación del Servicio de Telefonía Fija deberá constituir una RPV (Red Privada Virtual), de manera que el tráfico producido por todas las llamadas desde un centro de la Agencia EFE hasta otro centro de la Agencia EFE no suponga ningún coste adicional, salvo el tráfico internacional debiendo estar cifrado.
- TF 20 Este requisito se aplicará tanto si las citadas llamadas se encaminan por la propia RPV de la Agencia EFE, como si tuvieran que encaminarse por la red pública de telefonía del adjudicatario por motivos de congestión, indisponibilidad, etc.
- TF 21 El proveedor del Servicio de Telefonía Fija deberá:
- Gestionar y mantener el sistema completo de VoIP, incluyendo todos los componentes ofertados en la solución así como los que sean propiedad de la Agencia EFE
 - Actualizar el hardware y el software ofrecido de acuerdo a la evolución tecnológica de la solución de VoIP y a lo largo de toda la vida del contrato
 - Suministrar los equipos necesarios para sustituir, en caso necesario, el hardware que soporta todo el sistema, sin coste adicional
 - Proponer una mejora o asumir el plan de numeración privado a nivel nacional que ha sido definido por la Agencia EFE.
 - Se incluirán entre otros extensiones de usuarios, buzones, grupos de salto y extensiones de servicio.
 - Realizar la tarificación detallada por extensión, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas a petición de la Agencia EFE
 - Permitir la integración con el servicio de telefonía móvil
 - Realizar la portabilidad de los rangos de numeración pública con que cuenta la Agencia EFE, indicando los tiempos estimados para su realización, y los procesos necesarios para su ejecución para lo cual presentará en su oferta un plan de migración que suponga el mínimo impacto.
 - Coordinar las acciones necesarias para la interconexión de redes, planes de numeración, u otras necesidades entre telefonía fija y móvil.
- TF 22 El tráfico de voz se encaminará del siguiente modo: para llamadas en local o entre centros de la Agencia EFE se canalizará a través de la propia red de datos que se licita en este mismo concurso y para llamadas externas a través de los accesos NGN y AuIP.
- TF 23 El número de canales de voz que permita realizar llamadas simultáneas para toda la infraestructura de la Agencia EFE quedará dimensionado en 250 canales
- TF 24 Se ofrecerá una infraestructura y un servicio alternativo de voz para casos de emergencia. El licitador indicará en su oferta el encaminamiento del tráfico en estas situaciones
- TF 25 La activación del servicio de respaldo será en cualquier caso automática en caso de caída del enlace principal o primario, manteniendo un nivel mínimo de comunicaciones de voz en caso de fallo de los servicios de datos principales
- TF 26 Este respaldo estará formado al menos por un primario RDSI en los Servicios Centrales y soporte para 10 líneas alternativas en las oficinas definidas como prioridad 2.
- TF 27 En sede de Servicios Centrales se requerirá de dos licencias/puestos de operadora automática mientras que en oficinas definidas como prioridad 2 se dispondrá de un puesto virtual de operadora automática
- TF 28 El establecimiento de la RPV de la Agencia EFE FM supondrá que cualquier llamada que tenga consideración de interna (entre origen y destino extensiones fijas o teléfonos móviles de la Agencia EFE) no suponga ningún coste facturable independientemente de su volumen de tráfico y el estado de la red, entendiéndose incluido en el coste del servicio.



- TF 29 La Agencia EFE establece un volumen de tráfico hacia fuera de la RPV que se considerará incluido en el servicio (y por tanto en el coste fijo mensual del contrato), y un volumen adicional y variable de tráfico, sobre el que el licitador deberá realizar una propuesta de tarifa. El volumen de tráfico hacia fuera de la RPV quedará regido por un modelo de tarifa plana asumible por una bolsa de minutos compartidos anualmente por todos los usuarios de telefonía fija.
- TF 30 La siguiente tabla muestra el volumen de llamadas correspondiente al año 2014 originados desde la red de telefonía fija hacia fuera de la RPV. La regularización de dicha bolsa de minutos se realizará anualmente.

Tipo de Llamada	Volumen Llamadas 2014 (min/año)
A móviles	128.724
A Números 800/900	6.292
A Servicios Avanzados (Novecientos)	25.852
A Sº de Información y Emergencia	1.539
Fijo Nacional	15.212
Internacionales	29.474
Interprovinciales / Nacional	208.706
Metropolitanas	340.954
Provinciales	34.408
Servicio de consulta telefónica 1212	5
Servicio de información otros operadores	524
Servicio de información telefónica 11822 y 11825	18
Tarificación adicional	502
Tipo 9	507

- TF 31 **Bolsa de minutos requerida** según tipo de consumo, tomando como origen de la llamada la telefonía fija.

Tipo de Llamada	Bolsa de minutos requerida (min/año)
Tráfico interno RPV (con destino a Fijo o Móvil corporativo)	Ilimitado
Tráfico Nacional no RPV (Suma de minutos nacional + interprovincial + metropolitano + provincial)	599.280
Tráfico Internacional	29.474
Tráfico a Móviles no RPV	128.724
A Números 800/900	6.292
A Servicios Avanzados (Novecientos)	25.852
A Sº de Información y Emergencia	1.539
Servicios de información propios del operador	18
Servicio de información otros operadores	524

- TF 32 De forma independiente, Agencia EFE dispondrá de líneas FTTH y RTB fuera de la RPV, quedando sus costes/tarifas delimitados de forma independiente a los costes/tarifa de la RPV.



- TF 33 Anualmente y para cada año del contrato y de sus posibles prórrogas, se deberá asumir un incremento del tráfico incluido en el coste fijo del 5 %
- TF 34 El número de extensiones necesarias y la prioridad de cada oficina a efectos de respaldo es el siguiente:

	Extensiones necesarias	Extensiones necesarias	Prioridad del respaldo
SEDES ESPAÑA			
ALAVA	12	12	3
ALICANTE	5	5	3
BARCELONA	55	55	2
BILBAO	14	14	3
CORDOBA	2	2	3
DONOSTIA	9	9	3
GRANADA	3	3	3
LAS PALMAS DE G C	10	10	3
LOGROÑO	7	7	3
OVIEDO	10	10	3
MADRID	500	500	Primario RDSI
MALAGA	9	9	3
MERIDA	5	5	3
MURCIA	5	5	3
PALMA DE MALLORCA	9	9	3
PAMPLONA-IRUÑA	12	12	3
SANTA CRUZ DE TENERIFE	10	10	3
SANTANDER	7	7	3
SANTIAGO DE COMPOSTELA	12	12	3
SEVILLA	30	30	2
TOLEDO	10	10	3
VALENCIA	18	18	3
VALLADOLID	15	15	3
VITORIA	12	12	3
ZARAGOZA	13	13	3
TOTALES	794	794	

- TF 35 El equipamiento instalado en cada sede deberá tener una capacidad de ampliación de extensiones al inicio del contrato que sea al menos:
- Si el número de extensiones es igual o mayor de 100: 20%
 - Si el número de extensiones es menor de 100: 30%
- TF 36 El conjunto de funcionalidades genéricas mínimas que debe incorporar el Servicio de Telefonía Fija Corporativa a nivel de res y extensión, es el siguiente:
- Grupos de Operadoras
 - Facilidad operadora automática y música en espera



- Grupos de salto
- Grupos de captura de llamadas
- Marcación directa entrante a extensión
- Utilización de un Plan de Numeración Privado: guía telefónica corporativa
- Multiconferencia (mínimo tres participantes)
- Recepción de fax
- Marcación abreviada Individual (por extensión) y común global (para cada sistema)
- Restricción de llamadas por definición de perfiles o categorías de tráfico en función del destino
- Retrollamada
- Presentación y ocultación de identidad
- Llamada en espera y No molesten
- Transferencia de llamadas
- Supervisión de extensiones
- Desvío si comunica, no contesta, incondicional
- Llamada sin marcar
- Numeración múltiple
- Empleo de código de acceso para el uso de terminal integrado con Ldap
- Restricción de destinos y límite de gasto
- Información detallada de destinos, horarios y tarificación por extensión
- Contestador automático / buzón de voz
- Funcionalidad de extensión móvil (desvío y recepción de llamadas en el terminal móvil)

- TF 37 El licitador aportará en su oferta un Catálogo de Terminales fijos con la descripción de las características que se pondrán a disposición de los usuarios de la Agencia EFE
- TF 38 El Catálogo será actualizado al menos una vez al año
- TF 39 En cualquier caso, los terminales tendrán características iguales o superiores a los Siemens OpenStage 40 G o Siemens Opestage 60 G SIP actualmente instalados en la Agencia EFE, en número de unidades indicadas, al igual que sucede con los terminales de multiconferencia Conftel-55 W
- TF 40 750 unidades con características iguales o superiores a Siemens OS 40G
- TF 41 44 unidades con características iguales o superiores a Siemens OS 60G
- TF 42 10 unidades con características iguales o superiores a Conftel-55W con sus adaptadores de conexión **incluidos los apartadores al teléfono de sobremesa**
- TF 43 294 adaptadores eléctricos para conexión de terminales IP en delegaciones
- TF 44 3 extensores de teclado para jefe secretaria
- TF 45 Se indican números finales, debiendo el proveedor sustituir/integrar/recomprar los terminales en propiedad de la Agencia EFE. Equipos actuales de que dispone la Agencia EFE, 175 openstage 40 g, 3 extensores de teclado para jefe secretaria, 5 dispositivos para manos libres conferencia, 55W, 1 dispositivo especial para personas con discapacidad auditiva. Deberá ponerse a disposición de la Agencia EFE un número no inferior al 1% (aproximadamente 10) terminales especiales, conformes con las normas UNE 153010 y PNE 153020 para facilitar la integración de usuarios afectados por discapacidades
- TF 46 El Servicio de Fax se ofrecerá por accesos IP hacia la "Red de Nueva Generación", pudiendo el servidor estar en una plataforma dedicada en la sede de la Agencia EFE o estar virtualizado en la red del adjudicatario. La solución de Fax no se realizará sobre líneas RTB
- TF 47 Con independencia de que están recogidos como requisitos en otros apartados de estos Pliegos, se consideran de especial importancia los siguientes **proyectos**:
1. Implantación completa del buzón de voz
 2. Implantación del listado telefónico corporativo y sincronización y validación contra el LDAP corporativo



3. Incorporación a todos los efectos de la línea móvil a la RPV cuando se localice en uno de los edificios de la Agencia EFE. A estos efectos, cuando se detecte que un móvil está situado en el entorno de uno de los edificios de la Agencia EFE incluidos en este contrato, se convertirá en una extensión fija IP adicional, de modo que el tráfico con cualquier extensión fija o móvil en las mismas condiciones será considerado como corporativo y no se facturará.
4. Cada dispositivo/licencia de telefonía fija llevará aparejado el uso/posibilidad complementario de tecnología Softphone.

