

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACION DEL CONTRATO DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MOVIL Y DATOS DE LA FUNDACIÓN MUSEO MARÍTIMO RÍA DE BILBAO – ITSASMUSEUM BILBAO

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Es objeto del contrato la prestación de los servicios de telefonía fija, móvil y datos de Itsasmuseum Bilbao.

En el servicio se incluirán los servicios de telefonía fija, telefonía móvil, centralita, servicio de datos, electrónica de red, virtualización de servidores, hosting, office365, antivirus y televisión. El alcance específico de estos servicios se detallará en el presente pliego. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá efectuar el mantenimiento de todos los servicios contratados.

En el presente pliego se detallarán los servicios actuales contratados por el museo, así como las nuevas necesidades requeridas. En el caso de que a lo largo del contrato el museo requiriese una ampliación de los servicios demandados, la empresa adjudicataria deberá mantener las condiciones ofertadas. De la misma forma, el museo podrá darse de baja de aquellos servicios que ya no considere necesarios.

El adjudicatario será responsable de la correcta instalación y funcionamiento de los suministros. El transporte, material, instalación y equipos necesarios para la ejecución del contrato serán por cuenta del adjudicatario.

2.- RELACIÓN DE EQUIPOS Y SERVICIOS ACTUALES CONTRATADOS

Se recogen en este apartado los servicios actualmente contratados por el Museo a su proveedor de servicios de internet.

Telefonía fija

Primario de 12 canales con número de cabecera y aproximadamente 20 DDI

4 líneas analógicas

1 línea de fax

Centralita Siemens HiPath 3550 con 2 terminales optipoint 500 advance y 15 optipoint 500 economy

Consumos último año (22/09/2020 al 21/09/2021)

- 2810 llamadas

- 5329 minutos

Bono de llamadas de 1.000 minutos mensuales

Telefonía móvil

7 líneas móviles

6 terminales gama media (Samsung A50) y un terminal de gama alta (Iphone 12 256 gb)

1 acceso internet de 15 gb y 6 de 2 gb

Consumos último año (22/09/2020 al 21/09/2021)

- 6570 llamadas

-11950 minutos
Bono de llamadas de 2.000 minutos mensuales

Servicios de televisión

1 conexión tv básica

Servicios de datos

3 conexiones a internet
- 4 IP's fijas 350MB bajada 35 MB subida
- 1 IP fija 500MB bajada 50 MB subida
- 350 Mb de bajada 35 Mb de subida

Acceso datos simétrico: museo – servidores virtualizados
Electrónica de red

- Firewall Fortigate 100A
- Router Cisco 1900
- Switches Cisco SF300 24 Port (2 ud.)

Servicios de virtualización

Servicios contratados para la virtualización de 4 servidores (DC1, DC2, datos y aplicaciones)

CPU: 12 Ghz

RAM: 12 GB

DISCO: 700 GB

Backup gestionado (máquinas virtuales, copias incrementales y completas 1 mes)

Servicios contratados para la virtualización del servidor plataforma ventas internet

2vCPU

4 GB RAM

50 GB disco flexible SO

50 GB alto rendimiento almacenamiento

Backup máquina virtual 100 GB

Servicios externos

13 cuentas usuario Office 365 empresa premium

7 cuentas de usuario Office 365 empresa essentials

5 licencias antivirus servidor + 13 usuario

Servicio de hosting compartido para el alojamiento de una app del museo

Gestión, renovación y tratamiento de los siguientes dominios

itsasmuseum.eus

euskalitsasmuseoa.eus

basquemaritimuseum.eus

imb.eus

itsasmuseumbilbao.eus

museomaritimbilbao.eus

museomaritimbilbao.org

Mantenimiento

Mantenimiento de todos los servicios anteriormente citados con los canales oportunos para resolución de averías e incidencias, sustitución de equipos o terminales, gestión DNS, licencias firewall, modificación o creación de políticas, etc.

3.- ALCANCE DEL SERVICIO Y CARACTERISTICAS DE LOS EQUIPOS OBJETO DEL CONTRATO

Se recogen en este apartado los requisitos, condiciones técnicas y alcance de las mismas, estructurado por servicios.

Telefonía fija

12 canales de acceso a la red pública, bien mediante acceso primario o SIP Trunk, 15 usuarios IP con buzón propio por extensión. Para gestionar el flujo de llamadas entrantes se precisa de una operadora automática programable integrada, capaz de gestionar varios idiomas, con los mensajes de la misma grabados por empresa profesional. Se precisa asimismo de un terminal de operadora y 13 terminales básicos y un terminal inalámbrico IP DECT, todo ello soportado por un switch gestionable con 24 puertos GigE PoE.

Adicionalmente se solicita la posibilidad de utilizar una solución de comunicaciones unificadas basado en WebRTC que permita la utilización de un softphone integrado en navegador o smartphone simplemente con una conexión a internet y acceso por credenciales, sin necesidad de VPN o SBC

4 líneas analógicas

1 línea de fax

Migración de la numeración existente

RPV para llamadas fijo-móvil empresa.

El mantenimiento de las líneas, terminales y centralita, así como las modificaciones en las configuraciones que se soliciten correrán a cargo del adjudicatario.

No se admitirán soluciones basadas en telefonía móvil.

