



SEGITTUR
turismo e innovación

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO ABREVIADO DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL PARA SEGITTUR.



SEGITTUR
turismo e innovación

Contenido

1. ANTECEDENTES	3
2. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.....	3
3.1. SERVICIO TELEFONÍA.	4
3.1.1. TELEFONÍA FIJA – VOZ IP	4
3.1.2. SERVICIO TELEFONÍA MÓVIL.....	6
3.2. REQUISITOS RELATIVOS AL CUMPLIMIENTO DEL ENS DE LAS EMPRESAS PARTICIPANTES EN EL PROYECTO	9
3.3. DECLARACIÓN DE UBICACIÓN	10
3.4. TRANSFERENCIA INTERNACIONAL DE DATOS.....	10
3.5. REQUISITOS DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	10
4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES	11
4.1. PENALIZACIONES	14
5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA	15
5.1. RESUMEN EJECUTIVO.....	15
5.2. DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN PROPUESTA.....	15
A. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	15
B. METODOLOGÍA Y GESTIÓN:	17
6. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO	17
7. ADJUDICACIÓN	18



SEGITTUR
turismo e innovación

1. ANTECEDENTES

SEGITTUR contribuye al desarrollo, modernización y mantenimiento de una industria turística líder, mediante la innovación tecnológica. Genera y gestiona la tecnología, conocimiento e innovación necesarios para mejorar la competitividad, calidad y sostenibilidad en los ámbitos medioambiental, económico y social del turismo. Entre los principales trabajos de gestión por parte de SEGITTUR se incluyen el diseño, desarrollo, actualización, traducción, analítica, creación de contenidos, apoyo y evolución tecnológica, estudios de mercado, análisis de usuarios y optimización SEO y SEM.

SEGITTUR trabaja en la búsqueda de soluciones que den respuesta a las nuevas necesidades derivadas del papel que las nuevas tecnologías han adquirido en el turismo y que conforman la transformación digital

Para cumplir su misión, SEGITTUR debe dotarse de las infraestructuras y soluciones tecnológicas necesarias que le permitan alcanzar sus objetivos. Todo en búsqueda de la eficacia siguiendo las mejores prácticas y apoyándose en la mejora continua para obtener la excelencia operativa.

Las infraestructuras donde se alojan los servicios de SEGITTUR son un elemento crítico para cumplir los objetivos asignados. La finalidad del presente expediente es la contratación de los servicios de telefonía móvil y fija de voz IP para SEGITTUR.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto es la provisión y administración integral de los servicios de telefonía fija y móvil para Segittur. Esto incluye la actualización, en su caso, de líneas telefónicas, equipos, terminales y la gestión de la plataforma de softphone. El proveedor se encargará de la configuración, mantenimiento y soporte técnico de los sistemas.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A DESARROLLAR.

Este apartado describe los servicios de soporte, apoyo y asistencia técnica que la empresa adjudicataria deberá prestar a SEGITTUR, servicios que se proporcionarán en el marco del contrato, de acuerdo con lo establecido en el presente pliego.

En concreto, los servicios a desarrollar incluyen:

- **Telefonía.** Se prestarán los servicios de telefonía fija de Voz IP y servicios de telefonía móvil.

Responsabilidades de la empresa adjudicataria:

- ✓ Garantizar la prestación y cumplimiento de todos los servicios objeto del contrato.
- ✓ Asumir los costes incurridos para garantizar la continuidad de los servicios, garantizando que SEGITTUR no incurra en costes adicionales por la prestación del servicio.
- ✓ Informar a SEGITTUR de cualquier incidencia que se produzca en la prestación de los servicios.
- ✓ Cumplir con todas las obligaciones establecidas en el presente pliego.

En resumen, la empresa adjudicataria será responsable de la gestión integral de los servicios de soporte en la sede de SEGITTUR donde se tienen los equipos.



SEGITTUR
turismo e innovación

3.1. Servicio Telefonía.

El adjudicatario deberá de dotar, gestionar y mantener un sistema de telefonía móvil y fija de voz IP integrado para SEGITTUR.

Los requisitos del servicio, su funcionalidad, las condiciones de prestación del servicio y los parámetros de calidad y garantía del servicio se detallan a continuación.

El licitador incluirá en su oferta cualquier información adicional relativa a la propuesta de servicio, aunque no figure en los pliegos, que permita a SEGITTUR conocer las características y prestaciones del servicio ofertado, teniendo lo recogido en este pliego la consideración de requerimientos mínimos.

El licitador establecerá en su propuesta la estructura funcional de los servicios, definiendo cuales son los agentes y sus responsabilidades, para mejorar el servicio.

Algunos de los beneficios a obtener son los siguientes:

- Garantizar la disponibilidad y el rendimiento del servicio.
- Garantizar los niveles de servicio necesarios para los usuarios finales.
- Gestión del cambio eficiente tanto en la puesta en marcha inicial como en las evoluciones e implantaciones de nuevos servicios.

El servicio de voz IP se debe prestar en la sede de Paseo de la CASTELLANA, 135.

3.1.1. Telefonía fija – Voz IP

Los requisitos enunciados a continuación son los mínimos exigibles y han de cumplirse en su totalidad durante toda la vida del contrato.

