

RESPUESTAS A LAS CONSULTAS RECIBIDAS ACERCA DE LOS PLIEGOS DEL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO Nº 148/2022 "SERVICIO TELEFONÍA FIJA Y DATOS DE BANDA ANCHA DE CANAL DE ISABEL II, S.A."

Pregunta 1: ¿Nos podrían informar el ancho de banda a proteger en los servicios de prevención de denegación de servicio?

Respuesta 1: Se protegerá el ancho de banda de todos los accesos a internet que se instalen durante la duración del contrato (para estimación deberán basarse en las unidades indicadas en el Anexo II del PCAP)

Pregunta 2: Nos podrían indicar las direcciones de las ubicaciones objeto de los servicios de circuitos de redes privadas virtuales y los accesos a internet? Entendemos que además de las sedes principales de Santa Engracia y Majadahonda se deberán provisionar en otras ubicaciones. Gracias

Respuesta 2: No aplica, simplemente debe tenerse en cuenta que en dichas ubicaciones existe conexión a internet o a redes privadas virtuales en este momento, por lo que bien con medios propios o mediante servicios de interconexión con terceros el servicio debería poder ser ofrecido.

Pregunta 3: En cuanto al portal cautivo: ¿Que tipo de puntos de acceso disponen? ¿Ya es una solución existente o debemos proveer los puntos de acceso?? -En cuantas sedes distintas se distribuye la solución Wifi? -Disponen de Portal Cautivo existente o hay que proveerlo nuevo. En cuanto a las Redes privadas virtuales: -Tipo de VPNs necesarias?? -Site-to-Site, cliente servidor o ambas?? -Protocolos empleado en las VPN? SSL, Ipsec... Gracias, saludos.

Respuesta 3: Se deben proveer tanto el portal cautivo como los puntos de acceso (de acuerdo al PPT estimar 15, 8 de interior y 7 de exterior) como la electrónica de red (estimar 2 switch con poe de 24 puertos, 1 conversor de medio) y cableado necesario (estimar 500m de f.o y cableado UTP necesario para conectar los P.As, todo ello ofrecido en modo servicio. Se Incluirá:

- *Servicios de Gestión, Supervisión, coordinación y documentación*
- *Trabajos a realizar, en horario laboral:*
 - *Configuración de los APs y los Switches*
 - *Envío del hardware APs y Switches a la sede del cliente.*
 - *Instalación física de los APs y los Switches*
 - *Pruebas de funcionamiento*
 - *Configuración Portal cautivo*
 - *Mantenimiento correctivo 8x5*

La solución wifi se distribuirá en una sede (contemplar 3 edificios en dicha sede, además de jardín exterior).

Pregunta 4: No encontramos en el PPT los plazos máximos de provisión de los servicios requeridos. ¿Nos podrían informar al respecto?

Respuesta 4: Se especifica en el apartado 9 del Anexo I del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Pregunta 5: Hemos comprobado que tanto en el anexo económico como en el Excel anexo publicado, la tabla correspondiente a los ítem de telefonía básica (5.1 a 5.9) y Red inteligente (8.1 a 8.5) la suma del total de llamadas no es correcta y queríamos saber si es un error de suma o si hay algún ítem incorrecto.

Respuesta 5: Efectivamente hay una errata en la suma de los min/mes totales correspondiente a los ítems 5.1-5.9 (debería ser 152.36 en vez de 1.595,44), pero no tiene impacto pues los importes totales mes, año e importe a 4 años no utilizan ese dato, puesto que se obtienen de la suma de los datos de su columna correspondiente. El "IMPORTE MES", "IMPORTE AÑO" E "IMPORTE 4 AÑOS" se calculan a partir del valor "min/mes" y "€/seg".

Igual ocurre en la suma de los min/mes totales correspondiente a los ítems 8.1-8.5 (debería ser 180.644,53 en vez de 100.930,86), pero del mismo modo no tiene impacto pues los importes totales mes, año e importe a 4 años no utilizan ese dato, puesto que se obtienen de la suma de los datos de su columna correspondiente. El "IMPORTE MES", "IMPORTE AÑO" E "IMPORTE 4 AÑOS" se calculan a partir del valor "min/mes" y "€/seg".

