



Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.A.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET, LÍNEAS TELEFÓNICAS CON CENTRALITA Y LÍNEAS MÓVILES NECESARIAS PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LA SOCIEDAD MUNICIPAL PARA EL DESARROLLO DE ARUCAS, S.A., A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO (art. 159.6 LCSP) Y TRAMITACIÓN ORDINARIA.

1. OBJETO

El objeto de este pliego es la definición de las condiciones de tipo técnico para la prestación del servicio de conectividad a internet, líneas telefónicas con centralita y líneas móviles necesarias para el desarrollo de los servicios prestados por la Sociedad Municipal para el Desarrollo de Arucas, S.A.U. (en adelante **SMDA**) sita en la calle Médico Anastasio Escudero Ruiz, nº 3, 1º izquierda, CP 35400 en el término municipal de Arucas, Gran Canaria.

El procedimiento de adjudicación será por procedimiento abierto simplificado sumario del artículo 159.6 LCSP, de conformidad con lo dispuesto en el presente pliego y el resto de documentación correspondiente al expediente de contratación.

La prestación de servicios consiste en proveer a la SMDA de la conexión a internet en todos sus terminales (actualmente 23), de las líneas telefónicas que sean conectadas a la correspondiente centralita y líneas móviles (cuatro), en los términos que se concretarán en el presente pliego y garantizar su plena operatividad durante toda la duración del contrato. De forma que la SMDA esté dotada de los servicios de voz y datos que precisa.

El adjudicatario deberá realizar la provisión, configuración y mantenimiento de todos los elementos hardware y software que sean necesarios para proporcionar todos los servicios que se describen en el presente pliego.

Asimismo, deberá proporcionar a la SMDA todos los elementos de comunicaciones que sean necesarios para la completa operatividad del servicio (incluyendo líneas de conexión y terminales telefónicos u otros elementos hardware, como equipos de conexión de datos gestionables, necesarios asociados a las líneas a dar de alta –salvo terminales móviles-). Además, prestará los servicios complementarios vinculados, así como el soporte y mantenimientos de toda la infraestructura implicada en la prestación del servicio y la formación que sean necesarios para los usuarios.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.O.
C. I.F. A-35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

El servicio prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas nacionales e internacionales. Además, la red de operador sobre la que se ofrecerán los servicios deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas y siendo responsabilidad del adjudicatario del contrato definir la plataforma de red que soportará el servicio tanto si es el operador de la misma como si se explota en modalidad de concesión por terceros.

2. SITUACIÓN ACTUAL Y NECESIDADES DEL SERVICIO.

La SMDA tiene en funcionamiento en la actualidad una centralita virtual con 23 extensiones, con sus correspondientes terminales de sobremesa que deberán ser renovados con el nuevo contrato.

Será posible la prestación de modo distinto siempre que se garanticen las prestaciones mínimas actuales (a excepción de cuestiones de marca/proveedores o nombres comerciales de los productos):

- Internet: Conectividad Empresas hasta 1Gb.

Fibra simétrica FTTH: router profesional con capacidad 1 Gb con IP Fija.

- Telefonía fija:

Funciones de Centralita: transferencia e identificación de llamadas, grupos de salto, locuciones, colas de espera, buzón de voz, plan privado de numeración corta para líneas fijas y móviles.

Tarifa plana llamadas a fijos y móviles nacionales (bono ilimitado 6000' en llamadas fijo-móvil).

Bono 1500 min. Llamadas internacionales.

Incluye integración en centralita.

- 1 extensión con Terminal avanzado de sobremesa Unify Openscape Desk Phone CP400.
- 21 extensiones con Terminal Básico de sobremesa Unify Openscape Desk Phone CP210.
- 1 extensión con Terminal DECT básico con antena Unify Gigaset S600HC PRO.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.O.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024

Contratación Servicio Conectividad

OMRS/ccds

- Comunic. con fijo 23 uds.
 - Comunicaciones Unificadas 6 uds.
 - 1 unidad SAI.
- Servicios de valor añadido:
 - Conexión Segura FD Facturable 1 uds.
 - Operadora automática 1 uds.
 - Router FTTH HGU 1 uds.
 - Switch 24 puertos GigaEthernet 1 uds.
 - WIFI PRO 1 uds.
 - Solución de software que incluye, navegación segura, antivirus y solución de correo limpio para 23 usuarios:

Navegación segura:

- Protege contra las amenazas presentes en las páginas y en las descargas de archivos.
- Inspecciona el tráfico de la web y bloquea páginas web maliciosas, evitando intrusiones.
- Analiza la reputación de los archivos descargados a través del navegador para evitar descargar ficheros maliciosos.
- Bloquea el acceso a páginas web, por medio de la base de inteligencia o por configuración predeterminada por política.

