

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
TELECOMUNICACIONES QUE ENGLOBA
TELEFONÍA MÓVIL, TELEFONÍA FIJA, BANDA
ANCHA EN DATOS VÍA FIBRA ÓPTICA Y LA
CONEXIÓN A INTERNET VÍA SATÉLITE PARA EL
CENTRO DE DISTRIBUCIÓN LOGÍSTICO
ALIMENTARIA DE MERCADOS CENTRALES DE
ABASTECIMIENTOS DE MURCIA, S.A.
(MERCAMURCIA).

EXPEDIENTE: MMUR/012026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES QUE ENLOBA LA TELEFONÍA MÓVIL, TELEFONÍA FIJA, EL SERVICIO DE BANDA ANCHA EN DATOS POR FIBRA ÓPTICA Y LA CONEXIÓN A INTERNET VÍA SATELITE DE MERCAMURCIA.

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO Y ALCANCE DEL SERVICIO.

1.1. OBJETO

El presente pliego tiene por objeto definir las especificaciones técnicas para la prestación de los servicios de comunicaciones telefónicas y de datos de MERCAMURCIA. Este alcance abarca los terminales fijos, incluyendo el acceso a datos desde dispositivos móviles y la conexión de banda ancha por fibra óptica, así como la conexión a internet vía satélite.

Asimismo, se establece la necesidad de proveer, instalar, configurar, poner en marcha, gestionar y mantener todos los componentes que conforman dicho servicio, garantizando su plena operatividad y funcionalidad durante un período de 36 meses (3 años).

El inicio y la duración del proceso de implantación serán establecidos en un calendario previamente acordado entre los técnicos de MERCAMURCIA y el adjudicatario, en una reunión convocada específicamente para este propósito. En dicha reunión se determinarán las medidas necesarias para minimizar el impacto en las operaciones diarias relacionadas con la prestación de servicios de voz y datos en MERCAMURCIA.

1.2. CONDICIONES TÉCNICAS Y OPERATIVAS DEL SERVICIO.

1.2.1. GASTOS DE IMPLEMENTACIÓN

Todos los costes asociados a la puesta en marcha del proyecto, garantizando su plena operatividad, serán asumidos íntegramente por el adjudicatario.

1.2.2. REQUISITOS DE CALIDAD

No se admitirán propuestas que, a criterio de MERCAMURCIA, supongan una disminución en la calidad del servicio actualmente prestado ni que impliquen la eliminación de funcionalidades existentes consideradas esenciales.

El adjudicatario se compromete a mantener los servicios que en la actualidad tiene en funcionamiento MERCAMURCIA. El equipamiento de telecomunicaciones que está instalado en MERCAMURCIA por el operador actual no puede ser reutilizado y ha de ser sustituido completamente por equipos totalmente nuevos de última tecnología y actualizado a sus versiones más recientes, aunque el adjudicatario sea el operador actual. No serán válidos equipos reacondicionados.

1.2.3. RECURSOS HUMANOS Y SOPORTE TÉCNICO

El adjudicatario deberá contar con los recursos humanos necesarios, tanto en cantidad como en cualificación técnica, para brindar soporte y asistencia a MERCAMURCIA. Este personal deberá garantizar la correcta ejecución de las fases de implantación, operación y mantenimiento del servicio.

1.2.4. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Tanto los licitantes como el adjudicatario estará obligado a tratar de forma confidencial toda la información obtenida durante el proceso de licitación o ejecución del contrato. Dicha información deberá ser resguardada, y su divulgación estará estrictamente prohibida, salvo autorización expresa y por escrito por parte de MERCAMURCIA.

1.2.5. DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO Y ATENCIÓN TÉCNICA

El servicio deberá estar plenamente operativo de forma continua, 24 horas al día, 7 días a la semana. Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar un servicio de atención personalizada, disponible en modalidad 24/7 los 365 días del año, para la resolución de consultas técnicas o comerciales y la atención de incidencias, según los lineamientos establecidos por MERCAMURCIA.

1.2.6. SEGURIDAD

Todas las redes y servicios prestados deberán estar adecuadamente protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado y/o fuga de información. Se entregará un Plan de seguridad y confidencialidad de la información. En su caso, se podrán exigir a la empresa adjudicataria las responsabilidades a que haya lugar por los posibles incidentes de seguridad que se produzcan.

Asimismo, se establece que el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su categoría Media, es un requisito obligatorio, según lo dispuesto en los criterios de solvencia especificados en el pliego administrativo. Será imprescindible que la empresa adjudicataria presente su propia certificación acreditativa, no siendo admisible la aportación de certificados emitidos por terceros.

1.2.7. PORTAL DE GESTIÓN Y CONSULTA

El adjudicatario deberá habilitar un portal en línea accesible para el personal autorizado de MERCAMURCIA. Este portal deberá permitir:

- Consultar facturas electrónicas.
- Realizar gestiones relacionadas con las líneas existentes.
- Acceder a estadísticas de uso y facturación de las líneas.
- Visualizar información sobre consumo.
- Toda la información deberá permanecer disponible en la plataforma durante la vigencia completa del contrato.

Estas disposiciones buscan asegurar un servicio robusto, eficiente y plenamente adaptado a las necesidades de MERCAMURCIA.

En caso de que se produjera un cambio de proveedor a la finalización del contrato, el operador saliente se debe comprometer a mantener las tarifas y cuotas que se estuvieran aplicando al MERCAMURCIA durante el periodo de transición, así como el correcto funcionamiento de los servicios mientras no se complete la migración completa de servicios que no debe tardar más de 5 días.

2. SERVICIO DE VOZ Y DATOS DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA, SERVICIO BANDA ANCHA (INTERNET) Y LA CONEXIÓN A INTERNET VÍA SATELITE DE MERCAMURCIA

El alcance de los trabajos contemplados en este pliego incluye la instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los componentes necesarios para la prestación de los servicios de telefonía y datos. Estos servicios deberán garantizar su operatividad bajo las condiciones establecidas en el presente pliego, durante toda la vigencia del contrato adjudicado. Los requisitos técnicos son los siguientes:

- **TECNOLOGÍA:** El sistema de telefonía móvil, deberá estar soportado por tecnología 4G y/o 5G principalmente, mientras que el de telefonía fija deberá ser IP en los puestos de recepción de centralita de MERCAMURCIA

- **CONSERVACIÓN Y PORTABILIDAD DE LÍNEAS:** Todas las líneas telefónicas existentes (fijas, móviles y de datos), deberán conservarse o, en su caso, migrarse a nuevas líneas sin coste alguno para MERCAMURCIA. Estas líneas continuarán siendo de titularidad de MERCAMURCIA y deberán mantener los números telefónicos actuales.