Pregunta 6: En el PPT punto 3.3 se hace referencia al anexo económico del PCAP en los puntos 5.1 y desde el 4.1 al 4.6. Entendemos que es un error. ¿Podrían confirmar?

Respuesta 6: Efectivamente se trata de una errata. Donde pone "El número del supuesto es el referenciado en el ítem 5.1 y el volumen de tráfico es el referenciado en los ítems 4.1. al 4.6." debería de poner "El número del supuesto es el referenciado en el ítem 6.1 y el volumen de tráfico es el referenciado en los ítems 5.1. al 5.9.

Así mismo en ese mismo punto 3.3, donde pone "Las funcionalidades avanzadas tales como cola de llamadas, grupo de salto, grupo de captura, identificación de llamadas de un grupo asignado con un número único o servicio de operadora automática, se detallarán y contabilizarán de acuerdo al ítem 5.2 del Anexo II del PCAP" debería de poner "Las funcionalidades avanzadas tales como cola de llamadas, grupo de salto, grupo de captura, identificación de llamadas de un grupo asignado con un número único o servicio de operadora automática, se detallarán y contabilizarán de acuerdo al ítem 6.2 del Anexo II del PCAP"

Pregunta 7: La suma de los minutos del Anexo Económico del PCAP de los puntos 2.1 al 2.9 y del 5.1 al 5.9 esta erróneo. En cualquier caso no afecta al calculo del precio.

Respuesta 7: Efectivamente hay una errata en la suma de los min/mes totales correspondiente a los ítems 5.1-5.9 (debería ser 152.36 en vez de 1.595,44), pero no tiene impacto pues los importes totales mes, año e importe a 4 años no utilizan ese dato, puesto que se obtienen de la suma de los datos de su columna correspondiente. El "IMPORTE MES", "IMPORTE AÑO" E "IMPORTE 4 AÑOS" se calculan a partir del valor "min/mes" y "€/seg".

Igual ocurre en la suma de los min/mes totales correspondiente a los ítems 8.1-8.5 (debería ser 180.644,53 en vez de 100.930,86), pero del mismo modo no tiene impacto pues los importes totales mes, año e importe a 4 años no utilizan ese dato, puesto que se obtienen de la suma de los datos de su columna correspondiente. El “IMPORTE MES”, “IMPORTE AÑO” E “IMPORTE 4 AÑOS” se calculan a partir del valor “min/mes” y “€/seg”.

En el caso de la suma de los min/mes totales correspondiente a los ítems 2.1-2.9 es correcto, en cualquier caso no tiene afectación al cálculo de importes.

Pregunta 8: Se requiere en el PPT routers wifi de Telefonía Básica para redes móviles 4G ¿En estos routers se conectara un teléfono analógico para poder emitir llamadas? Necesitaríamos que nos aclarasen el caso de uso que se requiere para el servicio de voz, ya que la tarjeta SIM va embebida dentro del CPE.

Respuesta 8: La pregunta 9 aclara esta pregunta y el caso de uso previsto es de necesidad de tarifas de datos XXL sobre líneas con capacidad de movilidad.

Pregunta 9: ¿Nos podrían explicar el caso de uso y alcance de los ítems 7.1 y 7.2 del anexo económico? No viene explicado en el PPT.

Respuesta 9: Se trata de una errata. En página 16 apartado 3.3, se describen haciendo referencia a unos ítems que no corresponden (6.1 y 6.2). Donde pone “Se incluyen bajo los ítems 6.1 y 6.2 las siguientes casuísticas:

- *Tarifa plana voz/datos, tratándose de líneas que permitan movilidad. El equipamiento propuesto serán routers wifi para redes 2G/3G/4G o superior, portables, dotados de puertos Ethernet (100Mbps) para posibilitar también la conexión de usuario por cable. La tarifa ofertada no podrá ser inferior a 100GB/mes.*
- *Tarifa plana voz+móviles, de posible aplicación sobre líneas básicas que pudieran tener un consumo mensual de voz elevado. El ofertante incluirá el detalle de minutos/segundos de llamadas incluidos en la tarifa ofertada, tanto para destinos nacionales, móviles como destinos internacionales.*

Debería poner “Se incluyen bajo los ítems 7.1 y 7.2 las siguientes casuísticas:

- *Tarifa plana voz/datos, tratándose de líneas que permitan movilidad. El equipamiento propuesto serán routers wifi para redes 2G/3G/4G o superior, portables, dotados de puertos Ethernet (100Mbps) para posibilitar también la conexión de usuario por cable. La tarifa ofertada no podrá ser inferior a 100GB/mes.*
- *Tarifa plana voz+móviles, de posible aplicación sobre líneas básicas que pudieran tener un consumo mensual de voz elevado. El ofertante incluirá el detalle de minutos/segundos de llamadas incluidos en la tarifa ofertada, tanto para destinos nacionales, móviles como destinos internacionales.*

Pregunta 10: En el punto 3.4 de servicios de Red Inteligente se hace referencia a los ítems 8.1 al 8.7 del anexo económico, pero los puntos 8.6 y 8.7 no aparecen. ¿Nos podrían confirmar si es un error del PPT o del Anexo Económico? También hace referencia a los puntos 7.1 y 7.2 que son de la parte de Telefonía Básica y el 7.3 no existe. Entendemos que es un error pero necesitaríamos que nos informaran cuales son los correctos.

Respuesta 10: Efectivamente hay una errata, en la página 16 del punto 3.4 de servicios de Red Inteligente, donde pone “Se consideran incluidas y repercutidas en las cuotas de los ítems del 8.1 al 8.7”, debería de poner “Se consideran incluidas y repercutidas en las cuotas de los ítems del 9.1 al 9.18”. Como consecuencia de esta errata:

- Las funcionalidades descritas del “Nodo Agente” en la p página 20 del PPT se corresponden con el item **9.9.**
- Las funcionalidades descritas de “Licencia Agente” en la página 20 del PPT se corresponden con el item **9.10.**
- Las funcionalidades descritas del “Nodo de Salida” en la página 20 del PPT se corresponden con el item **9.11.**
- Las funcionalidades descritas del “Nodo de Grabación” en la página 20 del PPT se corresponden con el item **9.12.**
- Las funcionalidades descritas del “Nodo Alerta” en la página 21 del PPT se corresponden con el item **9.14.**
- Las funcionalidades descritas del “Nodo Control” en la página 21 del PPT se corresponden con el item **9.15.**
- Las funcionalidades descritas del “Nodo Caller ID” en la página 21 del PPT se corresponden con el item **9.16.**

Así mismo, en la pág 17 del punto 3.4 de servicios de Red Inteligente, donde pone “Los ítems a aplicar serán 7.1, 7.2 y 7.3 respectivamente, dependiendo del origen de la llamada”, debería de poner “Los ítems a aplicar serán **8.1, 8.2 y 8.3** respectivamente, dependiendo del origen de la llamada”

Pregunta 11: En el punto 3.4 de servicios de Red Inteligente no vemos ni el PPT ni en el Anexo económico la cantidad de números 900 que actualmente están en uso. ¿Podrían informarnos al respecto? También vemos que las llamadas desde origen móvil respecto a las llamadas de origen fijo tienen un peso muy bajo; ¿es correcto?

Respuesta 11: Actualmente disponemos de 27 numeraciones, estas se pueden deducir de las unidades descritas en los ítems 9.11 al 9.16 del Anexo económico.

Pregunta 12: Con interés de presentar una propuesta acertada a los requerimientos solicitados: -Necesitamos conocer la dirección de los accesos y que tipología se necesita en cada uno de los emplazamientos. Servicios de Datos y diferentes tipos de accesos. En el pliego solo vienen las dos sedes principales. -Referente al apartado de redes privadas virtuales RPV:

- ¿Pueden detallar que tipo de VPNs necesitan?
- ¿Se trata de configuraciones Site-to-Site, cliente servidor, o ambas?
- ¿Podrían detallar que protocolos son empleados en las VPN? SSL, Ipsec...
- Referente al personal necesario para la fase de integración y mantenimiento:
- ¿Necesitan de que se realice on site? ¿Puede detallar qué expectativas tiene al respecto?
- ¿Es necesario algún requerimiento adicional que puedan considerar positivamente como mejora?

Respuesta 12:

- No aplica, debe tenerse en cuenta que en dichas ubicaciones existe cobertura de operador de telecomunicaciones actualmente, por lo que bien con medios propios o mediante servicios de interconexión con terceros el servicio debería poder ser ofrecido.