El alcance del contrato incluirá la entrega e instalación de los bienes que se expresan, así como el desarrollo de las prestaciones que se indican:

- Entrega, configuración, instalación y puesta en marcha de los equipos técnicos, aplicaciones y demás componentes o dispositivos necesarios para el funcionamiento de un sistema de telefonía IP y comunicaciones unificadas en modo servicio. Todos los elementos de red necesarios para el establecimiento de la comunicación deben de proporcionarse por el adjudicatario.
- El adjudicatario se encargará de la gestión y mantenimiento de todos los elementos necesarios para prestar el servicio durante el periodo de vigencia del contrato.
- Es necesario que el servicio este configurado con una solución de alta disponibilidad y redundancia en todos los elementos del servicio. La centralita de la voz IP deberá tener una solución de alta disponibilidad.
- Necesario soportar hasta 40 llamadas de voz simultáneas (fijo o Móvil).
- Elaboración de la documentación técnica y de usuario del sistema de telefonía IP.
- Cada una de las dos líneas (principal y respaldo) debe contar con ancho de banda y latencia suficientes para garantizar 75 canales de llamadas en calidad HD y 10 videoconferencias simultáneas.
- La disponibilidad de la línea de la telefonía debe ser superior al 99%.
- Identificación de llamadas.
- Informes históricos de llamadas mensuales.



SEGITTUR
turismo e innovación

- Posibilidad de creación de informes de llamadas personalizados: llamadas recibidas, realizadas, perdidas por extensión, ...
- Posibilidad de filtrado de llamadas salientes.
- Llamada y música en espera.
- Desvío y transferencia de llamadas.
- Capturas de llamadas con posibilidad de definir grupos.
- Buzón de voz en e-mail y teléfono personalizados por extensión.
- Multiconferencia mínimo a 3 participantes internos o externos desde cualquiera de las extensiones.
- Tarifa plana a fijos nacionales sin coste.
- Detallar tarificación por segundos a llamadas internacionales, móviles, red inteligente y servicios de información.
- Escalabilidad en el número de extensiones.
- Posibilidad de grabación de llamadas.
- Opción DND – No molestar.
- Encriptación de las comunicaciones.
- Servicio para sala de conferencia, llamando a un único número y permitiendo establecer comunicación entre múltiples personas, ya sean externas o internas.
- Se debe implementar el codec G729 o cualquier otro con características superiores en todas las líneas telefónicas, con la finalidad de poder utilizar un menor ancho de banda y optimizar la calidad de la llamada.
- Capacidad de limitación, de forma centralizada, de las autorizaciones para la realización de llamadas externas (metropolitanas, interprovinciales, a móviles, etc.) en todas las extensiones.

Sistema de Softphone

El servicio debe proveer la extensión telefónica mediante un softphone en el portátil o dispositivo móvil para todos los puestos de trabajo. De este modo, los usuarios podrán recibir y cursar llamadas en remoto. La disponibilidad del servicio a través del softphone debe ser superior al 99%. Esta solución de softphone debe cumplir como mínimo con las siguientes características:

- llamadas vía mobility y VoIP
- videollamadas vía VoIP con otros usuarios
- servicio de Callback GSM
- mensajes de texto
- Post-It
- envío de archivos
- historial de conversaciones
- Posibilidad de creación de informe de llamadas telefónicas recibidas, realizadas, perdidas, ...
- Posibilidad de disponibilidad y geolocalización de los usuarios
- sincronización con Microsoft Exchange, Outlook, bases de datos externas, MySQL, MS SQL, CRM
- cliente Mobile SIP sobre la red WiFi, 3G – UMTS, 4G – LTE, códec G.729 y H.264
- compatibilidad conexión https encriptada con el PBX
- Compatible con iPhone, iPod Touch, iPad y Android, Solución basada en WebRTC



SEGITTUR
turismo e innovación

Con carácter general, la solución propuesta deberá ofrecer al menos las siguientes características o funcionalidades:

- Ofrecer servicios finales de telefonía fija y, adicionalmente, servicios de valor añadido (atención automática de llamadas, distribución automática de llamadas, facilidades de comunicación asociadas a las extensiones).
- Comunicaciones unificadas: fijo, móvil y softphone.
- Deberá soportar movilidad de los usuarios e integración con futuras sedes.
- Proveer un plan de numeración privado completo e integrado con el Servicio de Telefonía Móvil. El adjudicatario deberá mantener el plan de numeración completo y de marcación abreviada de 4 cifras actualmente existente.

Un servicio de directorio telefónico, consultable vía web, con la información de los usuarios de SEGITTUR y sus extensiones correspondientes.

Mínimo 15 y hasta un máximo de 75 dispositivos o teléfonos IP con su correspondiente extensión. Deben ser de marcas reconocidas tipo CISCO, SIEMENS o similar.

De los terminales telefónicos, se requiere lo siguiente:

- 2 terminales telefónicos para audioconferencia cada uno con 2 micrófonos inalámbricos para salas de conferencia. (similares o superiores al Polycom Soundstation IP 6000)
- 1 terminal con teclado extendido para operadoras de recepción. (Centralita) debe tener cascos o auriculares inalámbricos (similares al Plantronics CS 540), con descolgado mecánico o electrónico.
- Todos los teléfonos IP deben contar con manos libres y altavoz.

Suministro de todos los Switch's de voz necesarios con disponibilidad de PoE para dotar de corriente eléctrica a los terminales de cada usuario. Los Switch's, routers, convertidores y demás dispositivos necesarios para prestar el servicio deben ser de primeras marcas reconocidas (Cisco, Juniper, Aruba o similar).