SERVICIOS REQUERIDOS:

El adjudicatario deberá proporcionar, como mínimo, los siguientes servicios:

- **Servicio de centralita virtual en la nube**, que permita la gestión y transferencia de llamadas entre todas las extensiones y números móviles incluidos en el contrato.
- **37 líneas** de telefonía móvil con servicio de voz y datos.
- **Dos (2) conexiones independientes de acceso a Internet** mediante fibra óptica FTTH, con un caudal mínimo de 1 Gbps cada una, destinadas a dos zonas diferenciadas del recinto de MERCAMURCIA. Ambas conexiones deberán integrarse en la infraestructura de red existente, manteniendo como punto único de salida a Internet el firewall perimetral actualmente instalado.
- **Un servicio de acceso a Internet vía satélite**, con una franquicia mínima de 100 GB mensuales y una velocidad mínima garantizada de 50 Mbps de descarga y 10 Mbps de subida, integrado con el firewall perimetral y la red local de MERCAMURCIA para su utilización como enlace de respaldo o para los fines que determine MERCAMURCIA.

La solución deberá permitir la conmutación del tráfico a la conexión satelital en caso de indisponibilidad de las conexiones principales de fibra óptica, sin requerir modificaciones en la red interna de MERCAMURCIA.

2.1. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

MERCAMURCIA pretende desplegar un servicio compuesto de Servicio de telefonía fija corporativa ofrecida mediante una solución de centralita VoIP en la nube. Dicha centralita tiene que integrar todas las líneas corporativas, tanto fijas como móviles de manera nativa real, incluyendo ambas una tarifa plana de voz. Igualmente debe de posibilitar la creación de un menú de opciones con locuciones personalizadas que permitan invitar a seleccionar una determinada opción para contactar directamente con el departamento deseado, dentro de una operadora automática única.

El servicio de telefonía fija estará ubicado en las oficinas centrales de Mercamurcia (Sede Principal)

La solución propuesta y perseguirá los siguientes objetivos fundamentales:

- Incorporación de nuevos puestos de voz IP y datos con el mínimo impacto.
- Evolución hacia una solución de comunicaciones acorde a las nuevas tecnologías.
- Funcionalidades avanzadas y posibilidades de integración con las aplicaciones informáticas.

El sistema de telefonía propuesto tendrá capacidad de ampliación de extensiones móviles, fijas IP y apps de PC, pudiendo asignar a una misma extensión fijo, móvil y apps.

El adjudicatario deberá proporcionar una solución de centralita telefónica en modalidad VoIP alojada en la nube, que garantice la prestación de servicios de telefonía fija corporativa y extensiones remotas para usuarios en movilidad o teletrabajo.

Asimismo, los proyectos singulares que se presenten durante la duración del contrato de prestación de este servicio, y que fueran asimilables a las condiciones de los servicios del catálogo de servicios, prestaciones y suministros, les serán de aplicación todas las condiciones acordadas con el adjudicatario.

Se valorará positivamente que la solución incorpore las siguientes funcionalidades, si bien su disponibilidad no constituye un requisito obligatorio ni es motivo de exclusión.

Facilidades de Red Privada Virtual:

- Plan privado de numeración.
- Número de cabecera móvil.
- Números de marcación abreviada.

- Presentación personalizada del número llamante.
- Llamadas y líneas personales.
- MultiSIM.
- Mensajería corporativa.
- Roaming.
- Control de uso.
- Límite de consumo.
- Gestión del servicio en tiempo real.

Servicios Básicos de Centralita:

- Desvío de llamadas.
- Llamada en espera.
- Retención de llamadas.
- Identificación del llamante.
- Ocultación de identidad.
- Restricción de llamadas.
- Aviso de disponibilidad.
- Multiconferencia.
- Transferencia de llamada.
- Buzón de voz.

Servicios Avanzados de Centralita:

- Grupo de salto.
- Operadora automática.
- Grupo de captura.
- Buzón único.
- Directorio corporativo.
- Música en espera.

Numeración Fija:

El servicio de telefonía fija deberá soportar las siguientes funcionalidades:

- Transferencia ciega.
- Registros detallados de llamadas (CDR).
- Desvío de llamadas: Ocupado, sin respuesta, variable.
- Monitorización de llamadas.
- Grabación de llamadas.
- Llamadas en espera.
- Identificación de llamante, bloqueo por identificación de llamante.
- Establecimiento de multiconferencias.
- No molestar.
- Respuesta Interactiva de Voz (IVR).
- Música en Espera y en Transferencia.
- Transferencia supervisada.
- Conferencia a tres.
- Mensajes de voz.
- Presentación de la identidad.
- Ocultación de la identidad.
- Presentación de la identidad del llamante.
- Ocultación de la identidad del llamante.
- Llamada en espera.
- Llamada de consulta.
- Conferencia a tres.
- Desvío si comunica.

- Desvío si no contesta.
- Desvío inmediato.
- Grupo de salto.
- Servicio de operadora de centralita.

El licitante deberá proporcionar todas las líneas de fijo, móvil, voz y datos que requiera MERCAMURCIA, detalladas en el ANEXO II

La solución propuesta por el licitante deberá incluir un sistema VoIP que deberá ser proporcionado como un servicio totalmente convergente entre los puestos fijos y móviles, funcionando de forma transparente para el usuario como si de un único sistema se tratase con convergencia nativa real. Esta convergencia deberá permitir llamar con extensiones cortas entre los usuarios fijos y móviles sin coste ni refacturación del tráfico interno.