Antivirus / Antiransomware:

- Protege servidores y equipos contra amenazas conocidas y desconocidas.
- Analiza los archivos automáticamente cuando se accede a ellos y ejecutando análisis específicos en busca de malware.
- Detecta de manera rápida y protege frente a las amenazas de seguridad y el malware. Conoce qué sistemas o dispositivos están comprometidos, y cómo se ha propagado la amenaza por el entorno.
- Supervisa la comunicación entre el equipo y los recursos de la red e Internet por medio de un Firewall. Intercepta las comunicaciones sospechosas.
- Bloquea los sitios web y las descargas según las calificaciones de seguridad y el contenido.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S. O.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024

Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

- Analiza el contenido de la empresa y decide cómo responder en función de la reputación de los archivos, las reglas y los umbrales de reputación (Protección adaptable frente a amenazas ATP).

Correo limpio:

Protección completa del correo electrónico.

- Protege el correo de tu empresa de spam, malware, phishing, amenazas avanzadas, ataques de suplantación de identidad, etc.
 - Incluye funciones de archivado y prevención de fugas de datos (DLP), cortafuegos y cifrado.
 - Controles para enrutamiento de correo, gestión de cuarentena y personalización de mensajes.
 - Protege a los usuarios de correo electrónico no deseado.
- Telefonía móvil:
4 líneas con las siguientes prestaciones: 100 min. + 1.000 min. En llamadas internas entre líneas del mismo CIF. Y 500 MB.
 - Portal de Gestión online:
 - Personalización de los puestos fijos y de la conectividad.
 - Desvío de llamadas.
 - Cambio de locuciones en el buzón de voz.
 - Gestión de permisos y números de presentación, etc.

LÍNEAS: La relación de numeraciones y departamentos asociados son las siguientes:

NUMERACIONES FIJOS

N.º

928 62 24 32





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.O.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

928 62 24 72

928 62 33 07

928 62 24 81

928 62 31 29

928 62 25 06

NUMERACIONES MÓVILES

618 362 165

618 419 152

686 545 562

696 248 866

Adicionalmente al mantenimiento de la situación actual indicada, el contratista deberá añadir los siguientes servicios:

- Repetidor de señal WIFI que permita que la conexión y cobertura WIFI alcance la totalidad de las instalaciones.

La Centralita debe permitir que cualquier usuario que contacte con la SMDA, con independencia del operador que tenga contratado, sea atendido por un sistema que le permita alcanzar directamente una extensión si la conoce o mediante la atención de su llamada en caso contrario e incluir un menú de locución de operadora automática con la información de las extensiones que se considere por la SMDA.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO.

El licitador deberá disponer de una red de telecomunicaciones implantada y con capacidad de ofrecer servicio.

Se deberá suministrar, instalar y poner en marcha los elementos necesarios para la adecuada recepción del servicio de telefonía fija, móvil y servicios de conexión a internet de acuerdo a los objetivos fijados en el presente pliego y que comprenderá, como mínimo, los servicios que cubran la situación actual descrita en el apartado anterior, con las adiciones





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.L.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

indicadas, por tanto, se incluye el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha de los elementos precisos para el adecuado servicio incluyendo cableado, alimentadores eléctricos, etc., así como la gestión de mantenimiento de todos los elementos constituyentes (tanto software como hardware) que den soporte a los servicios contratados hasta garantizar su plena operatividad.

En caso de exceso de consumo de datos, se restringirá el ancho de banda y no se admitirán facturaciones adicionales. No obstante, se proveerá de algún mecanismo para que se pueda reactivar el consumo bajo petición.

Se deberá cubrir la operación y mantenimiento de los elementos de comunicaciones que se requiera, así como los trabajos necesarios para garantizar la puesta en marcha y continuidad en servicio con el mínimo impacto posible para los usuarios y el personal. La puesta en marcha incluirá la correcta configuración de las locuciones de llamadas entrantes, tanto al número de cabecera como a los diferentes departamentos de la SMDA.

Se deberá mantener la numeración actual en lo que respecta a las líneas telefónicas siendo en todo caso transparente al usuario en caso de migración y haciéndose uso de la portabilidad en el caso de cambio de operador. Si se da esta circunstancia, el operador adjudicatario indicará claramente los procesos y tiempos que empleará en dichos cambios. Como criterio evaluable se ha establecido la indicación por parte de los licitadores del compromiso de plazo para realizar todas las gestiones necesarias para la completa prestación del servicio, de forma que el licitador que resulte adjudicatario deberá ajustarse a dicho compromiso.