Verificar que el cableado necesario para las conexiones de este servicio entre Patch Panel y Switch's y entre punto de voz y terminal sean como mínimo de categoría 6 STP (apantallado) y debe quedar completamente instalado y etiquetado en ambos extremos de acuerdo con las indicaciones de SEGITTUR. El adjudicatario suministrará los cables adicionales a los existentes o reemplazo de los que no cumplan con estas características, en caso de ser necesario durante la instalación y puesta en marcha.

Portabilidad de los 14 (DDI) números actuales de marcación directa desde el exterior.

La infraestructura y los servicios prestados deberán estar seguros y protegidos contra cualquier acceso no autorizado o captura de las conexiones.

El adjudicatario deberá activar el servicio en un plazo no superior a 45 días a contar desde la fecha de adjudicación.

El cambio en el proveedor de estas líneas deberá realizarse sin afectación al servicio. En caso de que implique corte, este se realizará fuera de horario laboral de forma acordada con SEGITTUR.

3.1.2. Servicio telefonía móvil.



SEGITTUR

turismo e innovación

El adjudicatario proveerá un servicio de voz y datos móviles para facilitar al personal de SEGITTUR las comunicaciones y la gestión online de sus diferentes proyectos.

Los activos que se pongan a disposición para la gestión del puesto de usuario serán propiedad de SEGITTUR. El adjudicatario será el encargado de su gestión: despliegue, operación, soporte y mantenimiento. Será obligación por parte del adjudicatario la correcta configuración del equipamiento facilitado para un rendimiento óptimo en el entorno de trabajo requerido.

Entrarán dentro de las tareas del adjudicatario la configuración de teléfonos y tablets sobre el software de administración y monitorización de dispositivos MDM, la gestión de incidencias, la configuración de nuevos dispositivos, buzón, mensajería instantánea, pruebas de funcionamiento de terminales y configuración de terminales, las aplicaciones corporativas o similares.

A continuación, se detallan las características del servicio a proveer:

- La empresa adjudicataria se obliga a prestar el servicio de voz y datos móviles para el personal de SEGITTUR, asignando:
 - 13 líneas para móviles con voz y datos
 - 2 bonos de roaming o equivalentes a EEUU de 1GB
 - 2 bonos o equivalentes a LATAM mensuales de 1GB
 - 2 bonos o equivalentes a LATAM mensuales de 8GB
 - 3 líneas de módems USB para transmisión de datos con sus correspondientes 3 pinchos USB de última generación (hardware)

Líneas para Móviles/Modem USB			Roaming UE	Roaming EEUU		Roaming LatinoAmerica		Multisim
Cantidad	Voz	Datos		Voz	Datos	Voz	Datos	
5 Líneas para Móvil	Minutos ilimitados a Fijos y Móviles Nacionales	GB ilimitados para navegación a máxima velocidad 4G-5G	SI	500 Minutos	1 GB	200 Minutos 500 Minutos	1 GB 8GB	SI
8 Líneas para Móvil	2000 Minutos a Fijos y Móviles Nacionales	10 GB para navegación a máxima velocidad 4G-5G	SI					SI
3 Modem USB 4G/5G		12 GB para navegación a máxima velocidad 4G-5G + 3 Pinchos USB 4G-5G (hardware)	SI					

- Será por cuenta del licitador, en caso de ser necesario, la realización de los trámites necesarios para llevar a cabo la portabilidad de todas las líneas telefónicas de voz y datos correspondientes, conservando su número actual.
- Los bonos de Roaming de EEUU y Latinoamérica, se podrán activar o desactivar mensualmente según necesidades de SEGITTUR. Este coste debe venir detallado y en los meses en que no esté activo el servicio, no se deberá facturar. Por defecto estos bonos deben venir desactivados al inicio del contrato.
- Se deben especificar en forma detallada los costes cuando se supere los minutos o datos consumidos de cada plan o bono de Roaming.
- Aviso de consumo de datos por SMS sin coste adicional, que se envía de forma automática a la línea móvil con la que estás navegando por Internet. Este SMS debe avisar cuando agotas el 80% y el 100% de tu tarifa de datos.
- Una vez superado el límite de datos de navegación mensual contratado, se deberá poder navegar a velocidad reducida sin coste adicional de forma permanente



SEGITTUR
turismo e innovación

mientras no se modifique por petición de SEGITTUR. Esta velocidad no será inferior a 16 kbps de bajada y 8 kbps de subida. Estas velocidades son mínimas y pueden ser ampliadas por el contratista

- El contratista deberá disponer de cobertura en territorio nacional de, al menos, el 95% de la población con tecnología GSM/GPRS, más del 80% con tecnología 4G y no menos del 50% en 5G, integrándose en la RPV IP multiservicio de Segittur y prestando los servicios.
- El contratista deberá presentar los mapas actualizados de cobertura GSM, GPRS, 3G, UMTS, HSPA, 4G/LTE y 5G en España, que incluirán el detalle por provincias de los porcentajes de cobertura de población y superficie, así como los planes previstos para la ampliación de cobertura. Asimismo, el contratista proporcionará la relación de las redes de comunicaciones de móviles de operadoras extranjeras con los que exista acuerdo de itinerancia (sean directos o indirectos). Esta documentación podrá presentarse en soporte electrónico y se realizará en tiempo de ejecución tras la adjudicación del contrato.
- El contratista deberá garantizar una cobertura completa para todos sus servicios en el interior de las sedes de la entidad, instalando y manteniendo el equipamiento necesario.