Los terminales de sobremesa tipo operadora usarán tecnología VoIP y soportarán las funciones de:

- Monitorización del estado.
- Marcado rápido.
- Transferencia.
- Incorporación a conferencia.
- Funcionalidades básicas de centralita

En cualquier caso, el licitante deberá presentar un Proyecto Técnico donde detalle la tecnología que utilizará para implementar la solución que propone, así como todos los datos que puedan ser relevantes para su valoración técnica.

2.1.1. TERMINALES.

La solución de centralita IP en la nube constará de los siguientes terminales:

Puestos fijos IP:

El servicio de telefonía fija estará compuesto por:

- 1 centralita principal avanzada IP, con módulo de expansión para marcación automática (mínimo 40 teclas)
- 2 centralitas básicas IP, sin módulo de expansión de teclas para marcación automática.

La línea principal de MERCAMURCIA estará asociada a la centralita principal. Las otras 2 centralitas básicas también recibirán llamadas de la línea principal y al marcar se mostrará siempre. Todas las centralitas podrán transferir llamadas a los teléfonos móviles usando un número corto de 4 dígitos o bien, el número largo de 9 dígitos. También desde la centralita principal podrán transferirse llamadas pulsando la tecla correspondiente del módulo expansor utilizado para marcaciones fijas.

El licitante deberá proponer una solución análoga a la descrita anteriormente, en especial en lo referente a que el sistema de telefonía fija deberá estar basada en telefonía IP. Se deberá garantizar la actualización permanente del servicio en función de la evolución tecnológica.

El licitante debe especificar características, condiciones, tarifas de los servicios y funcionalidades adicionales que oferte.

El licitante deberá asumir todos los servicios objeto del contrato (servicio identificador de llamadas, servicios contestador, desvíos de llamadas, llamada en espera, etc.), y si el operador adjudicatario fuera distinto al actual, éste deberá facilitar soporte necesario al MERCAMURCIA para dar de baja dichos servicios.

Si el licitante fuera distinto al operador actual de MERCAMURCIA, las nuevas líneas, tanto reales como virtuales (DDIs, cabeceras de grupos de salto, o de operadora, etc.) mantendrán la misma numeración, encargándose la adjudicataria de realizar las gestiones y acciones necesarias para la portabilidad y dar soporte necesario al MERCAMURCIA para dar de baja las líneas sobrantes, en su caso.

El licitante deberá proporcionar los terminales necesarios para alcanzar las cantidades indicadas anteriormente y cumpliendo con las características técnicas generales descritas en el ANEXO I. Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, el licitante se hará cargo del mantenimiento y de la reparación o sustitución del equipamiento proporcionado.

2.1.2. SERVICIOS DE VOZ.

También deberán contemplarse los siguientes servicios a través de algún software o vía web:

- Posibilidad de definición de límites de consumo.
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada (sin especificar los números destino).
- Información de consumo detallada por extensión, tipo de llamada, número destino (sólo bajo petición expresa).
- Posibilidad de establecer un límite en el tráfico por extensión o global.
- Posibilidad de establecer, manejar y consultar la información de consumo por áreas de coste independientes.
- Posibilidad de tratar y analizar la información de consumo en formato electrónico para poder realizar estudios e informes de la evolución de consumo.
- Posibilidad de restricción configurable de llamadas de tarificación especial.

MERCAMURCIA debe contar con documentación actualizada y en formato electrónico sobre sus características y modo de uso, así como de la configuración en que queda el sistema en el momento de la entrega. El licitante deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema y la interpretación de la documentación, a los técnicos de MERCAMURCIA pudiendo ser esta telemáticamente.

2.2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

Las soluciones de los licitantes consistirán en un servicio de telefonía móvil corporativa que ofrezca facilidades de grupo cerrado de usuarios y que incluya la convergencia nativa real con la telefonía fija corporativa tanto en su estado actual como en futuras configuraciones ampliadas. Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente contrato.

2.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios de comunicaciones móviles deberán estar soportados por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales, siendo el proveedor responsable del diseño de la arquitectura de red que soportará el servicio. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua por el proveedor, adaptando el servicio a las tecnologías vigentes y manteniendo las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado.

El servicio de telefonía móvil comprende los servicios de voz y de datos en movilidad debiendo proporcionarse un servicio, como el que se indica a continuación.

Las líneas móviles se agruparán en los siguientes tipos de servicios:

- 27 líneas con tarifa plana de voz y acceso a datos de un mínimo de 5 GB a máxima velocidad y sin ninguna limitación de caudal.
- 10 líneas con tarifa plana de voz y acceso a datos ilimitado a la máxima velocidad y sin ninguna limitación de caudal.

El licitante garantizará que el servicio se prestará sin necesidad de variar la numeración pública ni privada de las líneas actualmente existentes.

La solución de telefonía móvil corporativa proporcionará, al menos, los siguientes servicios básicos:

- Identificación de llamada
- Ocultación de identidad.
- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Multiconferencia.
- Desvío de llamadas
- Aviso de llamadas
- Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.
- Buzón de voz con aviso.
- Mensajes Cortos (SMS).
- Clave o PIN de acceso.

Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía móvil son los siguientes:

- Buzón de voz, incluyendo facilidades de tratamiento de mensajes, personalización y accesibilidad desde cualquier terminal, fijo o móvil.
- Servicio de números frecuentes.
- Facilidades generales de tratamiento de llamadas: llamada en espera, desvíos de llamadas, rellamada automática, restricción de llamadas no deseadas, etc.
- Información visual sobre la llamada, con identificación de llamante, siempre que el llamante muestre el número.
- Personalización y marcación abreviada.
- Servicios de seguridad: candado electrónico, bloqueo por IMEI, etc. La información de los móviles deberá estar protegida frente a accesos no deseados en caso de pérdida o sustracción en todos los dispositivos móviles.
- El licitante deberá proporcionar un acceso vía web donde poder obtener un listado actualizado en formato de hoja de cálculo mensual de todos los códigos asociados (IMEI, PUK, PIN, etc.) de los dispositivos y servicios proporcionados, así como la realización de reseteo y desbloqueo de los mismos, o en su caso sustitución del terminal sin costo alguno.
- Manual de uso de los servicios y dispositivos en formato electrónico.
- Control de consumo con definición de límites.
- Definición y creación de grupos de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).