TM 49 El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de terminales suministrados durante la duración del contrato y el periodo de garantía

2.7 Requisitos del Servicio: Telefonía Móvil

Cod.	Requisitos Generales
TM 1	El Servicio de interconexión entre sedes y con Internet tendrá las siguientes características: <ol style="list-style-type: none"> 1 Solución basada en Tecnologías IP/MPLS con soporte para la definición de clases de servicio. 2 Solución escalable, permitiendo el crecimiento en ancho de banda de forma rápida y eficaz. 3 Posibilidad de crecer en número de sedes de forma sencilla, añadiendo nuevas VPN, sin modificar la arquitectura de la solución 4 Diversidad de accesos y de equipos tanto en el acceso como en la red de transporte. 5 Funcionamiento de líneas principal y de respaldo en modo hot-standby, es decir, no será necesario establecer mecanismos de balanceo entre las líneas principal y secundaria, pero deberá garantizarse la disponibilidad de la línea secundaria para su entrada en funcionamiento en cualquier momento. 6 Tráfico de voz con el exterior y entre sedes, interconexión con Internet, red de telefonía conmutada (PSTN) y red de voz móvil. conmutada (PSTN) y red de voz móvil. 7 Gestión de la numeración actual incluyendo, en su caso, la portabilidad al nuevo adjudicatario y suministro de la nueva numeración si fuese necesaria
TM 2	Será responsabilidad del adjudicatario la gestión del tráfico generado y recibido por los terminales móviles, tanto de tipo corporativo (móvil-móvil y fijo-móvil) como no corporativo
TM 3	También será responsabilidad del adjudicatario el aseguramiento del nivel de cobertura "Indoor" en los centros corporativos de la Agencia EFE, indicando en su oferta los parámetros de servicio para la localización de cada oficina en territorio español. La renovación de los terminales móviles será de cuenta del adjudicatario, que dispondrá de un periodo máximo de 24 meses para la sustitución completa del parque actual de terminales.
TM 4	El adjudicatario presentará un catálogo de terminales caracterizando cada uno como "alta, "media" en función de sus características y capacidades. El catálogo se actualizará con carácter anual
TM 5	El suministro de terminales móviles en número, características y funcionalidad que garanticen la integración y el aprovechamiento de los servicios corporativos y aplicaciones móviles
TM 6	Se deberá conservar la numeración actualmente asignada, tanto la interna (extensiones móviles) como la numeración pública, teniendo el operador que realizar sin coste adicional la portabilidad entre operadores
TM 7	Se dispondrá de un Plan de Numeración Corta (PNC) compatible además con los Servicios de Telefonía Fija
TM 8	Creación de una Red Privada Virtual para llamadas entre móviles corporativos y a/desde extensiones corporativas fijas, mediante la conexión con la Red de Telefonía Fija
TM 9	Se habilitarán las medidas y configuraciones necesarias para proporcionar encaminamiento automático de las llamadas a través de la Red Corporativa de la Agencia EFE para que el costo de atravesar las redes públicas sea mínimo.
TM 10	Deberá permitir los siguientes tipos de tráfico:
TM 10	1 Corporativo



- Llamadas entre Terminales móviles corporativos
 - Llamadas entre Terminales móviles corporativos y líneas fijas del Servicio Corporativo de Telefonía Fija
 - Transmisión de datos VPN con la red IP Corporativa
- TM 10 2 No Corporativo
- Llamadas desde extensiones fijas corporativas a cualquier destino de telefonía móvil
 - Tráfico de datos a Internet
 - Tráfico en itinerancia
 - Mensajería
- Se garantizará la actualización permanente de los Servicios y Suministros objeto del contrato, en función de la evolución tecnológica, estando obligado el adjudicatario a implantar como mínimo, todos los servicios que ponga a disposición del público en general. A este respecto se entregará con carácter semestral un Catálogo de Servicios de telefonía móvil a disposición de la Agencia EFE. En todo caso, se dispondrá de un periodo de prueba y evaluación sin coste
- TM 11
- TM 12 El adjudicatario deberá suministrar los enlaces primarios, enlaces IP o similares necesarios para cubrir al menos todas las necesidades de conexión AGENCIA EFE
- TM 13 Todos los servicios ofrecidos deberán ser compatibles con el equipamiento existente, que sea propiedad de la Agencia EFE o bien aportar el licitante un compromiso de sustitución por otro de similares o superiores prestaciones sin coste alguno adicional
- TM 14 Será responsabilidad del adjudicatario la gestión integral, gestión de la configuración, gestión de incidencias y problemas, gestión de los niveles de servicio e información a la Agencia EFE de todos los servicios, conexiones y equipamiento incluido en su oferta
- TM 15 El licitador ofrecerá sin coste adicional herramientas para la gestión de la configuración, auditoría y registro de llamadas, gestión de incidencias, contabilidad de la facturación, llegando, si así se demandase por la Agencia EFE, al máximo nivel de detalle
- TM 16 En concreto, el adjudicatario deberá mantener y facilitar el acceso durante toda la vigencia del contrato a un inventario detallado y completo de todos los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios con indicación expresa de su situación (propiedad de la Agencia EFE, cedido, alquilado, ...)
- TM 17 El licitador deberá justificar que dispone de una red de telecomunicaciones implantada y con capacidad de ofrecer todos los servicios demandados en estos Pliegos así como atender la evolución prevista de los mismos
- TM 18 En caso de que parte de la infraestructura utilizada corresponda con recursos de red ajenos al licitador, se deberá indicar en la oferta este hecho de forma expresa y detallada
- Como parte del **plan de migración**, en lo que respecta a la telefonía móvil, el adjudicatario se encargará de todas aquellas tareas relacionadas con la sustitución y/o cambio de los terminales móviles así como asumirá los **costes** que se pudieran generar para la realización de dichos cambios. De esta manera, el traspaso de datos y configuraciones alojadas en los dispositivos móviles a sustituir será gestionado mediante los medios que disponga a tal efecto.
- TM 19

Requisitos específicos del Servicio

- TM 20 Servicio de Buzón de Voz que incluirá facilidad de tratamiento de mensajes, personalización y accesibilidad
- TM 21 Transmisión de datos con tecnologías GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G
- TM 22 Se deberá disponer de Servicio de Mensajería SMS /MMS y Videoconferencia
- TM 23 Restricción o autorización de tráfico de voz y datos incluyendo itinerancia/roaming, llamadas internacionales, servicios de mensajería SMS, MMS y videoconferencia, además de cualquier otro Servicio de tarificación adicional
- TM 24 Llamada en espera, con retención y conmutación entre llamadas activas
- TM 25 Desvíos según situación (ocupado, si no responde,...) incluso permitiendo grupos de salto
- TM 26 Solución de tarjeta dual o similar para disponer de dos líneas móviles en la misma tarjeta SIM, pudiendo ser una de las líneas de uso y tarificación personal



- TM 27 Se deberán disponer de Servicios de Geolocalización
- TM 28 Opción de restricción de envío de mensajes cortos a los números de tarificación habitual, especial o grupos
- TM 29 Restricción o autorización de llamadas entrantes y saliente por categorías (coberturas / destinos) o listas de números
- TM 30 Llamadas a grupos con posibilidad de realizar llamadas a un grupo hablando con todos los integrantes de ese grupo a la vez
- TM 31 Presentación / Restricción de identidad de número llamante
- TM 32 Servicio de notificación de llamada perdida
- TM 33 Restricción o autorización de transmisión /recepción de datos por conexión GPRS, EDGE, UMTS, HSDPA, HSPA+ y 4G
- TM 34 Capacidad de configuración masiva de líneas móviles sin intervención del usuario
Este contrato determina el número de líneas con carácter orientativo, dentro de horquillas de mínimos y máximos, que el adjudicatario debe prestar, según las indicaciones de la Agencia EFE
- TM 35 El **Servicio de voz y datos** en movilidad será gestionado mediante **bonos** mensuales según el cuadro siguiente:

Perfil	Número Mínimo/Máximo usuarios	% sobre total usuarios	Minutos mensuales incluidos	Coste Establecimiento llamada (en min. incluidos)	Bono mensual de datos incluido	Velocidad mínima para tráfico 3G	Velocidad mínima para tráfico 4G
Gama Alta	65	10,00%	800	No	4 Gb	40 Mbps/4 Mbps	75 Mbps/7,5 Mbps
Gama Media	585	90,00%	400	No	2 Gb	40 Mbps/4 Mbps	75 Mbps/7,5 Mbps
Totales	650	100,00%					

Se admitirán y valorarán posibles mejoras respecto a estos valores, tanto a efectos generales para todo el perfil como para determinados usuario de un perfil.

- TM 37 El cómputo de los minutos de voz y del tráfico de datos será global para todo el Servicio, de modo que el exceso de minutos o Gb en una línea se podrá compensar con el déficit en otra. Esta regularización tendrá carácter anual, estableciéndose una bolsa compensatoria a lo largo de cada año.
- TM 38 Se producirá la evaluación continua de ambos parámetros. La agencia EFE podrá decidir en caso de que un usuario superarse los consumos previstos:
 - 38 1 Si la evaluación se hace de forma global o por perfil de línea
 - 38 2 Si las restricciones de velocidad una vez superado el límite acordado se aplican a todas las líneas, a las de un determinado perfil o solo a un grupo de usuarios
 - 38 3 El adjudicatario avisará cuando se alcancen determinados niveles de consumo en el semestre

Requisitos mínimos de los Terminales y periféricos

Terminales Gama Media

- TM 39 Los terminales deben poder conectar con todas las frecuencias previstas para redes GSM, 3G y 4G/LTE
- TM 40 Dispondrán de Bluetooth 4.0
- TM 41 Dispondrán de conectividad WIFI 802.1n
- TM 42 Dispondrán de módulo GPS
- TM 43 Dispondrán de Cámara fotográfica al menos 5 Mpx y frontal de al menos 1,2 Mpx
- TM 44 Dispondrán de pantalla táctil capacitiva de al menos 4 pulgadas con resolución mínima de al menos 960por 640 píxeles
- TM 45 Tendrán capacidad de ofrecer acceso a red (tethering) a otros dispositivos



- TM 46 Tendrán un procesador con al menos doble núcleo a 1 Ghz, con capacidad de procesamiento suficiente para soportar un cliente de CU (Softphone)
- TM 47 Memoria RAM mínima de 1 Gb
- TM 48 Memoria interna del dispositivo mínima de 16 Gb, o posibilidad de usar tarjetas externas de memoria de dicha capacidad
- TM 49 Autonomía de la batería que garantice una jornada laboral completa sin necesidad de carga
- TM 50 Software de los terminales al menos en castellano e inglés. y compatibilidad con software softphone ofrecido en oferta de telefonía fija

Terminales Gama Alta

Los terminales deben poder conectar con todas las frecuencias previstas para redes GSM, 3G y 4G/LTE

- TM 51 Dispondrán de Bluetooth 4.0
- TM 52 Dispondrán de conectividad WIFI 802.1n
- TM 53 Dispondrán de módulo GPS
- TM 54 Dispondrán de Cámara fotográfica al menos 13 Mpx y frontal de al menos 5 Mpx
- TM 55 Dispondrán de pantalla táctil capacitiva de al menos 4 pulgadas con resolución mínima de al menos 1.136 por 640 píxeles
- TM 56 Tendrán capacidad de ofrecer acceso a red (tethering) a otros dispositivos
- TM 57 Tendrán un procesador con al menos doble núcleo a 1 Ghz, con capacidad de procesamiento suficiente para soportar un cliente de CU (Softphone)
- TM 58 Memoria RAM mínima de 1 Gb
- TM 59 Memoria interna del dispositivo mínima de 8 Gb, o posibilidad de usar tarjetas externas de memoria de dicha capacidad
- TM 60 Autonomía de la batería que garantice una jornada laboral completa sin necesidad de carga
- TM 61 Software de los terminales al menos en castellano e inglés. y compatibilidad con software softphone ofrecido en oferta de telefonía fija

Auriculares con micrófono integrado

- TM 62 Será un dispositivo bluetooth que permita la integración con los terminales
- TM 63 Dispondrá de micrófono con cancelación de ruido
- TM 64 Dispondrá de controles para respuesta de llamada, fin de llamada, mute y control de volumen integrados en el auricular

Módems

- TM 66 Soporte para LTE, HSPA+, UMTS, EDGE y GPRS
- TM 67 Interfaz USB
- TM 68 Ranura para tarjeta microSD
- TM 69 Software y drivers embebidos y autoinstalables

Gestión del parque de Terminales

- TM 70 El adjudicatario realizará la renovación de todo el parque de terminales móviles (2) veces durante la duración del contrato (3 años + 3 de prórroga), quedando a su conveniencia la renovación total al comienzo del contrato, o con un programa de sustitución y mejora de terminales.

- TM 71 La sustitución de Terminales se ajustará como mínimo al siguiente cuadro:

Gama	Plazo de sustitución de Terminales desde el inicio del contrato
Gama Alta	35 % a los 12 meses



	70% a los 24 meses
	100 % a los 36 meses
Gama Media	35 % a los 12 meses
	70 % a los 24 meses
	100 % a los 36 meses

TM 72 El licitador propondrá en su oferta un **programa de sustitución** y mejora de terminales, sin coste añadido al ofertado, renovando a un ritmo de al menos 18 dispositivos/mes aprox. en cada período de renovación, de los cuales serán de Gama Alta (10%) y el resto de Gama Media (90%).

TM 73 El adjudicatario aportará un stock mínimo sin coste del 3 % de terminales de ambas gamas y del 5 % de auriculares y Módems que quedará a disposición de la Agencia EFE en sus instalaciones

TM 74 El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de terminales suministrados durante la duración del contrato y el periodo de garantía.