Posibilidad de restringir servicios de tarificación adicional en todas las líneas.

El adjudicatario deberá activar el servicio en un plazo no superior a 45 días a contar desde la fecha de adjudicación.

Gestión de accesos, incidencias, peticiones y problemas

Para la gestión de incidencias y solicitudes, se utilizará la herramienta de Jira que tiene actualmente Segittur implementada.

Todas las incidencias y solicitudes se tramitarán a través de esta herramienta, y si es el caso, se debe configurar y personalizar Jira con el flujo correspondiente para que asigne o envíe las notificaciones al equipo que corresponda para su resolución.

- El adjudicatario será el responsable de ejecutar la efectiva gestión y control de los incidentes y peticiones del servicio
- El adjudicatario dará soporte para definir, implementar y ejecutar el proceso de gestión de incidentes y peticiones del servicio, proponiendo e implantando, si fuera necesario, a lo largo de la vida del presente expediente, las modificaciones, necesidades y mejoras posibles del proceso, con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento de los servicios.
- El servicio, deberá prestar especial soporte a las incidencias relacionadas con la seguridad de la información, reaccionando ante cualquier alerta e incidencia, y proporcionando un nivel de alerta temprana ante amenazas emergentes, aunque estas aún no se hayan materializado en los activos de SEGITTUR.
- Ante riesgos motivados por un aprovechamiento de una vulnerabilidad emergente o existente en los sistemas de Segittur, el adjudicatario se encargará de proponer planes de actuación para minimizar el impacto de dicho riesgo, así como de implementar los cambios necesarios en los activos protegidos afectados, si Segittur lo solicita.



SEGITTUR
turismo e innovación

- El adjudicatario deberá utilizar canales de comunicación seguros para el intercambio de información que garanticen la confidencialidad, integridad y origen legítimo de las notificaciones.
- El adjudicatario será responsable de proveer información y métricas del proceso de gestión de incidencias y peticiones.
- El adjudicatario, reportará en el caso de incidencias que causen interrupción del servicio, las relativas a la seguridad o que, por su impacto, la Sociedad considere su justificación detallada, un informe justificativo del detalle de la incidencia y de la actuación del servicio.
- Como complemento del proceso de gestión de incidentes, el adjudicatario dará soporte y asistencia técnica para definir, implementar y ejecutar el proceso de gestión de Problemas.
- El adjudicatario dará soporte y asistencia técnica de segundo nivel para la efectiva gestión y operación del acceso de los usuarios a los servicios, asegurando la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.

3.2. Requisitos Relativos al cumplimiento del ENS de las empresas participantes en el proyecto

El artículo 2 del vigente Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, dispone que los pliegos de prescripciones administrativas o técnicas de los contratos que celebren las entidades del sector público incluidas en el ámbito de aplicación del real decreto del ENS contemplarán todos aquellos requisitos necesarios para asegurar la conformidad con el mismo de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, tales como la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS. Esta cautela se extenderá también a la cadena de suministro de dichos contratistas, en la medida que sea necesario y de acuerdo con los resultados del correspondiente análisis de riesgos.

En consecuencia, la ENTIDAD CONTRATANTE, considera necesario que los proveedores que vayan a concurrir a la licitación deberán estar en condiciones de exhibir la correspondiente Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, aceptándose en su lugar, no obstante, una Declaración de Conformidad con el ENS, únicamente cuando se haya declarado categoría BÁSICA del sistema para el que concurren.

Así pues, en base a lo anterior, y al análisis de los riesgos a los que están expuestos los suministros y servicios objeto de la licitación, la ENTIDAD CONTRATANTE establece como necesario que la ENTIDAD LICITADORA deberá estar en condiciones de exhibir la correspondiente Declaración o Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad, para la categoría de seguridad MEDIA, o superior, de los sistemas que intervengan en la prestación de los servicios indicados, así como mantener la conformidad en vigor durante la vigencia del contrato. Dicha declaración, o certificado, de conformidad con el ENS se entiende que debe abarcar en su alcance, como mínimo, el ámbito objeto de la contratación.



SEGITTUR
turismo e innovación

En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera mantener la conformidad con el ENS durante la vigencia del contrato -por pérdida, retirada o suspensión de la Certificación de Conformidad o imposibilidad de mantener la Declaración de Conformidad-, deberá comunicar esta circunstancia, de forma inmediata y sin dilación indebida, a la ENTIDAD CONTRATANTE, quien considerará el impacto de dicha circunstancia en la prestación objeto del contrato

3.3. Declaración de Ubicación

Tal y como se establece en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, considerando la naturaleza del servicio, la ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá facilitar la identificación de la ubicación de los sistemas de información vinculados con los servicios objeto del contrato, incluyendo todas las ubicaciones asociadas al almacenamiento y prestación del servicio, contemplando todas las actividades implicadas, tales como recogida, almacenamiento, procesamiento y gestión.