El licitante deberá proporcionar al MERCAMURCIA un sistema de gestión que permita, al personal autorizado, de una forma sencilla a través de internet controlar el acceso de los usuarios a los servicios móviles. El sistema deberá proporcionar entre otras funciones, las siguientes:

- Destino de llamadas. Debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas internas o corporativas, nacionales o internacionales.
- Roaming. Se debe disponer de la capacidad de activación o desactivación de este servicio fuera del territorio nacional.
- Limitaciones de tráfico. Posibilidad de establecer limitaciones del tipo de tráfico (voz, datos y mensajería).
- Restricciones de consumo. Posibilidad de establecer límites de consumo por línea.
- Restricciones de servicios de tarificación adicional.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos (listas negras).
- Restricción de llamadas según horario.

El licitante deberá impartir la formación necesaria para el uso y configuración de esta herramienta y resolver cualquier cuestión que pueda surgir, por parte de los usuarios, durante el período de vigencia del

contrato. Esta acción formativa deberá ser apoyada por manuales, en formato electrónico, de funcionamiento del aplicativo proporcionado .

- Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija y usuarios móviles internos. Para llamadas entre móviles internos, de fijo a móvil y viceversa, el licitante facturará las llamadas como llamadas internas cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

2.2.2. PLAN PRIVADO DE NUMERACIÓN

El licitante implantará un Plan Privado de Numeración que posibilite establecer comunicaciones internas móvil-móviles, móvil- fijas y fijo-móviles haciendo uso de la marcación abreviada definida en dicho plan.

El Plan Privado de Numeración propuesto por el licitante respetará las siguientes directrices:

- Un teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la Red Privada con Numeración Abreviada a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será de 4 cifras. Esta longitud de numeración corta será susceptible de cambiar de acuerdo con futuras necesidades de este MERCAMURCIA siendo necesario mantener la numeración corta existente.

La red del licitante identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.

Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará con el número abreviado. Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.

Cuando se llame a un número externo a la Red Privada, se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante y el sistema deberá permitir que se pueda configurar la presentación con un número móvil o fijo de la corporación a determinar.

En el caso de crearse grupos cerrados de usuarios, entre usuarios del mismo grupo se presentará la marcación abreviada interna a ese grupo. Si la llamada procediera de un usuario de otro grupo, se presentará la marcación abreviada del usuario precedida del código identificativo de dicho grupo.

2.2.3. TERMINALES MÓVILES.

No se solicitan terminales móviles. El adjudicatario deberá proveer las tarjetas SIM para todas las líneas móviles, bajo la condición de que dichas tarjetas sean propiedad del operador y no de terceros. Dichas tarjetas se entregarán en función de la demanda de MERCAMURCIA. Las tipologías de tarjetas SIMs serán todas las disponibles en el mercado, siempre con relación al uso que se le vaya a dar a la misma.

La provisión de tarjetas SIM/microSIM/nanoSIM/eSIM no tendrá coste para MERCAMURCIA, así como la petición de duplicados por sustracción, pérdida o deterioro.

2.2.4. COBERTURA

El licitante suministrará un mapa de cobertura de telefonía GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, 4G y 5G en España. Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS, 4G, 5G etc.) para garantizar la disponibilidad de este servicio.

Asimismo, se garantizará la cobertura en el interior de MERCAMURCIA.

Si existe alguna discrepancia en cuanto a la aplicación de este criterio, se dirimirá entre ambas partes.

El licitante deberá suministrar el equipamiento que estime conveniente o necesario, así como la instalación del tipo y número de líneas, con el objetivo de unificar la telefonía móvil y fija sin suponer un detrimento en la calidad del servicio, ni la desaparición de funcionalidades existentes.

Todo el equipamiento para proporcionar e instalar para la solución aportada por el adjudicatario, serán los últimos modelos y versiones de cada uno de ellos, nuevos a estrenar, estando precintados, siendo desprecintado para su instalación con supervisión del personal de MERCAMURCIA. No se podrá utilizar equipamiento que esté ya en MERCAMURCIA, aunque este no se haya utilizado hasta ahora.

2.3. SERVICIO DE BANDA ANCHA (INTERNET)

Los servicios de banda ancha tendrán las siguientes características:

- Fibra profesional para empresa, no residencial (FTTH)
- La IPs asignadas serán públicas fijas, y se procurará mantener las IP públicas actuales cuando técnica y jurídicamente sea posible; en caso contrario, el adjudicatario deberá suministrar nuevas IP fijas y ejecutar, sin coste adicional, el plan de migración de servicios, DNS, reglas de firewall, accesos remotos y comunicaciones afectadas
- Los Routers serán de tipo profesional para empresas, no residencial y funcionando como servicio gestionado por el
- El adjudicatario garantizará un tiempo máximo de resolución de incidencias en el servicio de acceso a Internet sobre fibra óptica principal de MERCAMURCIA de 8 horas desde su notificación, en modalidad de soporte 24x7. Se entenderá por resolución la recuperación total del servicio o la provisión de una solución alternativa que restablezca la conectividad operativa.
- SLA de disponibilidad del servicio IP-VPN (MPLS). El servicio de red IP-VPN basado en tecnología MPLS deberá garantizar un nivel mínimo de disponibilidad del 99,5% medido de forma mensual sobre el conjunto del servicio contratado para MERCAMURCIA.
- Tendrán posibilidad de bloques de IP en las sedes que se indique.

Para proporcionar los servicios de banda ancha objeto de esta licitación, se proporcionarán 2 routers, ambos con Fibra de 1 GB simétrico. Se incluirán las mismas IPs públicas actuales.

Características de los routers

Con el objetivo de disponer de una infraestructura de comunicaciones robusta, segura y alineada con los estándares de las redes corporativas de alta disponibilidad, se propone la utilización de un router de acceso WAN de categoría empresarial premium, diseñado específicamente para entornos multisede y administraciones públicas. El equipo permitirá la conexión simultánea de múltiples accesos de telecomunicaciones mediante interfaces Gigabit Ethernet sobre fibra óptica, facilitando la implantación de esquemas de redundancia y balanceo que garanticen la continuidad del servicio.