Servicio MDM/Gestión de parque de terminales

TM 75 Se provisionará por el licitante una plataforma de gestión de todos los dispositivos móviles ofertados, la cual proporcionará, al menos, los siguientes bloques funcionales:

- Inventario de todos los dispositivos
- Configuración de dispositivos
- Distribución de aplicaciones directa o a través de portal de descargas/apps corporativo
- Reglas de cumplimiento
- Protección frente al robo y/o pérdida
- Monitorización e informes
- Posibilidad de delegación en el licitante de la administración de las funcionalidades indicadas
- El adjudicatario se encargará durante la vigencia del contrato del enrolamiento de todos los dispositivos en el sistema de gestión MDM

TM 76 El establecimiento de la RPV de la Agencia EFE FM supondrá que cualquier llamada que tenga consideración de interna (entre origen y destino extensiones fijas o teléfonos móviles de la Agencia EFE) no suponga ningún coste facturable independientemente de su volumen de tráfico y el estado de la red, entendiéndose incluido en el coste del servicio

TM 77 La Agencia EFE establece un volumen de tráfico hacia fuera de la RPV que se considerará incluido en el servicio (y por tanto en el coste fijo mensual del contrato), y un volumen adicional y variable de tráfico, sobre el que el licitador deberá realizar una propuesta de tarifa

TM 78 El volumen de tráfico hacia fuera de la RPV quedará regido por un modelo de tarifa plana asumible por una bolsa de minutos compartidos anualmente por todos los usuarios de telefonía móvil. La siguiente tabla muestra el volumen de llamadas correspondiente al año 2014 originados desde la red de telefonía móvil hacia fuera de la RPV. La regularización de dicha bolsa de minutos se realizará anualmente.

Tipos de Llamadas (2014)	Minutos	Bolsa mínima (min)
Interno corporativo	238.567	317.294
Interno a móviles	483.908	643.598



Llamadas a fijos nacionales	102.261	136.007
Llamadas a otros operadores	370.192	492.355
Llamadas internacionales	3.100	4.123
Llamadas realizadas en itinerancia	15.089	20.068
Llamadas recibidas en itinerancia	6.282	8.355
Resto de trafico nacional	12.742	16.947
Serv, Tarif, Adic 905 ocio/prof	2	3
Servicios de tarificación adicional	20	27
Total	1.232.163	1.638.777

Con estos datos, los licitantes deberán hacer una **propuesta de bolsa** (en minutos) según tipo de consumo, tomando como origen de la llamada la telefonía móvil desde RPV y nunca será inferior a la indicada en la columna Bolsa mínima de la tabla superior.

TM 79

El volumen de tráfico de datos quedará regido por un modelo de **tarifa plana** asumible por una bolsa de MB compartidos anualmente por todos los usuarios de telefonía móvil. La siguiente tabla muestra el volumen de tráfico correspondiente al año 2014 originados desde la red de telefonía móvil. La regularización de dicha bolsa de minutos se realizará anualmente.

Tipo de Trafico	Trafico actual (MB/min/año)	Unidad de medida
Datos GPRS Itinerancia	8.711	Megabytes
Mensajes a Movistar	14.188	Minutos
Mensajes a Operadores Nacionales	4.358	Minutos
Mensajes de Tarificación Adicional	262	Minutos
Mensajes Especiales	5	Minutos
Mensajes Especiales en Itinerancia	3	Minutos
Mensajes Internacionales	311	Minutos
Mensajes Internacionales en Itinerancia	202	Minutos
Mensajes a Movistar en Itinerancia	805	Minutos
Mensajes Multimedia	978	Megabytes
Mensajes Operad. Nacionales e Itinerancia	272	Minutos
Mensajes realizados en Itinerancia	86	Minutos
MMS realizados en Itinerancia	10	Megabytes
MMS realizados en Itinerancia	3	Minutos
Servicio Blackberry	6.475	Megabytes
Servicio Blackberry	525	Minutos
Servicio Internet	104.578	Megabytes
SMS Ilimitados	20.391	Minutos

Con estos datos, los licitantes deberán hacer una propuesta de bolsa de datos según tipo de consumo incrementándola como mínimo en un 30%



- TM 80 Anualmente y para cada año del contrato y de sus posibles prórrogas, se deberá poder asumir un incremento del tráfico incluido en el **coste fijo** del 5 %

Telefonía móvil por satélite

- TM 81 Se dispone de 17 equipos aptos para la transmisión de datos a alta velocidad que trabajan sobre la red Inmarsat
- TM 82 Se quiere disponer de un servicio en movilidad para conexiones vía satélite:
- 1 Deberá habilitarse un servicio de voz, fax y datos
 - 2 El número de líneas estará comprendido entre 17 y 20
 - 3 El licitante propondrá una tarifa plana para consumos por debajo de determinada línea base y un coste para el tráfico en exceso tanto de voz como de datos
- TM 83 Características de los terminales satélite para transmisión de datos a alta velocidad
- 1 Duración de la batería mínima de 30 horas en espera y 3 horas en transmisión
 - 2 Uso en voz y datos simultáneo
 - 3 Full duplex hasta 492 Kbps
 - 4 Streaming en 32, 64, 128 y 256 Kbps
 - 5 Interface LAN Ethernet, USB, Bluetooth y teléfono/fax
 - 6 Terminal resistente a condiciones atmosféricas adversas que permitan su utilización a la intemperie
 - 7 Puesta en marcha sencilla y asistida
 - 8 Terminal compacto y portátil con dimensiones de la unidad en modo transporte contenidas y peso inferior a 4 Kg.

2.8 Gestión del Servicio

Este aspecto es clave para Agencia EFE. Se requerirá una gestión integrada extremo a extremo de los Servicios de comunicaciones objeto de este pliego.

El modelo de gestión del servicio demandado, así como los procedimientos operativos que se establezcan y las decisiones al respecto que se tomen durante la vigencia del contrato, estarán fundamentados, al menos, en las siguientes premisas:

- **Reconocimiento de estatus de Gran cuenta.** Este reconocimiento deberá traducirse en hechos tangibles, entre los que cabe citar los siguientes:
 - Tratamiento de excepción para servicios críticos o necesidades sobrevenidas.
 - Implicación directa del departamento de grandes cuentas (o similar).
 - Interlocución presencial para los casos y temas que se solicite.
 - Designación de interlocutores cualificados, con suficiente disponibilidad y capacidad de actuación, influencia y decisión dentro de la empresa adjudicataria.
 - Consideración de cliente preferente, lo que se traducirá en una prioridad, respecto a otros clientes con menor volumen de contratación, en todos los aspectos en que sea aplicable, como la opción de prueba de nuevas tecnologías o la prioridad en la reparación de averías ante una caída masiva.
- **Gestión personalizada:**
 - Se establecerá *ventanilla única* para la recepción de solicitudes, incidencias, comunicaciones y envíos de cualquier naturaleza por parte de **Agencia EFE**.
 - Los procedimientos de gestión generales del proveedor se adaptarán a las necesidades de la **Agencia EFE**, y en particular a las expresadas en el PPT. Cuando dichos procedimientos comprometan estructuras de funcionamiento interno, la adaptación tendrá lugar mediante recursos y medios adicionales que tomarán como entrada el producto de la gestión estándar y elaborarán el resultado deseado a medida.
 - En los casos en que no exista un procedimiento interno del adjudicatario que pueda servir de base para la transformación en el servicio deseado, o éste no resulte satisfactorio para el objetivo de gestión definido por la **Agencia EFE**, se diseñarán y ejecutarán procedimientos a medida, que serán validados y aceptados por la misma una vez probado su adecuado funcionamiento.
- **Gestión Operativa.** Incluye los trabajos programados, Mantenimiento (incluyendo sustitución y reparación de equipos), Operación y Monitorización.



Las principales tareas estarán relacionadas con:

- Atención y Asesoramiento Técnico
- Atención y Resolución de Incidencias
- Comunicación proactiva de averías
- Reuniones de Seguimiento Periódicas
- Asesoramiento Técnico
- Procedimiento de Relación Personalizado

Entre las funciones principales de la Gestión del Servicio están las siguientes:

- Instalación, Configuración y Pruebas de equipos
- Mantenimiento Preventivo
- Distribución de software
- Copias de Seguridad
- Monitorización
- Gestión de Alarmas
- Solución de Incidencias
- Cambios de Configuración
- Gestión de Usuarios (si aplica)
- Control de la Planta Instalada
- Seguimiento y control de la Calidad del Servicio (SLAs y Penalizaciones)
- Informes
- **Gestión Integral.** El servicio de gestión cubrirá las tres componentes fundamentales:
 - Comercial: Información de nuevos productos, oferta de servicios, propuestas a medida, promoción de iniciativas (p. ej. pilotos de nuevas tecnologías), atención y canalización de quejas, gestión interna de prioridades ante solicitudes importantes y demás cometidos de carácter comercial.
 - Técnica: Monitorización de redes y servicios, cierre de incidencias y peticiones, soporte técnico, elaboración de propuestas técnicas que den solución a nuevas necesidades demandadas, asistencia técnica asimilable a ingeniería preventiva y demás cometidos de carácter técnico.
 - Administrativa: Elaboración de informes, tramitación de solicitudes, gestión de proyectos, y demás cometidos de carácter administrativo.
- **Facturación detallada,** en formato electrónico con el modelo de precios y tarifas por servicio que registrarán el presente contrato indicando claramente:
 - Procedimiento de facturación
 - Procedimiento de regularización de Facturas Concertadas

3. Facturación y tarificación del servicio

3.1 Modelo de facturación

En el Modelo de Facturación definido existen facturaciones fijas o fijas y variables para los servicios incluidos en la licitación:

- Servicios de importe fijo (fijo o línea base)
- Servicios de importe variable (variable)

Los **servicios de importe fijo** se estimarán por el adjudicatario en esta oferta en base a sus criterios y precios, se establecerá un importe mensual fijo (línea base o tarifa plana) y no variarán en función de la mayor o menor demanda de Agencia EFE. Aunque estas líneas base podrán ser revisadas para ajustarse si la demanda estimada es muy diferente de la realidad. En caso de preverse esta variación estará especificada en cada servicio.

Los **servicios de importe variable** están basados en unidades de medida establecidas en cada servicio, por ejemplo horas o volúmenes demandados. Agencia EFE podrá solicitar estos servicios bajo demanda



dependiendo de sus necesidades, y el adjudicatario los prestará a la tarifa de la unidad de medida establecida en cada lote. La suma de los importes de los servicios fijos y los variables no podrá sobrepasar el importe máximo de adjudicación de cada lote.

Agencia EFE no se compromete a contratar la totalidad de los servicios variables por lo que no está obligado a consumir el importe máximo de la licitación a lo largo del contrato.

Procedimiento de gestión de facturación

- Mensualmente se emitirá una **factura desglosada por servicio**, según el desglose de servicios incluido en este pliego.
- La factura de cada servicio estará compuesta por la suma de los importes de facturación fija mensual más los importes variables que pudiesen haberse incurrido durante el mes (de manera desglosada), y se realizará la facturación a mes vencido.
- La facturación del servicio por parte del adjudicatario no se podrá emitir hasta que se calculen y aprueben todos los ANS del mes vencido, y en su caso, la deducción de las penalizaciones por incumplimiento aplicables. La factura deberá tener en todos los casos el máximo nivel comentados de forma agregada.
- El adjudicatario no podrá facturar **servicios variables** que no hayan sido solicitados explícitamente y probados previamente por el Responsable del contrato de Agencia EFE, mediante el procedimiento de gestión de la demanda y prestación del servicio.
- Igualmente el adjudicatario deberá presentar el Informe Mensual en el plazo y calidad acordados. Se aplicará sistema de penalizaciones por incumplimientos en las entregas de informes y reporting.
- **El periodo de facturación comenzará con el inicio de la etapa de prestación del servicio, la cual no comenzará hasta que Agencia EFE considere que el servicio se está prestando en su totalidad y con normalidad, y los niveles de calidad de servicio se están midiendo y cumpliendo razonablemente.**
- Las facturas deberán enviarse siguiendo lo establecido en las condiciones generales de contratación de Agencia EFE.