Es necesario que la ENTIDAD ADJUDICATARIA identifique a todas las entidades subcontratadas que participarán en la ejecución de los servicios objeto de la licitación, tanto en la oferta presentada como durante la vigencia del contrato, debiendo identificar la ubicación y los servicios concretos prestados por cada una de ellas. La subcontratación quedará en todo caso sometida a las disposiciones contenidas en la normativa de protección de datos, sin excepción

Se considerarán, a todos los efectos, las limitaciones establecidas en la normativa de protección de datos relativas a transferencias internacionales de datos, siendo condición esencial el cumplimiento de tales previsiones, que se extenderán a las entidades subcontratadas. Esta obligación se considera esencial al contrato y se mantendrá durante toda la vigencia del mismo.

Cualquier modificación a lo largo del contrato relativa a las exigencias establecidas en el presente apartado, deberá ser comunicada sin dilación, a la ENTIDAD CONTRATANTE

3.4. Transferencia internacional de datos

No podrán realizarse transferencias a un tercer país o una organización internacional fuera de la Unión Europea, salvo en los supuestos específicamente autorizados por el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), siendo la única excepción contemplada, la transferencia a países, organizaciones o territorios que hayan sido declarados con un nivel adecuado de protección por parte de las autoridades de control en materia de protección de datos, o cuando sea precisa la transferencia en cumplimiento de una obligación legal, convenio internacional o requerimiento judicial. La ENTIDAD ADJUDICATARIA deberá comunicar sin dilación indebida, cualquier cambio en relación a las condiciones para la transferencia de datos personales, especialmente la pérdida de la condición de “nivel adecuado de protección” para transferencia internacional, conforme al RGPD. Se considera expresamente incluidos los supuestos en los que la Comisión determine la pérdida de la adecuación de un país, organización, entidad o empresa, incluidas aquellas que dejen de estar adheridas a eventuales acuerdos internacionales que permitan transferencias internacionales de datos.

3.5. Requisitos de protección de datos de carácter personal



SEGITTUR
turismo e innovación

Si el objeto de la prestación contenida en el contrato objeto de licitación exigiera el tratamiento de datos personales, se estará a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 General de Protección de Datos (RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD) -con especial incidencia a lo preceptuado en su Disposición adicional primera- y a la restante normativa que resulte de aplicación, así como, cuando corresponda, y, cuando corresponda, a lo establecido en el Real Decreto-ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, que resultarán de aplicación a la ENTIDAD ADJUDICATARIA y a sus posibles subcontrataciones, durante toda la vigencia del contrato, independientemente de la ubicación de los sistemas implicados en la prestación de los servicios. La finalidad del tratamiento de los datos personales por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA será la de la prestación de los servicios comprendidos en el contrato. El uso de los datos personales para finalidades distintas a las anteriormente indicadas supondrá un incumplimiento por parte de la ENTIDAD ADJUDICATARIA, lo que podrá dar lugar a la resolución del contrato.

4. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) Y PENALIZACIONES

Se detallan a continuación los acuerdos de nivel de servicio requeridos con una explicación, y una tabla resumen en la que se indican las penalizaciones por incumplimiento asociadas a cada nivel de servicio, indicando el porcentaje de descuento de la cuota mensual de cada uno de los servicios.

Todos los ANS definidos, así como las correspondientes mediciones de estos y las penalizaciones, se aplicarán mensualmente.

Para el cálculo del número de minutos indisponibles de los siguientes servicios, se considerará el alcance y horario para el servicio establecido en, 12 horas 5 días de la semana (12x5)

Provisión del servicio

• Provisión del servicio de telefonía fija

- El plazo máximo para la provisión del servicio de telefonía fija (su configuración y puesta en marcha) y la instalación del softphone en los equipos de trabajo será de 45 días laborables a partir de la fecha que se determine en la reunión de lanzamiento del servicio con el adjudicatario.

• Provisión del servicio de telefonía móvil

- El plazo máximo para la provisión del servicio de Telefonía móvil será de 45 días laborables a partir de la fecha que se determine en la reunión de lanzamiento del servicio con el adjudicatario.

Disponibilidad del servicio

El adjudicatario debe asegurar una disponibilidad del servicio superior al 99% .

Tiempos de registro de tiques

El registro de tiques en el servicio se clasificará de acuerdo con los siguientes niveles de severidad de servicio. Segittur hará la clasificación del nivel de severidad:

- **Nivel 1:** Prioridad alta.



SEGITTUR
turismo e innovación

Indicador: Tiempo de registro menor o igual a cinco (5) minutos por tique.

Métrica: % Registro de tiques de prioridad alta= $(1 - \text{Número de tiques de prioridad alta que incumplen indicador} / \text{Número total de tiques de prioridad alta}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 99% de registro de tiques de prioridad alta.

○ **Nivel 2:** Prioridad media.

Indicador: Tiempo de registro menor o igual a quince (15) minutos por tique.

Métrica: % Registro de tiques de prioridad media= $(1 - \text{Número de tiques de prioridad media que incumplen indicador} / \text{Número total de tiques de prioridad media}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 95% de registro de tiques de prioridad media.

○ **Nivel 3:** Prioridad baja.

Indicador: Tiempo de registro menor o igual a treinta (30) minutos por tique.

Métrica: % Registro de tiques de prioridad baja= $(1 - \text{Número de tiques de prioridad baja que incumplen indicador} / \text{Número total de tiques de prioridad baja}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 90% de registro de tiques de prioridad baja.