La plataforma incorporará un sistema operativo de red avanzado que integre de forma nativa funcionalidades de encaminamiento, segmentación del tráfico, calidad de servicio y gestión centralizada. Asimismo, dispondrá de capacidades de seguridad integradas, incluyendo cifrado de comunicaciones mediante IPsec con aceleración por hardware, lo que asegura la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información intercambiada entre sedes y con redes externas, sin impacto en el rendimiento.

El equipo será compatible con arquitecturas de red definidas por software, permitiendo una gestión eficiente de los enlaces y una rápida adaptación a cambios en la topología o en las necesidades del servicio. Adicionalmente, admitirá la integración de conectividad móvil 4G/5G como enlace alternativo, reforzando la resiliencia de la red ante incidencias en los accesos fijos. Esta solución proporciona una base tecnológica sólida, escalable y preparada para la evolución futura de los servicios digitales de MERCAMURCIA, en coherencia con los principios de eficiencia, seguridad y continuidad en la prestación de los servicios públicos.

Características técnicas básicas

Sistema operativo de red avanzado de tipo empresarial, que integra de forma nativa funcionalidades de:

- Encaminamiento IP dinámico y estático.
- Segmentación lógica del tráfico.
- Políticas de calidad de servicio (QoS).

- Gestión centralizada de la configuración y del ciclo de vida del equipo
- Incorporará capacidades de seguridad integradas, incluyendo:
- Cifrado IPsec con aceleración hardware, con capacidad de hasta 1 Gbps de tráfico cifrado, garantizando la confidencialidad e integridad de las comunicaciones sin degradación significativa del rendimiento.
 - La plataforma está preparada para la integración de servicios adicionales de red y seguridad, incluyendo servicios virtualizados y aplicaciones basadas en contenedores, facilitando la evolución funcional del sistema.

2.4. SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET FTTH

Para proporcionar los servicios objeto de esta licitación, las empresas licitantes deberán estar inscritas como operadora en la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC), en base a la Ley 11/2022 General de Telecomunicaciones.

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de acceso a Internet mediante tecnología de fibra óptica orientado a entornos empresariales, garantizando la disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio. El servicio deberá ser prestado por un operador o infraestructura que cumpla con los requisitos de seguridad del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), al menos en nivel MEDIO, en lo que respecta a los sistemas de información y servicios asociados a la prestación del servicio contratado.

Asimismo, con el fin de garantizar la redundancia y continuidad del servicio, se podría requerir un segundo enlace de fibra óptica independiente del enlace principal, preferentemente proporcionado por un operador distinto, siempre que ello garantice la diversidad de infraestructura y reduzca el riesgo de caída simultánea del servicio.

2.5. SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET VÍA SATELITE

El adjudicatario deberá proporcionar un servicio de acceso a Internet mediante tecnología vía satélite orientado a entornos empresariales, garantizando la disponibilidad, seguridad y continuidad del servicio, y con las siguientes características mínimas las cuales serán de carácter obligatorio:

- **Tecnología:** acceso a Internet mediante red satelital (LEO o GEO) orientada a servicios empresariales.
- **Uso:** enlace de respaldo automático ante caída del servicio principal de fibra óptica.
- **Velocidad mínima garantizada:** 50 Mbps de bajada y 10 Mbps de subida
- **Volumen de datos incluido:** el mínimo obligatorio será de 100 GB mensuales
- **Latencia:** adecuada para servicios básicos de negocio (correo y navegación).
- **Conmutación:** automática o semiautomática ante fallo del enlace principal de fibra óptica
- **Disponibilidad del servicio:** $\geq 99\%$ mensual
- **Tiempo de activación:** inferior a 60 segundos o automático.
- **Para uso:** continuidad de servicios críticos
- **Gestión y soporte:** monitorización remota y soporte 24x7 del operador.

2.6. VARIACION DE LOS SERVICIOS DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO

Durante la vigencia del contrato, MERCAMURCIA podrá solicitar la ampliación, reducción o modificación de los servicios inicialmente contratados cuando sus necesidades operativas así lo requieran.

A estos efectos, el adjudicatario deberá mantener las mismas condiciones técnicas y económicas ofertadas, aplicando los precios unitarios incluidos en su oferta para los servicios adicionales o reducidos.

Entre otros, podrán solicitarse:

- Altas y bajas de líneas móviles.
- Incremento o reducción de franquicias de voz o datos.
- Altas y bajas de tarjetas SIM o eSIM.
- Altas y bajas de extensiones de centralita.
- Incorporación o retirada de terminales, cuando proceda.
- Modificación de velocidades o capacidades de los accesos a Internet.

- Cualquier otro servicio contemplado en el catálogo de precios unitarios presentado por el adjudicatario.

Las modificaciones se realizarán a petición de MERCAMURCIA, sin necesidad de sustituir el resto de los servicios contratados, y serán facturadas conforme a los precios unitarios ofertados por el adjudicatario.

Además, los licitadores deberán incluir un anexo con los precios unitarios ofertados para cada uno de los servicios susceptibles de ampliación o modificación durante la vigencia del contrato, conforme al modelo de la siguiente tabla.

Concepto	Precio unitario (€ / mes)
Línea móvil adicional	
Baja de línea	Sin coste
SIM física	
eSIM	
GB adicional	
Cambio de tarifa	
Extensión de centralita	
Usuario adicional	
Licencia de softphone	
Fibra adicional 1 Gbps	
IP fija adicional	
Servicio satélite adicional	
Horas de ingeniería	

3. PORTABILIDAD

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a “Conservación de los números telefónicos por los abonados”, así como las resoluciones establecidas al respecto por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El licitante asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de este MERCAMURCIA el servicio de “Portabilidad de número telefónico”, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

Como resultado del actual proceso de licitación, el operador de telefonía móvil licitante del presente contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil puede diferir del operador que presta actualmente dicho servicio.

En caso de que este cambio se produzca, el nuevo licitante detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

El licitante se compromete a una vez que venza el vigente contrato, si fuera necesario, facilitar la portabilidad al siguiente licitante en un plazo no superior a 5 días.