Tarificación

- La **línea base** del servicio será tarifada en categorías distintas según el servicio. Dentro de cada una de las categorías, deberán desglosarse siempre con el mayor detalle posible los elementos facturados como parte del servicio.
- La **línea variable**, utilizada para servicios o proyectos especiales así como para la previsión de crecimiento del servicio; estará sujeta a necesidades puntuales y/o trabajos bajo demanda, abarcando todos los servicios fuera del alcance de la operación y mantenimiento de la infraestructura.
- Las tareas asociadas a las etapas de Migración, transición y devolución del servicio, se consideran **incluidas en el precio del servicio** y por tanto no darán lugar a facturación adicional.
- De igual manera se consideran incluidos los medios materiales por cuenta del adjudicatario que sean precisos para proveer el servicio de las condiciones establecidas en el presente pliego.
- El **Modelo de Proposición económica** que deberá presentar el adjudicatario se detalla en PCPA.

Premisas de licenciamiento de software

Todas las licencias software que el licitador considere necesarias para la solución técnica ofrecida, y para prestar los servicios de estos lotes, deberán estar incluidas en esta oferta, y por tanto el adjudicatario deberá asumir cualquier error u omisión no incluida en su oferta en este capítulo.



Cualquier software no incluido en esta propuesta y que sean necesarios para la solución ofertada, se considerará que no tiene coste para Agencia EFE y por tanto el adjudicatario tendrá la obligación de entregarlo a Agencia EFE sin coste adicional a lo largo de la duración del contrato.

El importe económico de las licencias de software especificadas en la solución técnica formará parte del importe total de la oferta económica del licitador, y por tanto ponderará como tal en la valoración económica de la oferta.

4. Plan de Prestación del Servicio

4.1 Plan de Implantación Global

El adjudicatario debe proponer un Plan de Implantación Global del servicio que incluya un detallado Plan de Migración, con objeto de describir las tareas y trabajos necesarios para la adecuada puesta en marcha de los servicios a prestar, íntegramente, a partir de la fecha de entrada en vigor del contrato. La fase de migración podrá realizarse en paralelo a la de instalación.

El Plan de Implantación global del servicio debe contemplar las **relaciones de dependencia** existentes entre todos los servicios del contrato para facilitar la implantación simultánea de todos ellos en el plazo máximo establecido en el presente contrato. Es especialmente importante que la planificación de la implantación sea lo suficientemente exhaustiva y detallada para que se asegure su correcta ejecución y se faciliten los trabajos de implantación, permitiendo la continuidad de los servicios.

Para ello existirá un Comité de Dirección de la Implantación en el que participarán los responsables del contrato además de los representantes designados por Agencia EFE. El Comité de Dirección podrá determinar la creación de diferentes Comités de Seguimiento de la Implantación sobre los que poder delegar determinadas tareas que, en cualquier caso, reportarán al Comité de Dirección.

Si la implantación se alargara más allá de la fecha indicada, debido a que no se hubieran desplegado todos los servicios, o no hubieran sido plenamente aceptados por Agencia EFE, se aplicarán las penalizaciones que se determinan en el PCAP.

4.2 Plan de Migración

Esta fase tendrá una duración máxima de **3 meses** desde la fecha de firma del contrato.

El **Plan de Migración** a entregar en la propuesta incluirá un calendario con todos los trabajos a realizar. Deberá contemplar la totalidad de los servicios a entregar al inicio de la prestación de los servicios y describirá cómo se llevará a cabo la dotación, instalación, configuración, prueba y puesta en marcha de las líneas, circuitos y equipamiento físico de las sedes; así como la descripción de las pruebas de aceptación propuestas para la aprobación de los servicios por parte de EFE.

En caso de migraciones fallidas, este plan debe incluir un procedimiento de vuelta atrás para garantizar el correcto funcionamiento de los servicios de manera individualizada en caso de no resultar satisfactorias las pruebas de aceptación posteriores a la migración. Los mecanismos de vuelta atrás propuestos en el plan permitirán restablecer el servicio en el menor tiempo posible. El procedimiento de vuelta atrás garantizará que se regresa a la situación inicial sin afcción para usuarios y sistemas, y sin menoscabo alguno en la funcionalidad y prestaciones de los servicios.

El Plan de Migración debe por tanto garantizar la continuidad de cada uno de los servicios y en ningún caso supondrá un coste para la Agencia EFE. **En cualquier caso, el adjudicatario deberá garantizar la prestación de los servicios requeridos, ya sea mediante su infraestructura o la del adjudicatario anterior, en cuyo caso deberá hacerse cargo de los costes de aquellos servicios, propios o dependientes**, que deban seguir manteniéndose una vez vencidos los contratos vigentes, como consecuencia del incumplimiento de los plazos de implantación y migración exigidos.

A modo de ejemplo y como orientación, se indican los objetivos, las acciones a realizar, los resultados previstos y los documentos que el adjudicatario tiene que entregar:



Objetivos:

El licitador deberá presentar en su oferta un diseño de la solución ofertada y una planificación detallada en tiempo con indicación de todas las tareas y de los recursos humanos y materiales, con el máximo nivel de desglose, que considere necesario realizar para a cabo esta fase, siendo de todas formas necesaria la conformidad del Director del Proyecto, la aceptación de las tareas y la planificación propuesta o la modificación de las mismas.

Acciones:

1. Pasos previos a la implantación del proyecto
2. Replanteo previo de las sedes
3. Tramitación e ingeniería
4. Aprovisionamiento de enlaces y equipos
5. Acondicionamiento de sedes
6. Provisión de servicios de red e instalación y configuración de equipamiento
7. Migración de Servicios
8. Comprobación de calidades y aceptación final

Resultados:

Tener todos los servicios migrados, aceptados y en plena operatividad para acometer el despliegue operativo global.

Entregables:

El adjudicatario deberá entregar como mínimo la siguiente documentación:

- Planificación detallada de la Migración por servicio.
- Relación de equipamiento y elementos de cableado que proporcionará el adjudicatario al amparo del contrato, así como el fabricante, modelo de equipamiento, tipo, versión de software instalada, características específicas, etc.
- Esquema de ubicación, instalación física, conexionado interno y externo de los anteriores elementos.
- Relación de adaptaciones de aquellos elementos que no fueran de su responsabilidad para adecuación.
- Diseño de la solución de los mecanismos de coexistencia y transición desde la situación inicial a la situación objetivo para cada servicio.
- Dotación de los medios materiales y humanos con el dimensionamiento adecuado para garantizarlo.
- Establecimiento de una muestra significativa de pilotos a realizar a determinar por Agencia EFE.
- Validación del resultado de los pilotos por parte de Agencia EFE.
- Plan de pruebas.
- Validación y certificación de la migración de los servicios

Se valorará el enfoque del Plan de Migración del licitante de modo que se realice un uso eficiente de los recursos humanos y técnicos de Agencia EFE en su ejecución.

Una vez ejecutadas satisfactoriamente las pruebas de validación se procederá a la puesta en marcha del servicio según el procedimiento descrito para ello por el adjudicatario.

4.3 Plan de Gestión del Servicio

La oferta propondrá un Plan de Gestión del Servicio, que detallará todos los planes y necesidades de los siguientes sub-apartados:

1. Plan de Operación,
2. Plan de Mantenimiento
3. Plan de Evolución.



Corresponderá al personal de Agencia EFE la supervisión y validación de las soluciones propuestas así como de los trabajos de implantación realizados, y su aceptación.

4.3.1. Plan de Operación

Dentro del Plan de Gestión del Servicio se proporcionará un Plan de Operación, donde se definan los procesos, procedimientos, actividades y responsabilidades encaminadas a asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los servicios demandados, siguiendo las buenas prácticas de ITIL.

Estos procesos deberán integrarse con los procesos definidos a tal efecto y las herramientas que los sustentan en Agencia EFE.

Los aspectos que deberá contemplar el Plan de Operación son, entre otros:

- **Proceso de gestión de peticiones, incidencias, configuración y cambios.** Deberá incluir procedimientos de apertura, seguimiento, gestión de la criticidad y escalado en la resolución de incidencias de la red del adjudicatario que afecten a los servicios prestados (terminales, enlaces, equipos, etc.).
- **Proceso de solicitud de provisión de nuevos servicios.** En este caso, siempre que el adjudicatario deba asumir una instalación durante la duración del contrato, evaluará la necesidad de cableado adicional, mobiliario, elementos de red intermedios o acondicionamiento general y proporcionará los que considere necesarios, previo acuerdo con Agencia EFE y retirará el cableado preexistentes en el caso de ser solicitado. Se deberán especificar con antelación los requisitos en cuanto a infraestructura y condiciones especiales de funcionamiento necesarios para cada instalación a llevar a cabo.
- **Proceso de seguimiento de servicios y pruebas** programadas de enlaces de respaldo y soluciones de supervivencia. Tanto en las soluciones en modo activo/pasivo como en modo activo/activo el adjudicatario realizará pruebas de los mecanismos de respaldo y conmutación de soluciones, para verificar su correcto funcionamiento.

El adjudicatario deberá disponer de un **Plan de Formación** necesario para que el personal de Agencia EFE disponga de conocimientos sobre le mantenimiento, operación y evolución de los servicios (herramientas, procedimientos, etc)

4.3.2. Plan de Mantenimiento

Dentro del Plan de Gestión del Servicio se proporcionará un **Plan de Mantenimiento**, con objeto de definir los procedimientos de mantenimiento de todo el equipamiento hardware y software suministrado por el adjudicatario, de los servicios de conexión con las redes públicas, y de todos los servicios de valor añadido, incluidos sus componentes y dispositivos adicionales ofertados.

El plan solicitado debe definir los procedimientos asociados al servicio de mantenimiento, que cubrirán los siguientes conceptos:

- Ejecución de labores de mantenimiento, así como la apertura, seguimiento y escalado de incidencias que se deriven de las mismas. El procedimiento de notificación de incidencias será consensuado con Agencia EFE, debiendo quedar debidamente documentadas las actuaciones realizadas por el adjudicatario.
- Subida de versiones de toda la arquitectura, tanto menores como mayores, en caso de que Agencia EFE solicite funcionalidades incluidas en versiones posteriores a la que se instale al inicio del contrato o para incluir actualizaciones que corrijan problemas de seguridad, siempre que Agencia EFE lo valide.
- Desplazamiento de los técnicos del adjudicatario al lugar de ubicación del equipo afectado.
- Mano de obra y servicios correspondientes.
- Todos los materiales y componentes requeridos. Para ello el adjudicatario deberá garantizar la existencia de un stock suficiente de piezas y recambios que pueda asegurar la reparación o sustitución de los equipos. Si algún equipo fuera descatalogado o estuviera fuera de soporte por parte del fabricante durante la duración del contrato y Agencia EFE así lo decidiera, el adjudicatario se encargaría de reemplazarlo por otro equipamiento de equivalentes o superiores funcionalidades y con la mínima interferencia en la actividad.



Con carácter general, se contemplarán tres tipos de **mantenimiento en la red**:

1. Preventivo, para aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir y así minimizar la probabilidad de averías y cortes del servicio, e incrementar la vida útil de los sistemas. Estas actuaciones de mantenimiento preventivo serán propuestas por el adjudicatario, sobre la base de las recomendaciones del fabricante o guías de buenas prácticas. Para ello, el adjudicatario aportará un plan de mantenimiento preventivo en el que detalle las actividades que llevará a cabo para conseguir este fin.
2. Correctivo, que permite diagnosticar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento de los equipos y configuraciones considerados en los servicios y/o el cumplimiento de los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o continuidad comprometidos por el adjudicatario, garantizando el restablecimiento de la completa operatividad del servicio.
3. Adaptativo, que permite adaptar el servicio a cambios en el entorno de operación, tales como la introducción de mejoras o nuevos equipos y sistemas de transmisión y conmutación, adopción de nuevos protocolos de red, nuevos requerimientos de funcionalidad y rendimiento, producidos como consecuencia de la evolución de la organización de Agencia EFE, o de las necesidades y requisitos iniciales y, por tanto, no contemplados en su momento.

4.3.3. Plan de Evolución

Dentro del Plan de Gestión del Servicio se incluirá un **Plan de Evolución** que presentará las previsiones necesarias para evolucionar el servicio durante los años de su prestación, y de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente pliego y en el PCAP.