Telefonía móvil

6 líneas móviles

5 terminales gama media (posibilidad de 2 tarjetas + sd) y un terminal de gama alta

1 acceso internet de min 10 gb y 6 de 2 gb mensuales (condiciones mínimas)

RPV para llamadas fijo-móvil empresa.

El mantenimiento de las líneas y terminales correrán a cargo del adjudicatario. En caso de sustitución de un terminal por avería se facilitará otro de las mismas características o superiores. Se valorará la renovación de los terminales cada 2 años. El adjudicatario deberá presentar en su oferta el protocolo de mantenimiento de terminales y su compromiso en los plazos de reparación y sustitución

Servicios de televisión

1 conexión tv básica (no internet)

Servicios de datos

3 conexiones a internet

- 4 IP's fijas, 350MB bajada 35 MB subida (condiciones mínimas)

- 1 IP fija 500MB bajada 50 MB subida (condiciones mínimas)
- 350 Mb de bajada 35 Mb de subida (condiciones mínimas)

1 acceso datos simétrico museo – servidores virtualizados

El adjudicatario deberá equipar la instalación con la electrónica de red que considere necesaria siendo obligatoria la instalación de un firewall con sus correspondientes licencias (antivirus, antispam, etc), 2 switches de 24 puertos y un router de gestión, todos estos equipos deberán ser de similares o superiores características a los descritos en el punto 2.

Se deberán replicar todas las configuraciones actuales de los equipos en servicio para garantizar el servicio. El mantenimiento, configuración y sustitución de los equipos correrán a cargo del adjudicatario durante la duración del contrato.

Servicios de virtualización

El dimensionamiento mínimo a ofertar por el adjudicatario para la virtualización de los servidores del Museo deberá ser como mínimo igual que el actualmente contratado y citado en el punto 2, es decir:

Para los 2 controladores de dominio, el servidor de datos y el de aplicaciones

CPU: 12 Ghz

RAM: 12 GB

DISCO: 800 GB

Backup gestionado (máquinas virtuales, copias incrementales y completas 1 mes)

Para la plataforma de ventas internet

2vCPU

4 GB RAM

50 GB disco flexible SO

50 GB alto rendimiento almacenamiento

Backup máquina virtual 100 GB

La migración del sistema correrá a cargo del adjudicatario, que deberá asegurar el correcto funcionamiento de todos los sistemas una vez concluida dicha migración. En la oferta se deberá detallar el tiempo estimado para la puesta en marcha del servicio, así como, el tiempo estimado sin servicio en caso de que lo hubiere.

El adjudicatario deberá realizar una pequeña formación al dpto de sistemas del Museo para la gestión y mantenimiento del servicio en la nube.

Servicios externos

Office 365

13 cuentas usuario Office 365 empresa premium

7 cuentas de usuario Office 365 empresa essentials

El adjudicatario deberá gestionar las cuentas actualmente contratadas a través de nuestro proveedor de servicios.

Antivirus

5 licencias antivirus servidor + 16 usuario

Hosting

Servicio de hosting compartido para alojar una app del museo.

Gestión, renovación y tratamiento de los siguientes dominios

itsasmuseum.eus

euskalitsasmuseoa.eus

basquemaritimemuseum.eus

museomaritimobilbao.eus

Mantenimiento

El adjudicatario realizará el mantenimiento de todos los servicios anteriormente citados facilitando al Museo los canales oportunos para resolución de averías e incidencias, sustitución de equipos o terminales, gestión DNS, licencias firewall, modificación o creación de políticas, etc.

Es decir, la provisión de los servicios y sistemas contemplados será del tipo “llave en mano”, por tanto, en la oferta se deberán incluir todos los costes y gastos derivados de la implantación y explotación de los servicios (migraciones, configuraciones, equipos, terminales, etc.) El museo no aceptará posteriormente a la adjudicación ningún extra-coste por los servicios citados.

Para poder valorar correctamente todo tipo de gastos y costes en los que podrá incurrir, la empresa licitadora podrá visitar las instalaciones del museo.

4.- PERSONAL A ASIGNAR AL CONTRATO. PERFIL Y CARACTERISTICAS

Para que el servicio se preste con el nivel de calidad exigido, la empresa adjudicataria asignará a la prestación del servicio los medios humanos necesarios.

5.- CALIDAD DEL SERVICIO

El Museo llevará a cabo el seguimiento de la correcta realización de los servicios por parte de la empresa adjudicataria. Se valorará para ello la presentación de los certificados del sistema de Gestión de la Calidad y del sistema de Gestión ambiental por parte de los licitadores.

6.- RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS

En el desarrollo de los trabajos, es responsabilidad del adjudicatario que su personal se atenga a toda la normativa de obligado cumplimiento que en cada momento sea aplicable a la actividad que ejecuten, tanto en sus aspectos técnicos como de seguridad e higiene. También deberá atenerse al reglamento interno del Museo (especialmente en lo referente a seguridad) y demás normas de funcionamiento general que emanen del órgano de contratación.

El adjudicatario responderá ante los Tribunales de Justicia de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal por prestar sus servicios en el Museo, liberando al mismo, de toda responsabilidad al respecto.

JON RUIGOMEZ MATXIN

Director Itsasmuseum Bilbao

Para cualquier aclaración, visita a las instalaciones o ampliación de información se deben dirigir a:

Aitor Peral

aitor.p@itsasmuseum.eus

94 608 55 00