Se deberá incluir una herramienta de facturación que permita a la SMDA visualizar de forma clara y detallada el consumo, facturas emitidas y cualquier otra información relevante.

Cualquier otra actuación distinta, complementaria de las anteriores o de naturaleza análoga y que el adjudicatario o SMDA consideren idónea para la adecuada prestación del servicio.

Se ajustará a los criterios del Esquema Nacional de Seguridad, ENS, según Real Decreto 311/2022 de 5 de mayo, en todo lo que resulte aplicable.

4. ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO.

Se prestará la atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.O.
C.I.F. A-35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

Y se realizará, incluido en el coste del servicio, el mantenimiento que se precise. El mantenimiento será preventivo y correctivo. El mantenimiento de centralita incluirá las tareas de parametrización necesarias en caso de nuevas altas, bajas o modificaciones.

Para los servicios ofertados el adjudicatario se deberá comprometer a mantener los siguientes niveles de calidad en la Respuesta y Resolución de Averías:

- Facilitar un teléfono y correo electrónico o chat para la comunicación de incidencias, preferiblemente con atención 24 horas y, al menos, en horario de 8:00 horas a 15:00 horas.
- Tiempo máximo de resolución de averías, en función de la severidad de las mismas: 1 días laborables. El adjudicatario deberá justificar la necesidad de ampliar este plazo en función de la avería.

La adjudicataria deberá facilitar el proceso de cambio a la finalización del contrato, en su caso.

5. TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos derivados de la prestación de servicios, así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas que correspondan conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos.

6. MEDIOS PERSONALES Y MATERIALES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA

El adjudicatario dispondrá de los medios materiales y humanos necesarios para la adecuada prestación de los servicios objeto del contrato.

No afectará a SMDA la relación laboral existente entre el adjudicatario y sus trabajadores, sin que en ningún caso tengan la condición de personal al servicio de SMDA.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.L.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

El adjudicatario tendrá que designar a una persona de contacto/responsable que ejercerá como interlocutor directo con SMDA, para hacer frente a todas las comunicaciones y posibles incidencias que puedan surgir durante el periodo de ejecución del contrato.

En todas las operaciones que se realicen en cumplimiento del contrato, el adjudicatario velará de forma escrupulosa por el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral y de prevención de riesgos laborales, en especial, lo relativo a los principios de la acción preventiva (Art. 15 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), formación de trabajadores (Art. 19) y equipos de trabajo y medios de protección (Art. 17) y demás normativa específica en la materia.

7. CONTROL DE CALIDAD

SMDA extenderá el control y la inspección a todos los aspectos relativos al contenido del servicio y al cumplimiento de las cláusulas y prescripciones de los correspondientes pliegos administrativos y técnicos, comprendiendo, entre otras, las siguientes facultades:

- a. Comprobar la efectiva prestación del servicio por el adjudicatario, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar que el servicio se ha prestado en las condiciones establecidas.
- b. Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- c. Requerir al adjudicatario los informes, documentos o aclaraciones verbales que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.

8. ACTUACIONES A LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO.

Finalizado el contrato y las prórrogas, en su caso, el adjudicatario dispondrá de un plazo razonable, que no será inferior a un mes, para la retirada, a su cargo y coste, de los elementos externos cuya titularidad no se consolide para la SMDA (en su caso, terminales, etc.).

En caso de que no se proceda a la retirada en el plazo concedido, todos los elementos se considerarán como propiedad abandonada y la SMDA podrán proceder a su destrucción o a otorgarles el destino que considere conveniente.





Sociedad Municipal para el
Desarrollo de Arucas
S.O.
C. I. F. A - 35499292

Expte 22634/2024
Contratación Servicio Conectividad
OMRS/ccds

9. PROTECCIÓN DE DATOS

Derivado de la prestación del servicio objeto de la presente licitación, el adjudicatario tratará los datos personales responsabilidad de la Sociedad Municipal para el Desarrollo de Arucas con la finalidad asociada a la prestación del servicio y la facturación.

El futuro contratista tendrá la obligación de someterse en todo caso a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin embargo, el adjudicatario no tendrá la obligación de formalizar con la Sociedad ningún contrato de encargado del tratamiento por no requerir el servicio un acceso a datos personales tratados por cuenta del responsable del tratamiento.