El plan debe contemplar la ejecución de las variaciones en los servicios contratados incluyendo las condiciones técnicas y administrativas (plazos, trámites...), así como parámetros de cualquier otra índole que hayan de tenerse en consideración ante la solicitud de cualquier cambio.

En base a las condiciones económicas establecidas en el PCAP, Agencia EFE podrá ir solicitando modificaciones y ampliaciones de capacidad en la red objeto de suministro, adicionales a los requisitos de crecimiento y evolución exigidos en el pliego.

Este contrato debe permitir la prestación de los servicios en el tiempo fijado, por ello este plan debe incluir el dato del plazo cerrado (medido en días naturales) de provisión del servicio. Este plazo incluirá todas las provisiones necesarias, incluyendo las de terceros, obra civil, licencias o cualquier otro extremo que el adjudicatario precise para proveer el servicio, contándose desde la aceptación del servicio por Agencia EFE hasta su puesta en marcha en pleno orden de funcionamiento.

El plazo propuesto vinculará al adjudicatario y generará de forma inmediata las penalizaciones correspondientes de las relacionadas en el PCAP respecto a los niveles de servicio descritos anteriormente. Aun cuando el adjudicatario realice subcontratación del servicio, siempre en los términos autorizados por la legislación vigente, estará obligado a cumplir el plazo que haya ofertado sin que pueda transferir los retrasos a terceros.

Si durante el período de vigencia del contrato el adjudicatario hubiera introducido en el mercado **innovaciones tecnológicas** que impliquen, a juicio de Agencia EFE, obsolescencia técnica del servicio inicialmente contratado, Agencia EFE se reserva la decisión de introducir dicha tecnología en la red ya operativa, previo acuerdo con el adjudicatario y en base a los precios establecidos en el contrato.

En cualquier caso, a la finalización del contrato todo el equipamiento de la solución deberá quedar actualizado a la última versión de su software liberada por el correspondiente fabricante y homologada por el adjudicatario.

4.4 Plan de Devolución

El adjudicatario definirá un **Plan de Devolución del Servicio** que comenzará al menos **(2) meses** antes de la finalización del contrato. El adjudicatario deberá facilitar el cambio de prestador de servicios. Con este fin, se deberá entregar un inventario del equipamiento y servicios de la plataforma objeto de este contrato así como del equipamiento que el adjudicatario haya decidido reutilizar con carácter semestral de manera que la información tenga un estado de actualización constante.



Por otra parte, una vez finalizado el contrato, el adjudicatario deberá, durante el periodo que se establezca al efecto, que como máximo será de (3) meses, colaborar con el nuevo adjudicatario y aportar en su caso los recursos humanos y materiales necesarios previo acuerdo económico con éste, para la realización de todas aquellas actividades encaminadas a la planificación y ejecución del cambio.

A estos efectos, las ofertas deberán incluir un **plan de transferencia**, con el fin de que en dicha transferencia se minimice el impacto en la continuidad y calidad de los servicios y facilite la transición entre proveedores de servicio. El plan deberá contener, al menos:

- Metodología de traspaso de conocimiento de los aspectos fundamentales de las operaciones y proyectos en curso.
- Formación y documentación sobre los servicios objeto del contrato.
- Compromiso de facilitar el acceso a los equipamientos, programas e información utilizados para la provisión del servicio.
- Compromiso de colaboración activa con el prestador de servicios entrante.
- El adjudicatario deberá ofrecer toda la ayuda en la transferencia, a Agencia EFE o a terceras partes designadas por ella.
- Con antelación previa de al menos 6 meses a la finalización del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar a Agencia EFE toda la información de red relevante para posteriores licitaciones de los servicios incluidos en el presente lote. Dado que todo el equipamiento necesario (exceptuando el específico de transmisión: módems, terminadores de red, etc.) para proveer el servicio corporativo de datos y de telefonía fija quedará en propiedad de Agencia EFE, el adjudicatario se encargará muy especialmente de facilitar toda la información técnica y administrativa (periodos y contratos de garantía) relativa a los mismos que permita concurrir a todos los nuevos licitadores en igualdad de condiciones.

A la finalización del contrato (o en su caso a la finalización de las correspondientes prórrogas) el proveedor tendrá las siguientes **obligaciones mínimas**:

Previamente a la finalización del contrato:

- Entregar a la Agencia EFE toda la documentación actualizada que forma parte de los entregables de la FASE: Gestión del Servicio.
- Facilitar a la Agencia EFE la documentación que recoja requisitos físicos y lógicos para el despliegue del servicio en otro entorno de ejecución. Dicha documentación deberá ser entregada a la Agencia EFE a la finalización de los trabajos de instalación y se actualizará por parte del adjudicatario cada vez que cambien los requisitos. En cualquier caso la última versión deberá estar validada por la Agencia EFE al menos (2) meses antes de la finalización del contrato.

Al finalizar el contrato:

- Facilitar a la Agencia EFE las copias de seguridad de la información que permitan restaurar el servicio en una infraestructura que cumpla los requisitos indicados anteriormente siguiendo el procedimiento de restauración validado.
- Estas copias deberán estar en formato compatible con el software de backup en uso por la Agencia EFE en el momento de la reversión del servicio, de tal forma que puedan ser restauradas por la Agencia EFE. Se entregarán no sólo las últimas copias sino al menos:
 - Una copia de cada semana de las últimas cuatro semanas.
 - Una copia de cada mes de los últimos doce meses.
 - Una copia de cada año del contrato (y en su caso de las correspondientes prórrogas).
- En caso de que exista cambio de proveedor, el equipo técnico de la empresa adjudicataria deberá estar disponible (tanto presencialmente como en remoto) durante al menos un mes desde la finalización del contrato para garantizar una adecuada migración y transición del servicio.

Tras la finalización del contrato:

- Desconectar los sistemas de información del cloud de la Agencia EFE una vez finalizado el contrato.
- Destruir todas las copias de seguridad y eliminar físicamente los datos e información de las bases de datos, sistemas operativos y máquinas virtuales que prestaban servicio a la Agencia EFE, una vez se autorice la destrucción por parte de la Agencia EFE



- Aportar pruebas auditables de cumplimiento del requerimiento de destrucción de información anterior.

5. Acuerdo de Nivel de Servicio y Penalizaciones

El acuerdo de nivel de servicio (en adelante ANS) constituirá el mecanismo cuantitativo y cualitativo básico de seguimiento y control de la calidad del servicio, sin que ello suponga perjuicio alguno en el establecimiento de otros mecanismos de control periódicos o extraordinarios con el objetivo de asegurar que el compromiso de calidad se cumpla en la práctica.

En el presente pliego se exponen los parámetros de control que forman parte del ANS, con su definición y el umbral de cada parámetro, al que los licitadores se comprometen por el hecho de presentar la oferta, ya que constituye un requisito mínimo del servicio.

En todos los casos, en los que el cumplimiento del acuerdo de nivel de servicio dependa de terceros suministradores, los licitadores deberán presentar documentación sobre el acuerdo de nivel de servicio contraído con ellos.

Por constitución, el ANS debe entenderse como un documento vivo, tanto o más como lo es la propia gestión pública a la que da soporte, por lo que es objeto de revisión y mejora continua, quedando recogidas por escrito cuantas modificaciones hayan sido pertinentes. Tanto los indicadores (cumplimiento) como las penalidades (incumplimientos) son calculados por el adjudicatario mensualmente y recogidos en el informe de seguimiento del servicio, que se elaborará con una periodicidad también mensual.

5.1 Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)

El siguiente esquema de ANS técnicos y operativos es un esquema de mínimos, que cada ofertante deberá respetar y mejorar según sus capacidades, así como complementar con otros indicadores técnicos y operativos de los diferentes servicios ofertados.

Asimismo, cada ofertante debe describir en detalle los procesos y procedimientos operativos para la gestión de incidencias de servicio 24x7x365.

La medida de los parámetros del ANS cuantificables en unidades de tiempo abarcará desde el instante de inicio hasta el de finalización; posteriormente, ya que en los informes que se presentarán a Agencia EFE se podrán incluir justificaciones al incumplimiento que, en caso de ser aceptadas por Agencia EFE, deducirán del total las demoras justificadas y cuantificadas. Se deberá por tanto incorporar la hora de inicio y finalización del parámetro medido y de cada una de las demoras justificadas.

Los informes de reporte del ANS se entregarán con la periodicidad que defina Agencia EFE (por defecto, periodicidad mensual). Agencia EFE definirá asimismo el formato y contenido de los informes, pudiendo modificarlos a lo largo del periodo de contratación, para facilitar el seguimiento y el control de los parámetros de calidad. También es posible la petición de informes por periodos específicos, desde una fecha de inicio a una fecha final.

De forma general, y salvo que se indique específicamente lo contrario, los compromisos de cumplimiento del ANS no se cierran al final de cada periodo y se reinicia la cuenta a cero; el periodo indica simplemente la frecuencia de reporte de los mismos. Los registros que permanezcan abiertos al cierre de ciclo de medición de los parámetros de ANS se volverán a reportar en el ciclo siguiente con el mismo identificador, de manera que puedan ser relacionados con el anterior registro pendiente de cierre. Ello no debe ser considerado en ningún caso doble penalidad.

5.1.1. Indicadores ANS por Servicio

El licitante deberá proporcionar el servicio solicitado de acuerdo a los requisitos establecidos en el PCAP y PPT. En caso de incumplimiento de dichos requisitos podrá ser penalizado según se indica a continuación de modo adicional a lo establecido en los indicadores anteriores.

A continuación se detallan los ANS por Servicio relacionados con la Gestión del Servicio: disponibilidad, calidad, capacidad de respuesta del proveedor ante eventualidades, cumplimiento de plazos, etc.



Servicio	Tipo indicador	Indicador	Descripción / Modo calculo	Evaluación	Valor objetivo
CDN	Disponibilidad servicio	Disponibilidad del servicio de CDN	Se define como el porcentaje de tiempo al mes que la comunicación entre los usuarios finales y la CDN está operativa	Disponibilidad de CDN = $(T_{tot} - T_{indisponibilidad}) / T_{tot} * 100$ (%)	99,9%
CDN	Calidad servicio	Latencia IP	Se define como el retardo de transito de paquetes en la red del proveedor de servicio	Calculo de latencia (Mbps)	50 Mbps
CDN	Gestión incidencias	Tiempo medio de respuesta	Tiempo transcurrido entre la notificación de una petición o incidencia por parte de EFE y el envío por parte del adjudicatario de la Respuesta con la lista de acciones y plazos de aplicación de las mismas.	Tiempo de respuesta (h)	1 hora
CDN		Tiempo medio de resolución de incidencias críticas	Se define como el plazo transcurrido desde la notificación de pérdida de servicio realizada Por el cliente hasta que se le da una solución temporal o definitiva que permita recuperar el servicio.	Tiempo de resolución (h)	0,5 horas
BRS	BRS - Balanceadores F5	Reemplazo hardware	Reemplazo Hardware en el siguiente día laboral	Días laborales para reemplazo del HW	1 día laboral
BRS	BRS - Balanceadores F5	Gestión de órdenes de Trabajo (Peticiones)	Gestión de órdenes de trabajo de prioridad crítica	Tiempo de resolución (h) del 99% de las ordenes de petición	menos de 4 horas
BRS			Gestión de órdenes de trabajo de prioridad alta	Tiempo de resolución (h) del 99% de las ordenes de petición	menos de 14 horas
BRS			Gestión de órdenes de trabajo de prioridad media	Tiempo de resolución (h) del 99% de las ordenes de petición	menos de 24 horas
BRS			Gestión de órdenes de trabajo de prioridad baja	Tiempo de resolución (h) del 99% de las ordenes de petición	menos de 72 horas
BRS	Centro de Datos (CPD•DATOS)	Disponibilidad eléctrica del CPD	Disponibilidad eléctrica del CPD	% de tiempo en que la alimentación eléctrica del CPD ha estado activa y	99.99%



				en servicio	
BRS	Centro de Datos (CPD-Bits)	Disponibilidad eléctrica AC del CPD	Disponibilidad eléctrica AC del CPD	% de tiempo en que la alimentación eléctrica del CPD ha estado activa y en servicio	99.99%
BRS		Disponibilidad eléctrica DC del CPO	Disponibilidad eléctrica DC del CPO	% de tiempo en que la alimentación eléctrica del CPD ha estado activa y en servicio	Acometida simple 99,9 % Acometida doble 99.99%
BRS		Condiciones ambientales (temperatura)	Condiciones ambientales de Condiciones 22° (+- 4°)	% de tiempo en que la condición medioambiental ha sido correcta	100%
BRS		Condiciones ambientales (humedad)	Condiciones ambientales de humedad: 50% 110*(40% - 60%)	% de tiempo en que la condición medioambiental ha sido correcta	100%
BRS		Tiempo de respuesta ante una solicitud de manos remotas	Tiempo de respuesta ante una solicitud de manos remotas	Tiempo en el que el operador está disponible en menos de 2 horas	100%
BRS	Plataforma IaaS	Disponibilidad de servidor virtual	Disponibilidad de servidor virtual	% de tiempo en que el servidor se encuentra activo y dando servicio	>=99,99%
BRS		Disponibilidad del sistema de almacenamiento	Disponibilidad del sistema de almacenamiento	% de tiempo en que el sistema de almacenamiento se encuentra activo y dando servicio	>=99,99%
BRS		Disponibilidad del entorno de backup	Disponibilidad del entorno de backup	% de tiempo en que el entorno de backup se encuentra activo y dando servicio	>=99,99%
BRS		Backups satisfactorios	Backups satisfactorios	% de backups planificados que se han ejecutado correctamente	>=99%
BRS		Atención a peticiones de restauración de datos	Atención a peticiones de restauración de datos	% de peticiones de restauración atendidas en menos de 4 horas	>=99%
BRS		Disponibilidad de red LAN (en el CPD)	Disponibilidad de red LAN (en el CPD)	% de tiempo en que la red y los elementos de comunicaciones han estado activos y dando servicio	>=99,9%