4. PLAN DE ACTUACIÓN E IMPLANTACIÓN

El licitante detallará en una memoria el Plan de Actuación comprometido. Éste contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado con carácter tentativo de instalaciones, configuraciones, y puestas en servicio. La implantación de la solución propuesta no podrá ser superior a 2 meses desde que se formalice el contrato.

El licitante indicará los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, cableado, condiciones ambientales, etc.) si fuera necesario.

Tal y como se indica en este Pliego, el licitante habrá de prever y programar el mantenimiento de la actual numeración (tanto corta como larga), para lo cual promoverá cuantas acciones y gestiones sean precisas con los actuales operadores de telefonía fija, móvil y datos de MERCAMURCIA.

Se proporcionará un Plan de Pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada instalación.

El plazo para llevar a cabo el plan de actuación de este proyecto no podrá ser superior a 60 días naturales, excepto que exista causa justificada.

5.EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

La comunicación entre el licitante y MERCAMURCIA será efectuada a través de una "Ventanilla Única" de contacto accesible. Existirá un equipo de personal cualificado dedicado a MERCAMURCIA compuesto por personal técnico y personal comercial.

Aun cuando exista una ventanilla única atendiendo a las diferentes cuestiones planteadas, existirá un único coordinador responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

6. PARÁMETROS DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO.

El servicio objeto del contrato deberá prestarse de forma ininterrumpida, 24 horas al día, 7 días a la semana, garantizando la máxima disponibilidad operativa. Únicamente se exceptuarán las interrupciones derivadas de trabajos de mantenimiento programado, los cuales deberán ser previamente notificados y autorizados por el Departamento de Informática de MERCAMURCIA.

El adjudicatario deberá coordinarse con el actual prestador de servicios de telecomunicaciones con el fin de asegurar una transición ordenada y progresiva de los servicios, minimizando en todo momento el impacto sobre la operativa habitual de MERCAMURCIA. A tal efecto, deberá garantizar que el proceso de migración no afecte de forma significativa a la continuidad del servicio ni a la actividad de la organización. En el caso de que la oferta técnica incluya cambios en la tecnología o en la topología de las redes de voz y datos actualmente en funcionamiento, el licitador estará obligado a incluir un plan de migración detallado. Dicho plan deberá describir, como mínimo, las fases de implantación, la gestión de riesgos, las ventanas de actuación, los mecanismos de contingencia y las medidas previstas para asegurar la continuidad del servicio durante todo el proceso de transición.

7. GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.

7.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial, el licitante deberá designar un punto único de contacto con MERCAMURCIA, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por el mismo. Asimismo, el licitante deberá proporcionar un servicio de atención personalizada, disponible en modalidad 24/7 los 365 días del año, para la resolución de consultas técnicas o comerciales y la atención de incidencias, según los lineamientos establecidos por MERCAMURCIA.

MERCAMURCIA centralizará a través del punto único de contacto del licitante, la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas detectados por los usuarios.
- Registro y tramitación al licitante de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

Adicionalmente el adjudicatario del servicio facilitará a petición de MERCAMURCIA, en formato de hoja de cálculo, todos los datos relativos a facturación, volumetría, llamadas realizadas, llamadas recibidas, duración y cuanta información sea requerida.

7.2. GESTIÓN DEL SERVICIO

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el licitante de acuerdo con los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

El licitante deberá indicar expresamente qué gestiones de índole administrativa, de activación/desactivación de servicios, configuraciones del plan privado de numeración, así como los requisitos y, en su caso, herramientas que proporciona para que ello sea posible.

7.3. GESTIÓN TÉCNICA Y OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.

7.3.1. GESTIÓN TÉCNICA.

Será responsabilidad del licitante gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en ubicaciones del cliente como del propio licitante. Los gastos de reparación correrán a cargo del licitante. Todo ello, sin perjuicio de lo ya indicado en este Pliego.

7.3.2. OPERACIONES DE MANTENIMIENTO.

El licitante informará de los trabajos de mantenimiento programados en su infraestructura que puedan afectar al servicio contratado al menos con 8 días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una ventana de tiempo acordada con MERCAMURCIA y, en todo caso, dentro de la franja de horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán tener el visto bueno de MERCAMURCIA.

El licitante estará obligado a comunicar de inmediato las incidencias que puedan dejar o hayan dejado sin servicio de telefonía fija, móvil, datos o cualesquiera de los servicios. En este caso estará obligado de forma inmediata a realizar las acciones que correspondan para identificar y restaurar el servicio que se hubiese visto comprometido, con independencia de si se deben a él mismo o a un tercero.

El licitante deberá establecer un procedimiento de notificación de incidencias que como mínimo contará con las siguientes fases:

- Detección y comunicación de la incidencia
- Registro de la incidencia
- Resolución de la incidencia
- Comunicación de la resolución de la incidencia
- Cierre de la incidencia.
- Emisión informe incidencia.

8. PLAN DE SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario o las personas físicas actúan directa o indirectamente bajo su responsabilidad, no podrán realizar ninguna acción que comprometa los sistemas de información y comunicaciones de MERCAMURCIA.

La introducción de equipos ajenos al MERCAMURCIA necesarios para desarrollar el servicio deberá ser previamente autorizado por el responsable del contrato. MERCAMURCIA no se hará responsable de estos equipos en caso de pérdida o robo. El adjudicatario de los servicios está obligado a cumplir los siguientes requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato:

- La legislación vigente en general y, en particular, cuando se traten datos de carácter personal.
- La norma indicada desde el Esquema Nacional de Seguridad, adaptada a la estructura administrativa, personal y entorno tecnológico de MERCAMURCIA y aplicadas de forma proporcional a los riesgos reales.

- Los estándares de seguridad específicos de la tecnología a utilizar en el proyecto.
- El licitante describirá de forma detallada los mecanismos propuestos para garantizar la seguridad de la información.
- Análisis de Vulnerabilidades.
- Gestión de Incidencias.
- Cumplimiento Normativo.
- Cumplimiento Legal.
- Pruebas de Seguridad (sobre la infraestructura y el software).
- Gestión de usuarios.