- Respecto a RPV, se trata de accesos dedicados con caudal garantizado 100%, son VPNs privadas montadas sobre la red MPLS del operador.
- Referente al personal dedicado a integración y mantenimiento, tendrá que realizarse on site siempre que sea necesario. Expectativas de cumplimiento y mejora de los ANS y mínima indisponibilidad de los servicios.
- Los criterios de valoración son los establecidos en el apartado 8 A) 2.1 y 8 A) 2.2 del Anexo I al PCAP.

Pregunta 13: En relación al Anexo II, documento Excel, en el apartado de RED INTELIGENTE 900 la cifra total de llamadas es de 100.930,86, estando debajo de la columna minutos/mes. ¿Realmente hace referencia a las llamadas y no a los minutos?

Respuesta 13: Hace referencia a los minutos, por eso está debajo de dicha columna. En cualquier caso es un escenario hipotético. No obstante hay una errata en la suma, siendo 180.644,53min/mes (y no 100.930,86 min/mes) en cualquier caso no tiene afectación al cálculo de importes.

Pregunta 14: En el enunciado del pliego: Se deberán de incluir además en la oferta los siguientes informes a medida, que tendrán que adaptarse al formato vigente en canal de Isabel II, S.A. en el momento de la adjudicación del contrato, y que en líneas generales se describe a continuación: Informe de detalle de llamadas: (.csv) DURACIÓN: (en min) GESTIÓN: (en min) ¿Qué indica gestión en este caso? ¿se refiere al wrap-up, tiempo de trabajo administrativo posterior a la gestión del contacto?

Respuesta 14: Se refiere al tiempo (en minutos) desde que entra una llamada hasta que es atendida por un agente (es el tiempo introducido por la lógica de las llamadas, locuciones...). La duración total de una llamada será por tanto la suma del tiempo de gestión más el tiempo de atención del agente.

Pregunta 15: En el enunciado del pliego: Posibilidad de integración con sistemas del cliente. Se incluye ítem 8.9 para desarrollos a medida. En el Excel no aparece el ítem 8.9 ¿A qué ítem se refiere?

Respuesta 15: Se trata de una errata. Los desarrollos a medida adicionales a los indicados en el PPT se incluyen en el ítem 9.18

Pregunta 16: En los criterios de valoración objetivos del PCAP se valora los plazos de provisión para solicitudes de servicio urgentes y ordinarias. Para poder evaluarlo de forma adecuada necesitaríamos que nos listaran que solicitudes son ordinarias y cuales son urgentes.

Respuesta 16: Canal de Isabel II, S.A. catalogará su urgencia en base a los dos valores indicados en el Apartado 9 del Anexo I: Urgente u ordinaria. Se catalogará como Urgente aquella que se que tenga un impacto en toda la organización o que afecte a todo un grupo o varios grupos. En otro caso se catalogará como ordinaria.

Pregunta 17: Respecto al punto 3.2.1.6. Servicio de protección DDoS (denegación de servicio) frente ataques El adjudicatario deberá de proveer todo el equipamiento y herramientas necesarias para ofrecer este servicio. Se analizará el tráfico de internet y se implementarán mecanismos para la detección de ciberataques, así como la

mitigación de los mismos, procediendo a la eliminación del tráfico atacante y permitiendo el tráfico legítimo. ¿Se conoce cuantos ataques se han sufrido por año en los últimos años? ¿Tenéis algún dato estimativo?

Respuesta 17: No se dispone de esa información.

Pregunta 18: A partir del punto 3.3 se empieza a hablar de los ítems 4.1 al 4.6 pero en el modelo económico no existen esos puntos. Creemos que ha habido un deslizamiento de ítem, pero ¿sería posible aclararlo para evitar imputar costes donde no correspondan?

Respuesta 18: Efectivamente se trata de un deslizamiento de ítems, no afectan al cálculo del importe de la oferta. Lo que ha ocurrido es que se han reenumerado los ítems de la oferta económica y en el PPT se hacen referencias a algunos ítems de forma errónea por esa casuística. Como ya se respondiera en la pregunta 6, el volumen de tráfico es el referenciado en los ítems 5.1. al 5.9 (y no en los ítems 4.1 al 4.6).

Madrid, 3 de febrero de 2023