BRS		Disponibilidad del acceso a Internet	Disponibilidad del acceso a Internet	% de tiempo en que el acceso a Internet ha estado activo y dando servicio	>=99,9%
BRS		Disponibilidad de la infraestructura de seguridad	Disponibilidad de la infraestructura de seguridad	% de tiempo en que la infraestructura de seguridad ha estado activa y dando servicio	>=99,9%
BRS	Servicio de Monitorización	Disponibilidad del servicio de monitorización	Disponibilidad del servicio de monitorización	% de tiempo en que el servicio de monitorización se encuentra activo y dando servicio	>=99,9%
BRS	Gestión de órdenes de Trabajo (Peticiones)	Gestión de órdenes de trabajo de prioridad crítica	Tiempo transcurrido entre el envío de solicitud/notificación de incidencia o petición y el momento de notificación del cierre de la Gestión. Se evaluará el % de gestiones resueltas en el tiempo máximo establecido.	% de órdenes de prioridad crítica resueltas en menos de 4 horas	>=95%
BRS		Gestión de órdenes de trabajo de prioridad alta		% de órdenes de trabajo de prioridad alta resueltas en menos de 14 horas	N/A
BRS		Gestión de órdenes de trabajo de prioridad media		% de órdenes de trabajo críticas resueltas en menos de 24 horas	N/A
BRS		Gestión de órdenes de trabajo de prioridad baja		% de órdenes de trabajo críticas resueltas en menos de 72 horas	N/A
BRS	Gestión de Incidencias	Gestión de Incidencias de prioridad crítica	Tiempo transcurrido entre el envío de solicitud/notificación de incidencia o petición y el momento de notificación del cierre de la Gestión. Se evaluará el % de gestiones resueltas en el tiempo máximo establecido.	% de Incidencias resuelta en menos de 4 horas	>=99%
BRS		Gestión de Incidencias de prioridad alta		% de incidencias resueltas en menos de 14 horas	N/A
BRS		Gestión de Incidencias de prioridad media		% de incidencias resueltas en menos de 24 horas	N/A
BRS		Gestión de Incidencias de prioridad baja		% de incidencias resueltas en menos de 48 horas	N/A
BRS	Gestión del Servicio	Disponibilidad del servicio	Disponibilidad del servicio de atención de llamadas	% de tiempo en el que la plataforma de recepción de llamadas está activa y dando servicio	99,0%



BRS		Llamadas atendidas por el SPOC	Llamadas atendidas por el SPOC	% de llamadas atendidas por el SPOC en menos de 20 segundos	95%
BRS		Informes de incidencias de prioridad crítica o alta	Informes de incidencias de prioridad crítica o alta	% de informes entregados antes de las horas definidas en el ANS	48h
BRS		Informes de seguimiento	Informes de seguimiento	% de informes de seguimiento entregados en el plazo acordado	100%
Datos, Satélite, Streaming	Gestión de Incidencias Datos, Satélite, Streaming	Gestión de Incidencias de prioridad crítica	Tiempo de resolución de Incidencias de prioridad crítica, es decir, que suponga cese en la prestación de un servicio que afecte a la recepción o difusión de información de EFE.	Tiempo de resolución (h) = Tiempo cierre - Tiempo notificación	< 2 horas
Datos, Satélite, Streaming		Gestión de Incidencias de prioridad alta	Tiempo de resolución de Incidencias de prioridad alta, es decir, que suponga cese de Voz/datos en una sede o degradación del servicio > 50%	Tiempo de resolución (h) = Tiempo cierre - Tiempo notificación	< 8 horas
Datos, Satélite, Streaming		Gestión de Incidencias de prioridad media	Tiempo de resolución de Incidencias de prioridad media, es decir, que suponga cese parcial de Voz/datos en sede o caída de redundancia o degradación del servicio < 50%	Tiempo de resolución (h) = Tiempo cierre - Tiempo notificación	< 24 horas
Datos, Satélite, Streaming		Gestión de Incidencias de prioridad baja	Tiempo de resolución de Incidencias de prioridad baja, es decir, que suponga degradaciones de servicio de carácter intermitente	Tiempo de resolución (h) = Tiempo cierre - Tiempo notificación	< 48 horas
Datos, Satélite, Streaming	Disponibilidad servicio	Disponibilidad del servicio de Datos / Satélite / Streaming	Se define como el porcentaje de tiempo al mes que los servicios están disponibles, calculándose de la siguiente forma:	Disponibilidad Servicio X = $(T_{tot} - T_{indisponibilidad}) / T_{tot} * 100 (\%)$	99,9%
Telefonía Fija + Móvil	Disponibilidad de servicio	Disponibilidad de servicio Telefonía	Se define como el porcentaje de tiempo al mes que el servicio está disponible	Disponibilidad = $(T_{tot} - T_{indisponibilidad}) / T_{tot} * 100 (\%)$	99,9%
Telefonía Fija + Móvil	Gestión de Incidencias	Tiempo de respuesta - Averías masivas y/o incidencias graves	Tiempo máximo admitido para respuesta de Incidencias graves	Tiempo medio de respuesta (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 0,5 horas



Telefonía Fija + Móvil		Tiempo de respuesta - Averías usuarios clave y/o incidencia media	Tiempo máximo admitido para respuesta de Incidencias medias	Tiempo medio de respuesta (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 1 horas
Telefonía Fija + Móvil		Tiempo de respuesta - Averías individuales y/o incidencia baja	Tiempo máximo admitido para respuesta de Incidencias bajas	Tiempo medio de respuesta (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 12 horas
Telefonía Fija + Móvil	Gestión de Incidencias	Averías masivas y/o incidencias graves	Tiempo máximo admitido para resolución de Incidencias graves	Tiempo medio de resolución (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 2 horas
Telefonía Fija + Móvil		Averías usuarios clave y/o incidencia media	Tiempo máximo admitido para resolución de Incidencias medias	Tiempo medio de resolución (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 8 horas
Telefonía Fija + Móvil		Averías individuales: y/o incidencia baja	Tiempo máximo admitido para resolución de Incidencias baja	Tiempo medio de resolución (h) calculado para el 95% de las incidencias	< 24 horas
Telefonía Fija + Móvil	Gestión de Peticiones	Provisión de nuevos Servicios o terminales usuarios	Evaluación de cumplimiento tiempos de provisión	Tiempo de provisión (h) = Tiempo ejecución provisión - Tiempo notificación	5 días
Telefonía Fija + Móvil		Provisión de nuevos Servicios o Terminales Claves o Procesos	Evaluación de cumplimiento tiempos de provisión	Tiempo de provisión (h) = Tiempo ejecución provisión - Tiempo notificación	5 días
Telefonía Fija + Móvil	Reporting	Cumplimiento de tiempos comprometidos de entrega de informes	Evaluación de cumplimiento de fechas de entrega	fecha entrega	antes del 5º día del mes siguiente
Telefonía Fija + Móvil		Cumplimiento Tiempo control y cierre de facturación	Evaluación de cumplimiento de fechas de entrega	fecha entrega	antes del 5º día del mes siguiente
Telefonía Fija + Móvil		Conciliación costes de facturación	Evaluación de cumplimiento de fechas de entrega	fecha entrega	antes del 10º día del mes siguiente
Telefonía Fija + Móvil	Servicio de Atención	Disponibilidad atención ante reclamaciones	Disponibilidad horario atención de reclamaciones	disponibilidad horario	24x7x365
Telefonía Fija + Móvil	Servicio de Atención	Informe de mantenimiento e incidencias	Informe de incidencia/avería/gestión cambios, etc	Tiempo de entrega de informes de mantenimiento e incidencias	< 24 horas



5.1.2. Indicadores ANS adicionales

Se definen compromisos relativos a otros parámetros sujetos a ANS:

Cod.	INDICADOR (ANS adicionales)	METRICA	VALOR OBJETIVO
I-01	Por retrasar o dificultar la realización de auditorías por parte de la Agencia EFE o de un tercero en nombre de ella.	NO	100%
I-02	Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.	Cumplimiento plazos	>=95%
I-03	Tiempo máximo empleado en la elaboración de informes críticos en caso de incidencia grave.	Tiempo máx. <= 2 días desde fecha finalización incidencia	>=95%
I-04	Los retrasos en cualquiera de los hitos especificados en PPT, PCAP o en la Oferta del adjudicatario. Como hitos tanto las fases definidas en el plan de proyecto como cualquiera de las actividades descritas en PPT y que tengan una fecha de cumplimiento definida (por ejemplo, los informes mensuales de seguimiento).	Tiempo < 1 día retraso respecto fecha prevista	>=95%
I-05	Detección de problemas graves o muy graves durante la realización de auditorías por parte de la Agencia EFE o de un tercero en nombre de ella, como por ejemplo los que puedan afectar a la confidencialidad, integridad, rendimiento o disponibilidad ,etc.	NO	100%

5.2 Penalizaciones

Las definiciones de KPI y valores objetivo han de ajustarse y revisarse de manera que las penalizaciones sean una excepción, y no la norma, siendo el foco de ambas partes la calidad y rendimiento del servicio.

Por otro lado, las penalizaciones sólo se aplicarán por decisión del órgano de contratación, considerando los siguientes criterios:

- Impacto operativo: impacto real sobre usuario final por la interrupción eventual de servicios por parte del proveedor.
- Disponibilidad de los servicios y su impacto en clientes
- Calidad del servicio
- Otras circunstancias y atenuantes.

Se efectuará un control de penalidades mensual, calculándose en base a los datos mensuales consensuados, y serán comunicadas por la Dirección del Proyecto de la Agencia EFE, en el primer mes del siguiente mes donde se tomarán las decisiones oportunas.

Las penalidades se traducirán en importes económicos sustraibles de la facturación mensual que corresponda.

5.2.1. Penalizaciones relacionadas con los servicios

Penalizaciones sobre KPIs del Acuerdo de Nivel de Servicio

Para cada uno de los indicadores se aplicará la siguiente fórmula de cálculo de penalidades para cada periodo mensual sobre la factura global del contrato.



Se ha realizado una estimación de peso relativo de cada servicio respecto del total del contrato para aplicar las penalizaciones (% Penalización aplicada sobre factura global contrato (mensual)).