Adicionalmente, el adjudicatario se obliga a:

- Facilitar toda aquella información que el responsable del contrato requiera con tal que este pueda dar cumplimiento a la legislación y normativa referida en este apartado Implementar las funciones y procedimientos de seguridad necesarias de acuerdo con la política y procedimientos de MERCAMURCIA y proporcionar el equipo y los aplicativos necesarios para implementar los estándares de seguridad en línea con las directrices marcadas por el responsable del contrato.
- Implantar las indicaciones dadas por el responsable del contrato en los diferentes ámbitos de la Seguridad.

Durante la prestación del servicio se garantizará la seguridad y confidencialidad de la información sensible. Se entregará un Plan de seguridad y confidencialidad de la información, que será validado por el responsable del contrato.

9. PRECIO DE REFERENCIA PARA LA LICITACIÓN

El valor estimado del contrato, que servirá como referencia para la evaluación y comparación de las distintas ofertas, se ha calculado considerando los siguientes factores:

- Los costes históricos correspondientes a ejercicios anteriores para la prestación de servicios de telefonía, acceso a banda ancha y conectividad.
- La actualización de los precios de mercado, reflejando los incrementos en los costes.
- El aumento en la demanda de servicios necesarios para satisfacer los requerimientos actuales.

En base a estos criterios el valor estimado se establece en **29.700,00 euros IVA no incluido**.

10.OFERTA TÉCNICA

La Oferta técnica deberá incluir la siguiente documentación:

- Acreditación de un centro de Atención telefónica de averías e incidencias.
- Descripción técnica detallada de las soluciones ofertadas.
- Plan de migración
- Plan de Garantía de calidad en el servicio
- La documentación presentada, excluyendo aquella destinada al catálogo oficial de terminales, deberá ajustarse a un máximo de 20 páginas en formato A4, impresas a una sola cara, con interlineado sencillo y un tamaño de fuente mínimo de 10 puntos. **El exceso de páginas no será evaluado por la Mesa de Contratación.**

11. JUSTIFICACIÓN DE LA NO DIVISIÓN POR LOTES

Este contrato se establece como una unidad indivisible por las siguientes razones técnicas y operativas:

- Coordinación en la ejecución del contrato: La división del contrato en lotes comprometería la adecuada coordinación en la prestación de los servicios de telecomunicaciones. La gestión conjunta de diferentes adjudicatarios dificultaría la integración y sincronización de las prestaciones, aumentando el riesgo de interferencias y retrasos en la ejecución.
- Complejidad técnica de los servicios: La fragmentación de las prestaciones incluidas en el objeto del contrato afectaría negativamente su correcta ejecución, especialmente considerando la naturaleza crítica de los servicios 24x7. La ausencia de un interlocutor único, junto con la necesidad de gestionar incidencias

en múltiples plataformas, dificultaría la resolución ágil de problemas técnicos, lo cual es fundamental para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas de telecomunicaciones de MERCAMURCIA.

- Riesgos de seguridad y cumplimiento normativo: Dividir el contrato implicaría otorgar acceso a los datos de MERCAMURCIA a varias empresas adjudicatarias, lo que incrementaría significativamente los riesgos de seguridad. Esto podría comprometer el cumplimiento de los estándares establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), conforme al artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad. La existencia de un único adjudicatario garantiza un entorno más controlado y seguro para la gestión de datos sensibles.

Por estas razones, la no división en lotes asegura una ejecución eficiente, técnicamente viable y conforme a los estándares de seguridad exigidos por la normativa aplicable.

ANEXO I - CARACTERISTICAS DE LOS TERMINALES PARA OPERADORAS

TERMINAL AVANZADO OPERADORA PRINCIPAL (1 unidad)

Terminal IP de operadora avanzada con las siguientes características mínimas:

- Hasta 16 cuentas SIP activas simultáneamente
- Pantalla color LCD de al menos 4,3"
- Alimentación mediante PoE IEEE 802.3af o superior
- Compatibilidad con audio HD (códec G.722 o equivalente)
- Puerto Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps)
- Conector de auriculares compatible RJ-9 o equivalente
- Soporte de expansión de teclas programables mediante módulo externo de al menos 40 teclas
- Capacidad de visualización y gestión de BLF para al menos 40 extensiones
- Compatibilidad con sistemas de aprovisionamiento remoto y gestión centralizada

TERMINAL BASICO OPERADORAS SECUNDARIAS (2 unidades)

Terminal IP de operadora básico con las siguientes características mínimas:

- Hasta 16 cuentas SIP activas simultáneamente
- Pantalla LCD de al menos 4,3"
- Alimentación mediante PoE IEEE 802.3af o superior
- Compatibilidad con audio HD (códec G.722 o equivalente)
- Puerto Ethernet Gigabit (10/100/1000 Mbps)
- Conector de auriculares compatible RJ-9 o equivalente
- Capacidad de visualización y gestión de BLF para al menos 40 extensiones
- Compatibilidad con sistemas de aprovisionamiento remoto y gestión centralizada

ANEXO II - TARIFAS Y NUMERACIÓN DE LAS LÍNEAS MÓVILES Y FIJAS

NUMERO LÍNEA	DETALLES DE LA TARIFA ACTUAL
968.869.130	Línea fija principal de cabecera
6XX.XXX.X53	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X81	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X85	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X13	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X65	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X39	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X12	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X13	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X78	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X14	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X22	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X98	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X90	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X03	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X30	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X03	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X29	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X58	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X63	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X36	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X52	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X26	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X79	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X19	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X25	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X51	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X75	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X85	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X01	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X00	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X11	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X33	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X96	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados
6XX.XXX.X47	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X26	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X87	Llamadas ilimitadas y 5GB de datos Internet
6XX.XXX.X38	Llamadas ilimitadas y datos ilimitados

DESCRIPCIÓN DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

A. CRITERIOS DE VALORACIÓN MEDIANTE FÓRMULA (Hasta 60 puntos)

• **Tipo de licitación:** 29.700,00, que se corresponde con el presupuesto base de licitación (excluido IVA). Precios brutos, sin descuentos. (El valor anual del contrato es de 9.900,00)

• **Forma de valoración:** El máximo de puntos posibles para este criterio será 60 puntos, siendo el mínimo posible 0 puntos. De forma general, obtendrá la máxima puntuación el licitador que oferte el importe más bajo, considerándose ésta la oferta económica más ventajosa, aplicándose a las siguientes una reducción de puntos en la misma proporción en que superen a dicha propuesta. La fórmula a aplicar será la siguiente:

$$VO = 60 \times \frac{\text{Importe de la Proposición más baja}}{\text{oferta económica que se valora}}$$

Donde:

VO= Valoración otorgada a la oferta que se evalúa.