Se considera tiempo de registro de tiques al transcurrido desde que la herramienta de monitorización produzca una alerta o un usuario o colaborador autorizado informe de la apertura de un nuevo tique, y este se registre en la plataforma de gestión. En el supuesto que no sea posible el registro en la plataforma, el licitador deberá tenerlo en cuenta y reflejarlo en cuanto sea posible para su correcta medición en la herramienta. A efectos de lo contemplado en el presente apartado se considerarán horas laborables de lunes a viernes dentro de la siguiente franja horaria 9:00 a 18:00.

Tiempos de resolución en la atención a incidencias

Las incidencias en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad de servicio. Segittur hará la clasificación del nivel de severidad:

○ **Nivel 1:** Indisponibilidad del servicio.

Métrica: % Resolución incidencias de prioridad alta= $(1 - \text{Número de incidencias de prioridad alta que incumplen indicador} / \text{Número total de incidencias de prioridad alta}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 99% de resolución incidencias de prioridad alta.

○ **Nivel 2:** Degradación del servicio o probabilidad de degradación en caso de ausencia de actuación.

Métrica: % Resolución incidencias = $(1 - \text{Número de incidencias de prioridad media que incumplen indicador} / \text{Número total de incidencias de prioridad media}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 95% de resolución incidencias de prioridad media.

○ **Nivel 3:** Incidencias que no suponen degradación del servicio o tareas programadas.

Métrica: % Resolución incidencias = $(1 - \text{Número de incidencias de prioridad baja que incumplen indicador} / \text{Número total de incidencias de prioridad baja}) \times 100$



SEGITTUR
turismo e innovación

Cumplimiento SLA: 90% de resolución incidencias de prioridad baja.

Se considera tiempo de resolución al transcurrido desde la apertura de un tique hasta la comunicación el personal asignado por el adjudicatario con el interlocutor correspondiente de Segittur para informar de la resolución del tique. A efectos de lo contemplado en el presente apartado se considerarán horas laborables de lunes a viernes dentro de la siguiente franja horaria 9:00 a 18:00.

Tiempos máximos de resolución de incidencias:

- Incidencias de Nivel 1: **4 horas.**
- Incidencias de Nivel 2: **8 horas.**
- Incidencias de Nivel 3: **24 horas.**

Tiempos de resolución en la atención a peticiones

Las peticiones en el servicio se clasificarán de acuerdo con los siguientes niveles de severidad de servicio. Segittur hará la clasificación del nivel de severidad:

- **Nivel 1:** Peticiones de prioridad alta.

Métrica: % Resolución peticiones de prioridad alta= $(1 - \text{Número de peticiones de prioridad alta que incumplen indicador} / \text{Número total de peticiones de prioridad alta}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 99% de resolución peticiones de prioridad alta.

- **Nivel 2:** Peticiones de prioridad media.

Métrica: % Resolución peticiones = $(1 - \text{Número de peticiones de prioridad media que incumplen indicador} / \text{Número total de peticiones de prioridad media}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 95% de resolución peticiones de prioridad media.

- **Nivel 3:** Peticiones de prioridad baja.

Métrica: % Resolución peticiones = $(1 - \text{Número de peticiones de prioridad baja que incumplen indicador} / \text{Número total de peticiones de prioridad baja}) \times 100$

Cumplimiento SLA: 90% de resolución peticiones de prioridad baja.

Se considera tiempo de resolución al transcurrido desde la apertura de un tique hasta la comunicación el personal asignado por el adjudicatario con el interlocutor correspondiente de Segittur para informar de la resolución del tique. A efectos de lo contemplado en el presente apartado se considerarán horas laborables de lunes a viernes dentro de la siguiente franja horaria 9:00 a 18:00.

Tiempos máximos de resolución de peticiones:

- Incidencias de Nivel 1: **8 horas.**
- Incidencias de Nivel 2: **24 horas.**
- Incidencias de Nivel 3: **48 horas.**

Paradas programadas

Los avisos de paradas para actuaciones programadas deberán ser comunicados a Segittur por el adjudicatario con, al menos, una semana de antelación, especificando claramente el alcance de la



SEGITTUR
turismo e innovación

parada y el impacto previsto. En caso de incumplir la comunicación, el tiempo de parada computará como indisponibilidad del servicio (**Nivel1**).

Los licitadores podrán incluir en sus ofertas otros indicadores de ANS adicionales a los señalados o prestaciones superiores en los índices ya acordados.

4.1. Penalizaciones

Segittur podrá aplicar, salvo justificación aceptada por la propia sociedad, las siguientes penalizaciones:

(i) Hasta un 50 por 100 del importe del subcontrato en el caso de que el adjudicatario incumpla las condiciones establecidas en el apartado "Subcontratación" del presente Pliego para proceder a la subcontratación, no acredite la aptitud del subcontratista o de las circunstancias determinantes de la situación de emergencia o de las que hacen urgente la subcontratación.

(ii) El 0,25 % del importe del contrato en caso de No conformidades detectadas en la auditoria por anomalías derivadas del incumplimiento de los plazos indicados para su resolución en el apartado 3.9 del Pliego de prescripciones técnicas.

(iii) SEGITTUR aplicará penalizaciones por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS), conforme a los requisitos especificados en el apartado 4 "Acuerdos de Nivel de Servicio" del pliego de Prescripciones Técnicas, salvo justificación aceptada por Segittur.

Las penalizaciones establecidas a continuación, se aplican sobre el importe mensual del servicio, son acumulables entre sí, y pueden alcanzar hasta el 100 % de la facturación mensual del servicio.