Servicio	Indicador	Descripción	Evaluación	Penalización relativa s/servicio	% Penalización aplicada sobre factura global contrato (mensual)
CDN	Disponibilidad del servicio CDN	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	10% por incumplimiento ANS de Disponibilidad	0,396%
CDN	Latencia IP	Cumplimiento del retardo de tránsito de paquetes en la red del proveedor de servicio	Si se supera el objetivo de ANS aplicará la penalización definida	6% por incumplimiento ANS	0,238%
CDN	Tiempo medio de respuesta	Cumplimiento de plazo máx. transcurrido desde la notificación realizada por el cliente hasta que se le da una respuesta indicando el primer diagnóstico.	Tiempo de respuesta (h). Si se supera el objetivo ANS se aplicará la penalización definida	1% por incumplimiento ANS	0,040%
CDN	Tiempo medio de resolución de incidencias críticas	Cumplimiento de plazo máx. desde la notificación de pérdida de servicio realizada por el cliente hasta que se le da una solución temporal o definitiva que permita recuperar el servicio.	Tiempo de resolución (h) Si se supera el objetivo ANS se aplicará la penalización definida	3% por incumplimiento ANS	0,119%
BRS	Gestión de Incidencias F5	Gestión de Incidencias	% de incidencias resueltas según criticidad definida en SLA	5% por incumplimiento ANS	0,202%
BRS	Reemplazo hardware	Reemplazo Hardware en el siguiente día laboral	Cumplimiento días laborales para reemplazo del HW en caso de avería según ANS	10% por incumplimiento ANS	0,405%
BRS	Perdida de datos	Perdida de datos de la organización como consecuencia de incidencia crítica en el servicio	Perdida de datos	5% por incumplimiento ANS	0,202%
BRS	Gestión de Incidencias BRS	Gestión de Incidencias	% de incidencias resueltas según criticidad definida en SLA	5% por incumplimiento ANS	0,202%



BRS	Disponibilidad del servicio BRS	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	10% por incumplimiento ANS de Disponibilidad	0,405%
Streaming	Disponibilidad del servicio Streaming	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	6% por incumplimiento ANS	0,150%
Datos	Disponibilidad del servicio Datos	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	1% por incumplimiento ANS	2,927%
Satélite	Disponibilidad del servicio Satélite	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	3% por incumplimiento ANS	2,803%
Telefonía móvil + Fija	Disponibilidad del servicio Telefonía	Tiempo (h/mes) que alguno de los no está activo y disponible	Incumplimiento ANS de la Disponibilidad	5% por incumplimiento ANS	2,941%
Gestión Servicio	Cumplimiento Plazos Plan Migración	Cumplimiento de plazos en el Plan de Migración establecido	Desviación respecto planificación prevista (días)	5% por cada semana de retraso	5,000%
Gestión Servicio	Cumplimiento plazos informes	Los retrasos en la entrega de documentación serán considerados retrasos en la ejecución de los suministros o trabajos a los que haga referencia.	Días de retraso en la entrega de documentos	3% por cada semana de retraso	0,113%
Gestión Servicio	Cumplimiento plazos informes incidencias críticas	Tiempo máximo empleado en la elaboración de informes críticos en caso de incidencia grave.	Días de retraso en la entrega de documentos	5% por cada semana de retraso	0,189%

Las cuantías de las penalidades a aplicar estarán acotadas según indica la LCSP (art.196)

El incumplimiento continuado o durante dos meses consecutivos podrá ser causa objetiva de resolución del contrato aplicándose los efectos aplicables a la resolución de contratos incluida en la LCSP.

6. Organización de los trabajos

6.1 Dirección y organización de los trabajos

La Agencia EFE nombrará a un técnico cualificado como **Director de Proyecto**, que la representa ante la Empresa Adjudicataria y dirigirá los trabajos asociados al Contrato de este pliego. En su caso, el Director del Proyecto podrá delegar ciertos aspectos de la gestión del contrato en el personal técnico de la Agencia EFE o externo que considere oportuno.

Es responsabilidad del Director del Proyecto de la Agencia EFE:

- Asegurar el cumplimiento de lo establecido en los Pliegos de Cláusulas, tanto Administrativas como Técnicas.
- Asegurar el cumplimiento de los objetivos generales que la Agencia EFE persigue con este contrato.
- Asegurar el cumplimiento de las mejoras aportadas por la oferta adjudicataria.



- Obtener la máxima calidad posible en los trabajos efectuados.

Por su parte la empresa adjudicataria nombrará un **Jefe Proyecto** que la representará ante la Agencia EFE y que dirigirá los trabajos asociados al contrato siguiendo las directrices que emanen de la Dirección del Proyecto. El Jefe de Proyecto tendrá a su cargo el equipo de proyecto necesario con la cualificación técnica y profesional necesaria para la ejecución de las tareas asociadas al contrato.

En la oferta deberá justificarse la idoneidad técnica del personal ofertado a ejecutar el proyecto.

6.2 Equipo de trabajo

El Equipo de Trabajo de la adjudicataria estará constituido por un **Equipo de Trabajo** complementado con otras personas y perfiles técnicos necesarios para la ejecución de los trabajos comprometidos, como los servicios de valor añadido.

Agencia EFE podrá en cualquier momento solicitar a la empresa adjudicataria el listado de personal vinculado al servicio así como la cualificación y experiencia de los mismos.

6.2.1. Ubicación del equipo

Como regla general los servicios deberán llevarse a cabo en las instalaciones del adjudicatario. Durante las fases de Migración y de Devolución del servicio, el adjudicatario deberá permanecer en las instalaciones de Agencia EFE alternando con la Ubicación de los CPDs, solapándose con el adjudicatario actual y con el equipo de Agencia EFE el tiempo necesario para su capacitación y aprendizaje de las peculiaridades del servicio, conocimiento de las instalaciones, de los elementos a mantener, estándares de Agencia EFE, de los responsables, de la documentación, de las herramientas actuales,...

Una vez finalizada la etapa de Migración y transición, el adjudicatario deberá prestar el servicio mayoritariamente desde sus instalaciones en remoto, o combinadamente entre remoto e in-situ dependiendo del servicio.

Si por necesidades de seguridad, eficacia y eficiencia debiera realizarse el servicio en dependencias de Agencia EFE, será necesario que el adjudicatario realice un control exhaustivo de los trabajos y medios, poniendo a disposición del equipo asignado a los trabajos todos los medios necesarios para la realización de las actividades previstas, salvo aquellos que por motivos logísticos proporcione Agencia EFE (punto de red, conexiones de fuerza, tarjeta control de acceso, etc). En particular y, siempre que sea necesario para la prestación del servicio, tendrá que suministrar:

Dirección de correo electrónico con dominio identificativo de su empresa y con acceso web.

- Teléfono de contacto fijo o móvil.
- Ordenador fijo o portátil.
- Software original.
- Conexión a Internet con ancho de banda suficiente sobre la que se puedan establecer túneles IPsec con los sistemas de Agencia EFE.

En aquellos casos en los que los trabajos deban realizarse en instalaciones de Agencia EFE, solo se proporcionará acceso a los servicios o aplicaciones informáticas imprescindibles para la realización de su actividad y se realizará en espacios de trabajo diferenciados del personal de Agencia EFE. Asimismo y, en caso de que por eficacia y seguridad del trabajo, los equipos informáticos deban ser de Agencia EFE, se especificarán los equipos asignados e igualmente sólo contarán con los accesos imprescindibles.

6.3 Gobierno del servicio y reporting

Modelo organizativo

El licitante deberá realizar una propuesta de estructura de Gobierno del servicio estructurado en tres niveles:



- El nivel **estratégico** es el encargado de velar por que la estrategia y objetivos del servicio están alineados con los corporativos, y de controlar y garantizar que todas las decisiones y operaciones se ajustan a dicha estrategia.
- El nivel **táctico** se encarga de transformar las decisiones estratégicas en planes de operación y acción y de coordinar, dirigir y controlar los esfuerzos necesarios para su ejecución.
- El nivel **operacional** se responsabiliza de la gestión, ejecución, supervisión técnica y control diario de los servicios, así como de gestionar las incidencias.

En línea con lo mencionado anteriormente:

- Existirá un **Comité de Dirección** en el que participa Agencia EFE y el Adjudicatario asignando cada uno un Director Ejecutivo, capaces de asegurar el nivel de decisión y compromiso que requieren las disposiciones estratégicas requeridas a este nivel del modelo.

Algunas de las responsabilidades de este Comité son:

- Analizar los niveles de ANS y Penalizaciones críticas
- Revisar los cumplimientos de ANS y sus penalizaciones asociadas.
- Revisar el estado de los planes de acción en curso. Revisión de objetivos a medio y largo plazo.
- Tomar decisión en caso necesario para el desbloqueo o priorización de determinadas acciones.
- Otras acciones a proponer por el ofertante.

El Comité de Dirección se reunirá trimestralmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o dentro de los 10 días laborables siguientes a una petición por escrito de cualquiera de las partes.

- Existirá un **Comité de Seguimiento y Control**. En un nivel de gestión táctico Agencia EFE y el Adjudicatario asignarán un Director de Proyecto para establecer este Comité encargado de dirigir, monitorizar y controlar de la ejecución de todos los servicios.

Algunas de las responsabilidades de este Comité son:

- Supervisar el funcionamiento y evolución del servicio.
- Revisión de ANS y Penalizaciones
- Analizar y aprobar las modificaciones del servicio, mejoras y su reestructuración para conseguir que el funcionamiento del servicio logre alcanzar los objetivos en un momento determinado.
- Decidir la solución más adecuada en caso de conflicto o problemas de interpretación.
- Movilizar los recursos que sean necesarios para responder a posibles situaciones críticas.
- Revisión de objetivos a corto plazo.
- Otras acciones a proponer por el ofertante.

Se reunirá al menos mensualmente o con la frecuencia que razonablemente se considere necesaria o después de 1 día laborable tras una petición de cualquiera de los Directores de Proyecto.

- Existirán **Comité Operacional** que analiza y evalúa de manera continua la actividad de forma semanal o quincenal entre el Jefe de Proyecto de la empresa adjudicataria y el Director de Proyecto de la Agencia EFE.

Algunas de las responsabilidades de este Comité son:

- Análisis de los indicadores de gestión del servicio (ANS)
- Identificación y seguimiento de planes de acción
- Identificación de problemas que requieran escalado a niveles superiores.
- Revisar la lista de incidencias y tareas pendientes y asignar prioridades
- Revisar y priorizar las peticiones recibidas
- Coordinar los grupos y personas asignados a la entrega del Servicio
- Discutir nuevos requerimientos o cambios.
- Asegurar que el personal asignado para la ejecución de los servicios por el Adjudicatario está disponible y disponen del equipo, formación y soporte necesarios para la correcta ejecución de sus tareas
- Revisar la tendencia de los niveles de servicio y establecer acciones correctoras



- Servir como punto único de contacto entre las organizaciones de Agencia EFE y del Adjudicatario para todos los asuntos del día a día relacionados con el Servicio
- Revisar y facilitar al Comité de Seguimiento y Control cualquier información que le sea solicitada.
- Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con asuntos de cualquier naturaleza que pueda surgir durante la gestión

Todas las reuniones deberán quedar documentadas en actas de reunión que serán enviadas a la Agencia EFE para su aprobación.

Sistema de Reporting

Además de la estructura de Gobierno del Servicio requerida anteriormente, Agencia EFE desea recibir informes periódicos de actividad y de cumplimiento de los niveles de servicio para los distintos procesos objeto del contrato.

Los objetivos a cumplir con la generación de estos **informes** son los siguientes:

- Proporcionar información periódica de los niveles de servicio alcanzados en la prestación del servicio (ANS ofertados y ANS alcanzados).
- Proporcionar una base documental para las reuniones de seguimiento del servicio.
- Obtener una visión clara de la situación del servicio y permitir actuar con eficacia en caso de cambios en el entorno o desviación de los resultados respecto de lo planificado.
- Identificar y destacar cualquier necesidad de cambio en el nivel de servicio estipulado.
- Identificar hechos relevantes y su impacto en el nivel de servicio.
- Proporcionar información periódica sobre los volúmenes reales de actividad de cada uno de los servicios.