El precio ofertado deberá ser único englobando la totalidad de los servicios a contratar.

Para la apreciación de ofertas desproporcionadas o anormalmente bajas se aplicará lo previsto en la cláusula 14.3 del PCAP

B. CRITERIOS DE VALORACIÓN CUANTIFICABLES AUTOMÁTICAMENTE (HASTA 20 PUNTOS)

B.1. Compromiso de nivel de servicio (SLA) en la red IP-VPN (2 puntos)

Se otorgarán hasta 2 puntos a los licitadores que, sin coste adicional para MERCAMURCIA, ofrezcan una mejora del tiempo máximo de resolución de incidencias del servicio IP-VPN (red privada basada en MPLS o equivalente), respecto al estándar mínimo exigido en el pliego.

Se valorará el tiempo máximo de resolución de incidencias del servicio de red, entendido como el tiempo desde la notificación de la incidencia hasta la recuperación total del servicio, conforme a la siguiente escala:

- Hasta 8 horas: 0,5 puntos
- Hasta 6 horas: 1 puntos
- Hasta 4 horas: 1,5 puntos
- Menos de 4 horas: 2 puntos

Este criterio se aplicará exclusivamente al servicio de conectividad IP-VPN y no al acceso físico de fibra óptica.

B.2. Compromiso de disponibilidad del servicio IP-VPN (2 puntos)

Se otorgarán hasta 2 puntos a los licitadores que, sin coste adicional para MERCAMURCIA, ofrezcan una mejora del nivel de disponibilidad del servicio IP-VPN (red privada basada en MPLS o equivalente) respecto al mínimo exigido en el pliego.

La disponibilidad se medirá de forma mensual como el porcentaje de tiempo en el que el servicio se encuentra operativo extremo a extremo y se valorará conforme a la siguiente escala:

- $\geq 99,50\%$ y $< 99,89\%$: 0,5 puntos
- $\geq 99,90\%$ y $< 99,94\%$: 1 puntos
- $\geq 99,95\%$ y $< 99,98\%$: 1,5 puntos
- $\geq 99,99\%$: 2 puntos

B.3. Mejora de servicio móvil con priorización de tráfico (4 puntos)

Se otorgarán hasta 4 puntos a los licitadores que, sin coste adicional para MERCAMURCIA, ofrezcan un servicio de comunicaciones móviles que incluya mecanismos de priorización de tráfico de datos en red móvil para, al menos, una línea o tarjeta SIM.

Se entenderá por servicio de priorización aquel que disponga de funcionalidades técnicas tales como APN empresarial, priorización de tráfico en red del operador, o mecanismos equivalentes que garanticen mejor rendimiento en situaciones de congestión de red (eventos de alta densidad de usuarios o saturación de celdas).

La valoración se realizará conforme a la disponibilidad del servicio y su alcance operativo, aplicable en condiciones de congestión de red móvil.

B.4. Internet satelital de respaldo (0–10 puntos)

Se otorgarán hasta 10 puntos a los licitadores que, sin coste adicional para MERCAMURCIA, ofrezcan un servicio de conexión a internet vía satélite superior al mínimo obligatorio, según la siguiente escala:

1.Velocidad efectiva en modo respaldo (3 puntos)

Se valorará la capacidad de transmisión del servicio en situación de contingencia:

- ≥ 51 Mbps y < 100 Mbps $\rightarrow$ 1 punto
- ≥ 101 Mbps y < 250 Mbps $\rightarrow$ 2 puntos
- ≥ 251 Mbps $\rightarrow$ 3 puntos

2.Tecnología de red satelital empleada (5 puntos)

Se valorará la tecnología utilizada:

- Satélite GEO (geostacionario) $\rightarrow$ 3 puntos
- Tecnología híbrida GEO/LEO $\rightarrow$ 4 puntos
- Satélite LEO (baja órbita, tipo constelación) $\rightarrow$ 5 puntos

3.Volumen de datos mensual (2 puntos)

Se valorará el volumen de datos mensual acumulado de descargas:

- Hasta 100 Gb/mes $\rightarrow$ 0 puntos
- De 101 Gb/mes a 200 Gb/mes $\rightarrow$ 1 punto
- Más de 201 Gb/mes $\rightarrow$ 2 puntos

B.5. Servicio de identificación avanzada de llamadas entrantes (2 puntos)

Se otorgarán **2 puntos** al licitador que ofrezca, sin coste adicional para MERCAMURCIA, un servicio de identificación avanzada de llamadas entrantes para la centralita principal de las oficinas centrales, integrado en la solución ofertada. El servicio deberá permitir, como mínimo:

- La correcta identificación del número de origen de las llamadas entrantes.
- La presentación de la identidad corporativa del organismo o entidad llamante, cuando dicha información esté disponible.
- La adopción de mecanismos destinados a reducir el riesgo de suplantación de identidad (spoofing) y la catalogación errónea de las llamadas como spam o fraudulentas.
- La plena interoperabilidad con las redes públicas de comunicaciones electrónicas.
- El cumplimiento de la normativa vigente en materia de telecomunicaciones, seguridad de las comunicaciones y protección de datos personales.

La acreditación de esta funcionalidad se realizará mediante la documentación técnica presentada por el licitador, indicando la tecnología empleada, su modo de funcionamiento y las condiciones de prestación del servicio.

C) CRITERIOS SUBJETIVOS DE CARÁCTER TÉCNICO (Máximo 20 puntos).

1.Memoria Técnica (20 Puntos)

Capítulo 1 — Tecnología utilizada y características de los servicios (8 puntos)

Capítulo 2 — Funcionalidades y prestaciones del equipamiento ofertado (6 puntos)

Capítulo 3 — Plan de implementación (3 Puntos)

Capítulo 4 — Servicio de atención al cliente, gestión y postventa (3 puntos)