1. Con relación a los tiempos máximos de registro de tiques según lo establecido en el apartado 4 del PPT, en caso de incumplimiento de los plazos establecidos en dicho apartado, se aplicará la siguiente penalización sobre la facturación total mensual del servicio afectado (puesto usuario, comunicaciones, móvil o fijo), pudiendo aplicar a todos los servicios si el tique ha impactado directa o indirectamente a todos ellos.

Para tiques con prioridad Alta (Nivel 1): 2%.

Para tiques con prioridad Media (Nivel 2): 1%.

Para tiques con prioridad Baja (Nivel 3): 0,25%.

2. Con relación a los tiempos máximos de resolución de incidencias según lo establecido en el apartado 4 del PPT, en caso de incumplimiento de los plazos establecidos en dicho apartado, se aplicará la siguiente penalización sobre la facturación total mensual del servicio afectado (puesto usuario, comunicaciones, móvil o fijo), pudiendo aplicar a todos los servicios si la incidencia ha impactado directa o indirectamente a todos ellos.

Para tiques con prioridad Alta (Nivel 1): 2%.

Para tiques con prioridad Media (Nivel 2): 1%.

Para tiques con prioridad Baja (Nivel 3): 0,25%.

3. Con relación a los tiempos máximos de resolución de peticiones según lo establecido en el apartado 4 del PPT, en caso de incumplimiento de los plazos establecidos en dicho apartado,



SEGITTUR
turismo e innovación

se aplicará la siguiente penalización sobre la facturación total mensual del servicio afectado (puesto usuario, comunicaciones, móvil o fijo), pudiendo aplicar a todos los servicios si la petición ha impactado directa o indirectamente a todos ellos.

Para tiques con prioridad Alta (Nivel 1): 2%.

Para tiques con prioridad Media (Nivel 2): 1%.

Para tiques con prioridad Baja (Nivel 3): 0,25%.

4. Con relación a los tiempos máximos de provisión del nuevo servicio según lo establecido en el PPT, en caso de incumplimiento de los plazos establecidos, se aplicará la siguiente penalización por incumplimiento en la migración del servicio por el nuevo adjudicatario:

El 0,05 % del importe mensual del contrato en caso de incumplimiento en la provisión del servicio por el nuevo adjudicatario, por cada día de retraso en la fase de activación del servicio imputable al adjudicatario.

5. Con relación a la disponibilidad del servicio según lo establecido en el PPT, en caso de incumplimiento del porcentaje establecido, se aplicará la siguiente penalización:

Para disponibilidad $98 \leq \% \text{ANS} < 99$: 0,5% del importe mensual.

Para disponibilidad $90 \leq \% \text{ANS} < 98$: 2% del importe mensual

Para disponibilidad $\% \text{ANS} < 90$: 5% del importe mensual

6. Con relación a los tiempos máximos establecidos para la Devolución del Servicio de conformidad con lo establecido en el apartado 3.18 del Pliego de Prescripciones Técnicas, se aplicará la siguiente penalización por incumplimiento:

El 0,05 % del importe mensual del contrato en caso de incumplimiento en la devolución del servicio por el adjudicatario, por cada día de retraso en la fase de devolución del servicio imputable al adjudicatario

5. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA TÉCNICA

5.1. Resumen ejecutivo

Breve descripción de cada uno de los apartados recogidos en el cuadro de valoración descrito en el pliego bases, con las características del servicio ofrecido y valor añadido de la propuesta presentada.

5.2. Descripción de la solución propuesta

- Solución de telefonía Fija y Móvil
- Servicios de monitorización. Características de la plataforma de monitorización.
- Acuerdo Nivel de Servicios: De acuerdo con lo indicado en el apartado cinco, se indicarán los niveles de servicios, así como las mejoras propuestas por el licitador y su cuantificación.

A. Otras obligaciones del adjudicatario.

ENTREGABLES:



SEGITTUR
turismo e innovación

Mensualmente, la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe de estado de los servicios, que detalle al menos los siguientes puntos:

- Informe de seguimiento y cumplimiento de los SLA's.
- Incidencias y peticiones abiertas, su estado, tiempo de resolución y operaciones llevadas a cabo para solucionarlas.
- Gráficas de monitorización de los servicios, obtenidas de la plataforma de monitorización explicando las anomalías detectadas si las hubiera.
- Recomendaciones para la mejora del servicio.
- Informe detallado de consumos del servicio de telefonía (Fija y móvil)

El idioma de estos informes, así como la lengua vehicular para este contrato debe ser el castellano, aunque se pueda utilizar el inglés como idioma alternativo en las comunicaciones técnicas de trabajo que a tal efecto determine SEGITTUR.

Estos informes, descritos en la oferta, se remitirán por correo electrónico a SEGITTUR, dentro de los primeros diez días de cada mes con el informe del correspondiente mes anterior y estarán disponibles por el periodo de un año en un servidor del Centro de Servicios de internet del adjudicatario, siendo accesibles mediante usuario/contraseña para su consulta por SEGITTUR.

La información contenida deberá ser suficiente para comprobar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) considerados y para el cálculo de las penalizaciones aplicables, en su caso, de acuerdo a lo establecido en el quinto punto del presente pliego "ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES".

En todo caso el número de informes y su contenido, se irá modificando con la evolución de la explotación de los sistemas, ajustándose en cada momento a los requerimientos de SEGITTUR.