La empresa adjudicataria habrá de realizar al menos los siguientes tipos de informes:

- **Informe operativo (semanal):** Este informe se centrará principalmente en la Gestión de Solicitudes e Incidencias.
Se valorará que estos informes estén accesibles en plataforma on-line.
- **Informe de seguimiento (mensual):** El propósito de este informe es proporcionar una visión general del servicio. La empresa adjudicataria deberá elaborar cuantos informes o documentos técnicos como precise la Agencia EFE, en el formato que se solicite (documentos, presentaciones, hojas de cálculo), de modo que pueda disponer de toda la información necesaria sobre la evolución y rendimiento del servicio.
Se valorará que estos informes estén accesibles en plataforma on-line.

Documentación de los trabajos

Tras la firma del contrato, el adjudicatario vendrá obligado a presentar en el plazo de (7) días la Documentación detallada de Plan de proyecto donde se recogerán todos los aspectos contenidos en pliego y oferta.

Esta documentación deberá ser aprobada por el Director del Proyecto y será vinculante a todos los efectos, al igual que lo indicado en pliego y oferta. En dicha documentación se recogerá una planificación detallada del proyecto, incluyendo entregables, garantía, asistencia, soporte, mantenimiento, etc., así como todas aquellas actuaciones en las que deberá colaborar la **Agencia EFE** para asegurar en los plazos fijados.

Dicho Plan vendrá completado con los Sigüientes contenidos:

- Plan de Migración
- Plan de Despliegue, Provisión y Operación del Servicio
- Plan de Devolución del Servicio
- Listado de Entregables con hitos de entrega
- Plan de Facturación



7. Mejoras

El órgano de contratación valorará la viabilidad de las mejoras que el adjudicatario proponga en su oferta para el desarrollo de los trabajos. **Estas Mejoras deberán incluirse en el SOBRE 2 por tratarse de un criterio de valoración objetivo.**

Se entenderá por mejora toda propuesta de servicios o prestación adicional formulada por los licitadores en relación al objeto del contrato no incluido en los requisitos de los pliegos y que aporten valor añadido al servicio y/o al cliente.

En ningún caso se podrá proponer como mejora el ofrecimiento de un número superior al requerido de los mismos bienes o servicios que constituyen el objeto del contrato. El importe de estas mejoras estará necesariamente incluido en el precio global ofertado.

Serán valorables las siguientes prestaciones adicionales:

SERVICIO	IDENTIFICACION	DESCRIPCIÓN / EVALUACIÓN	VALORACION MEJORA (%)
DATOS	Aumento de Caudal en sedes	Aumento de caudal de 75 a 100 en todas las sedes del tipo "Fibra Óptica" (excepto MADRID Congreso) y aumento a 1 Gbps del caudal de la Sede Central	15,0%
DATOS	Implementación de respaldo FTTH en todas las Sedes (Nota: Se considera Requisito Técnico la implementación del respaldo FTTH en las sedes de BARCELONA, BILBAO, SANTIAGO DE COMPOSTELA, SEVILLA y VALENCIA)	Implementación de respaldo FTTH en todas y cada una de las siguientes sedes, incluyendo también: ALAVA, DONOSTIA, LAS PALMAS DE G C, MALAGA, MALLORCA, VALLADOLID, ZARAGOZA, PAMPLONA-IRUÑA.	20,0%
DATOS	Tráfico a Internet de los usuarios conectados desde las sedes nacionales de la red corporativa que se determinen.	Cumplimiento de los 2 escenarios definidos a continuación: a) Sede con acceso a Internet desde las infraestructuras de la sede central. Será responsabilidad del adjudicatario la conformación de este tráfico. b) Sede con acceso a Internet desde las infraestructuras del adjudicatario. Será responsabilidad del adjudicatario la conformación de este tráfico y la seguridad y reglas de protección perimetral a aplicar a este tráfico.	7,5%
DATOS	Circuitos físicos diferenciados de suministro de Internet en la Sede Central de Agencia EFE	Circuitos físicos 100% diferenciados	7,5%
TELEFONIA MOVIL	Servicio de gestión y migración de terminales móviles	Migración de terminales: interlocución con usuario, operaciones de traslado de datos, configuraciones y/o aplicaciones en cada sustitución puntual de dispositivos móviles a lo largo de la vigencia del contrato.	17,5%
BRS	Reglas adicionales en el FW compartido	60 reglas adicionales en el FW compartido.	2,5%



BRS	Aumento Mbps de acceso a Internet	Aumento a 50 Mbps de acceso a Internet	5,0%
CDN	Ampliación de tráfico entregado	Ampliación a 1Gbps anual del tráfico entregado.	25,0%
			100,0%

Todas aquellas **mejoras, adicionales o complementarias** a las aquí descritas, que el licitante desee incluir en su oferta serán consideradas dentro de la calidad de la solución técnica de la oferta y valoradas según los criterios definidos a tal efecto.

8. Plan de Seguridad

8.1 Plan de Seguridad de la información

El adjudicatario elaborará un **Plan de Seguridad** donde se detallarán los controles orientados a garantizar confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información de Agencia EFE que maneje el adjudicatario en virtud del presente contrato.

El Plan de Seguridad deberá describir las medidas de carácter organizativo, físico y lógico que implementará el adjudicatario para proteger la información asociada a los trabajos objeto del presente contrato.

Estas medidas deberán incluir, como mínimo:

- Medidas de tipo organizativo:
 - o Política de seguridad, normas y procedimientos de seguridad de la información del adjudicatario.
 - o Estructura de responsabilidades de seguridad de la información del adjudicatario.
 - o Asignación del rol de Responsable de Seguridad de la Información del contrato.
 - o Procedimientos para la gestión de las autorizaciones de acceso y asignación de privilegios a los usuarios.
 - o Procedimiento de gestión de incidentes de seguridad de la información.
 - o Plan de formación del personal en seguridad de la información.
 - o Plan de continuidad, de acuerdo a los requisitos de disponibilidad y fiabilidad que establezca la Agencia EFE para cada servicio.
- Medidas de seguridad física:
 - o Medidas de control de acceso físico a los locales donde se ubicarán los equipos de tratamiento de la información.
 - o Medidas para la protección frente a desastres naturales y/o pérdida de servicios esenciales.
 - o Medidas para la protección de soportes físicos de información, tanto en las instalaciones del adjudicatario como durante su transporte fuera de las instalaciones.
- Medidas de seguridad lógica:
 - o Medidas de control de acceso lógico a los sistemas.
 - o Medidas de protección frente a intentos de intrusión en los sistemas.
 - o Mecanismos para garantizar la confidencialidad de las comunicaciones y de la información almacenada.
 - o Medidas para garantizar la integridad de la información y la protección del equipamiento lógico frente a software dañino.
 - o Medidas para garantizar la trazabilidad de las acciones del personal que opera la plataforma.



o Medidas para la gestión de la configuración del equipamiento lógico y la aplicación de configuraciones seguras.

El Plan de Seguridad deberá ser validado y aceptado por Agencia EFE con objeto de verificar la inclusión de las medidas de seguridad, adicionales a las propuestas por el adjudicatario, derivadas de las Políticas de Seguridad específicas de Agencia EFE.

En su caso, se podrá exigir al adjudicatario del lote las responsabilidades a que haya lugar por los posibles incidentes que afecten a la disponibilidad, confidencialidad o integridad de las comunicaciones, según lo contemplado en los Acuerdos de Nivel de Servicio, y en la legislación vigente.

En el caso de que el adjudicatario subcontrate, total o parcialmente, alguno de los trabajos objeto del presente contrato, éste se obliga a garantizar, mediante los correspondientes acuerdos y controles de seguridad, que el nivel de protección de la información manejada por el subcontratista se corresponde con el establecido en el Plan de Seguridad del adjudicatario, y no supone en ningún caso, una merma en las medidas de seguridad aplicadas.

8.2 Análisis y gestión de riesgos

El proveedor deberá realizar anualmente un análisis de riesgos general de sus sistemas e infraestructuras empleadas para dar el servicio, así como una evaluación de riesgos durante los procesos de gestión del cambio y mantenimiento de los sistemas, y los mecanismos de gestión de los mismos.

Dichos análisis deberán ser facilitados a Agencia EFE al comienzo de la ejecución del contrato y siempre que se produzca una actualización de los mismos.

9. Características particulares

9.1 Reglas especiales respecto del personal laboral

Reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de Agencia EFE del cumplimiento de aquellos requisitos.

La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento a Agencia EFE.

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, la sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extrimarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de Agencia EFE. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.



5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a Agencia EFE, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y Agencia EFE, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
- d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con Agencia EFE, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
- e) Informar a Agencia EFE acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

9.2 Tratamiento de los Datos de Carácter Personal

El adjudicatario, en cumplimiento de la “Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal”, únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones de la Agencia EFE, y no los aplicará o utilizará con fin distinto al del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

Además, deberá cumplir las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de dicha Ley Orgánica 15/1999 y que establece el “Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal”.

En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destinen los datos a otra finalidad, los comunique, o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.



Anexo 1. Estructura normalizada y contenido

Contenido de la Propuesta Técnica

El contenido mínimo a incluir en la proposición técnica deberá incluir información sobre los siguientes conceptos:

1. **Cuadro resumen** de carácter informativo de correspondencia de la propuesta técnica con los criterios de valoración según el siguiente modelo/ejemplo:

Criterio de Adjudicación			Resumen de características	Índice y página de la proposición técnica SOBRE 1
Código	Descripción	Peso		

2. **Resumen Ejecutivo (máximo 10 paginas)**. Resumen de la solución ofertada, medios y recursos propuestos y resto de información relevante para describir la propuesta del licitador.

3. **Solución técnica propuesta** haciendo especial referencia a las especificaciones recogidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas e indicando si existe alguna excepción en el cumplimiento de los requisitos (indicar codificación).

Al inicio de este apartado se incluirá el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada. Posteriormente, se deberá incluir información detallada de la oferta en relación con los requisitos de este pliego indicando si existe alguna excepción en el cumplimiento de los requisitos (indicar nº de codificación).

4. **Plan de Migración y Devolución del Servicio** (fases, responsables y actividades). Dada la criticidad del servicio se requiere un apartado diferencial en relación a la fase de Migración del Servicio para establecer con detalle: Fases, responsabilidades, tiempos, medios humanos y técnicos necesarios, actividades previas al arranque, pruebas, etc.

5. **Plan de Gestión y Cronograma de Actividades**, hitos, fechas estimadas (incluyendo fechas estimadas de entrega de documentación), recursos humanos y materiales, con el máximo nivel de desglose.

Esta cronología deberá detallarse para cada una de las siguientes fases y subfases del Plan de Proyecto descrito en PCAP y PP T, haciendo especial énfasis en el Plan de Migración y Transición del Servicio.

6. **Acuerdos de Nivel de Servicio y Penalizaciones**. El licitante deberá incluir una tabla resumen en la que se especifique claramente el cumplimiento o mejora de los ANS indicados en el pliego.

7. **Modelo Organizativo**

8. **Plan de Calidad y Seguridad**

9. **Anexos**

Estructura normalizada

- **La oferta técnica, sin considerar los Anexos, debe tener una extensión máxima de 120 páginas.** Todas las propuestas que superen esta extensión podrán ser descartadas del proceso de valoración.
- **Toda la oferta deberá ser presentada tanto en formato papel como electrónico editable.**
- En ningún caso el licitador reflejará en la documentación del **SOBRE 1**, información y documentación que deba incluirse en el **SOBRE 2**, siendo causa de exclusión si así lo hiciera.
- Las **Mejoras se incluyen en el SOBRE 2**. Se deberá indicar en base al listado de mejoras propuestas por Agencia EFE un resumen con el cumplimiento o no de las mismas así como el detalle de las características o aspectos clave que se consideren.



DON JOSÉ ANTONIO VERA GIL, PRESIDENTE EJECUTIVO DE LA AGENCIA EFE, Y D. MIGUEL ÁNGEL MUÑOZ SÁNCHEZ, PRESIDENTE DE LA MESA DE CONTRATACIÓN, CERTIFICAN QUE EL PRESENTE DOCUMENTO DESCRIPTIVO TÉCNICO HA SIDO APROBADO, PREVIO INFORME FAVORABLE EFECTUADO POR LA ASESORÍA JURÍDICA DE LA AGENCIA EFE, CON FECHA 24 DE JULIO DE 2015.

En Madrid a 27 de JULIO de 2015 .

D. José Antonio Vera Gil.

Presidente Ejecutivo

D.Miguel Ángel Muñoz Sánchez

Presidente de la Mesa de Contratación.