El adjudicatario se compromete a facilitar a las personas designadas por SEGITTUR toda la documentación que le sea solicitada, con el fin de disponer del necesario conocimiento del desarrollo de los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse.

Para la correcta prestación de estos servicios el adjudicatario destinará a la ejecución del contrato un equipo de trabajo compuesto por, los perfiles profesionales necesarios para dar cumplimiento a los requisitos y niveles de servicio descritos en el presente pliego.

Los requisitos establecidos para los miembros del equipo de trabajo se consideran requisitos indispensables para la correcta ejecución de los trabajos. En caso de no cumplir los requisitos establecidos se procederá a la exclusión de la oferta presentada

Los cambios en la composición del equipo de trabajo deberán ser por perfiles de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir, y en todo caso, ser comunicados y aprobados previamente a SEGITTUR.

Para la correcta prestación del servicio la empresa adjudicataria dotará al personal destinado al mismo de las herramientas necesarias (hardware y software) para su correcta ejecución. En este sentido dotará a su personal de los siguientes recursos de hardware y software:



SEGITTUR
turismo e innovación

- Portátil o equipo de sobremesa con sistema operativo Windows Professional.
 - La arquitectura del equipo hardware no debe ser superior a 3 años.
 - El equipo debe tener puerto para conexión a red Ethernet (Rj45)
- Credenciales administrativas de Windows Profesional.
- Software:
 - Antivirus.
 - Software de ofimática compatible con Microsoft Office.
- Cuenta de correo corporativa de la empresa adjudicataria para cada usuario.
- El soporte técnico de hardware y software será realizado por la empresa adjudicataria.

Las herramientas y equipos informáticos deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y española en lo referente a sus aspectos medioambientales, de ahorro energético, de compatibilidad electromagnética y de reducción de radiación emitida.

A tal efecto, los equipos informáticos destinados a la ejecución del servicio deberán disponer de la etiqueta Energy Star® o equivalente, TCO Certified o una etiqueta ecológica (etiqueta ecológica de la UE, Cisne Nórdico(escandinavo), Ángel Azul (certificación alemana) o equivalente).

El coste de estas herramientas será a cargo de la empresa adjudicataria.

B. Metodología y gestión:

El trabajo será supervisado y aprobado por SEGITTUR, quien designará un director técnico del proyecto, que será la persona que supervise y dirija el trabajo desarrollado por el adjudicatario para el seguimiento y certificación del proyecto.

El seguimiento de la actividad y trabajos se realizarán empleando las herramientas establecidas para ello por SEGITTUR, basado en tecnologías Microsoft (Share Point y Teams). Estas herramientas podrán ser ampliadas y mejoradas mediante componentes o desarrollos que faciliten la gestión del proyecto o automatización de tareas sobre el mismo, los cuales deberán ser cedidos a SEGITTUR para su libre utilización.

El adjudicatario pondrá a disposición de SEGITTUR un Sistema de seguimiento, o cuadro de mando, de la ejecución del servicio que permita el seguimiento del servicio contratado incluyendo al menos las siguientes áreas: tareas previstas, seguimiento y control del servicio, cumplimiento SLAs, planificación, estado avance del proyecto, facturas emitidas, control presupuestario y aquellos indicadores que de mutuo acuerdo se consideren relevantes para el servicio. El sistema deberá estar accesible para Segittur a través de un servicio web/electrónico.

Se realizarán tantas reuniones de seguimiento como SEGITTUR estime necesarias y se mantendrá un fluido contacto entre ambas partes.

6. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria designará a un coordinador para asegurar la máxima calidad del trabajo realizado.



SEGITTUR
turismo e innovación

Por su parte, SEGITTUR designará un director técnico, que será la persona que se relacione con el adjudicatario para el seguimiento del proyecto.

La ejecución del servicio se realizará en las oficinas de la empresa adjudicataria. Las reuniones de seguimiento y coordinación del servicio se realizarán a través de videoconferencia.

No obstante, una vez a la semana, en caso de ser necesario, previo aviso por parte de SEGITTUR, se convocará una reunión presencial en las oficinas de SEGITTUR a los efectos de coordinación y seguimiento de los trabajos encargados.

En caso de que se produzcan eventualidades que hagan variar la planificación o la organización del proyecto o de su equipo, será SEGITTUR quien autorice las soluciones más adecuadas. El adjudicatario no podrá realizar ninguna variación sin la autorización expresa de ésta.

SEGITTUR tiene implantado un Sistema de Prevención de Delitos Penales, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguiente enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Manual-de-Cumplimiento-Sistema-Prevencion-y-Deteccion-Delitos-SEGITTUR.pdf>

Asimismo, SEGITTUR tiene implantado un “Plan de medidas antifraude”, de aplicación a esta sociedad y a toda aquella persona o entidad que se relacione con ella, al que se puede acceder directamente a través del siguientes enlace <https://www.segittur.es/wp-content/uploads/2022/04/20220325-Plan-de-Medidas-Antifraude-SEGITTUR-FDO.pdf> , y publicado en <https://www.segittur.es/transparencia/> junto con los anexos de aplicación.

7. ADJUDICACIÓN

Los criterios objetivos que han de servir de base para la adjudicación de la contratación son los que figuran en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

Madrid, septiembre de 2024

Aprobado por el Órgano de Contratación.