ANUNCIO EN RELACIÓN AL EXPEDIENTE ADM/2017/0016 "CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE LA RED CORPORATIVA DE TELECOMUNICACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA" EXP.: ADM/2017/0016" LOTE 3

A la vista de las dudas planteadas por diversos licitadores en relación al LOTE 3 y al objeto de dar publicidad a la solución de las mismas a todos los interesados en participar en la presente licitación, se procede a comunicar por el servicio proponente las respuestas dadas a las distintas cuestiones planteadas:

1. 1. En la hoja ProposicionEconomicaLote3.ods, pestaña "Escenario DEMANDA ACTUAL", filas 61 a 75, indica la compra esperada de Terminales con Tecnología Móvil. Para obtener el IMPORTE ANUAL (columna G) de dicha compra, multiplica el número de terminales (columna E) por la cantidad correspondiente al "Pago único" definido por el licitador en la pestaña "Proposición económica" para cada tipo de terminal (columna F).

a. Si esta fórmula para obtener el importe anual (Número terminales con tecnología Móvil * Pago único) es correcta, significa que el volumen de terminales que se tiene intención de adquirir es anual (14.880 * 4 = 59.520 terminales para los 4 años). ¿Es esta interpretación correcta o bien las fórmulas de las celdas G62 a G75 deberían incluir un factor de ¼ para obtener el importe anual correcto?
Es decir: Importe Total Anual = (Número Terminales con tecnología móvil) * (Pago Único) / 4

Respuesta: El "Escenario DEMANDA ACTUAL" es un escenario que sirve para valorar las proposiciones económicas de los distintos licitadores y no el número de unidades previstas adquirir en el contrato. Se hace necesario incidir en que tal y como se indica tanto en el PCAP como en el PPT, por la naturaleza indeterminada en el consumo de los servicios de telecomunicaciones que harán los organismos adheridos a la RCJA, no existe compromiso alguno en el número de unidades a consumir para cada uno de los servicios.

Aún así, la interpretación del formulario realizada por el licitador es correcta, es decir, se corresponde con el número de terminales móviles anuales. No obstante, al revisar los volúmenes indicados en el "Escenario DEMANDA ACTUAL" se ha detectado un error material en el cálculo de los terminales necesarios anualmente y consecuentemente en el fichero publicado.

Se procede a corregir el número de terminales móviles(columna E). El formulario "ProposicionEconomicaLote3.ods" corregido se publicará en el Perfil del Contratante.

2. En la página 16 del PPT del Lote 3, indica que: Para la prestación de los servicios de voz, los licitadores pueden considerar en sus propuestas la reutilización parcial o total de la actual infraestructura de voz de la RCJA como parte de su solución técnica definitiva. La reutilización de todo el equipamiento no es obligatoria, aunque sí serán reutilizados los terminales. [...]

El mantenimiento de cualquiera de los activos reutilizados correrá, durante el periodo de vida de la contratación y sus posibles prórrogas, por cuenta del adjudicatario. Aquel equipamiento que alcanzase

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	1/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

su fin de vida será sustituido por el contratista sin coste alguno para la Junta de Andalucía Adicionalmente, en la página 39 del PPT, sobre los terminales con tecnología cableada, indica que: Como parte de la infraestructura de voz existente en la RCJA que se define en los anexos [...], la RCJA cuenta con un parque de terminales y adaptadores analógicos-IP que serán reutilizados hasta su fin de vida.

Los licitadores especificarán en la oferta las posibles limitaciones de cualquier índole que suponga esta reutilización, indicando expresamente si se incumpliría alguno de los requisitos técnicos del servicio de voz y las alternativas disponibles en este caso. Asimismo, los licitadores detallarán la solución planteada para poder realizar la gestión remota de los terminales reutilizados. Para los terminales reutilizados no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software.

a. El PPT obliga a la reutilización de terminales, pero según los párrafos anteriores es contradictorio el mantenimiento que se les debe dar si llegan a su fin de vida. Así en la página 16 indica que se deberían cambiar sin coste para la Junta de Andalucía. Sin embargo, en la página 39, indica que no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software. Por tanto, si un terminal llega a la fecha de fin de vida (EoL) marcada por el fabricante, ¿qué tratamiento se le debe dar? ¿Se debe sustituir o se mantiene aunque esté en EoL? En caso de que se pida sustitución, ¿los abona la Junta de Andalucía conforme a los precios unitarios de Catálogo?

Respuesta: En la página 16 del PPT se indican las condiciones para todo el equipamiento reutilizado en la solución técnica definitiva de los licitadores. En la página 39 se indican las condiciones particulares para los terminales reutilizados, para los que no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software. Por lo tanto, el licitador no deberá hacerse cargo de la sustitución de los mismos en caso de que llegasen a su fin de vida. No obstante, si fuese necesaria la sustitución del terminal para asegurar el funcionamiento con cualquier otro elemento de la solución prevista por el adjudicatario, sea este reutilizado o no, en este caso, el licitador sí deberá sustituir el terminal sin coste alguno para la Junta de Andalucía.

2. **1.-** Conforme se indica en el PPT, el PdP de Málaga1 y el de Sevilla 1 se apagarán; ¿debemos entender que la solución de Telefonía Cableada deberá ser una solución en la nube que contemple únicamente en los PdPs las INTERCONEXIONES requeridas en dicho apartado? (Apartado 5.1.1)

Respuesta: La interpretación anterior es correcta. El equipamiento de operador en suelo PDP se limitará a los equipos necesarios para realizar la interconexión entre su red y la de los restantes lotes/operadores.

2.- Videoconferencia (Apartado 5.29) ¿Podríamos disponer de la volumetría de incidencias especifica de Videoconferencia?, y si es posible el histórico de la volumetría descrita en el PPT de los últimos 2 años.

Respuesta: Sobre la infraestructura de videoconferencia sólo se ha abierto una incidencia en los últimos dos años. Respecto al resto de tareas de asistencia técnica contempladas en el PPT se han tratado unos 750 tickets anuales.

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	2/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

3.- ¿Qué modelo de terminales de videoconferencia tiene actualmente la planta?¿versión de firmware, fabricante, modelo, cuantos de cada tipo, etc.?

Respuesta: A continuación se presenta una tabla de los terminales de videoconferencia, indicando fabricante, modelo y el número de terminales en planta:

Fabricante	Modelo	Cantidad
Huawei	TE40	317
Polycom	VSX 7000A	111
Tandberg	880 MXP	31
Polycom	VSX 7000	28
Polycom	VSX 3000A	25
Tandberg	3000 MXP	22
Polycom	HDX 7000 HD	21
CISCO	SX20	14
Polycom	HDX 7000	12
Polycom	RealPresence Group 310	12
Polycom	RealPresence Desktop	11
Aethra	Vega X3	11
Aethra	Vega X5	11
Huawei	TE30	11
Tandberg	2000 MXP	10
TANDBERG	1000 MXP	9
Aver	EVC130P	9
POLYCOM	VSX 8000	8
FALCOM	IP VCOM	6
PictureTel	PictureTel 760XL	6
Polycom	VSX 7000e	5
Tandberg	990 MXP	5
POLYCOM	VSX 3000	4
Polycom	VSX 5000	4
Aethra	Maia Star	4
Polycom	HDX 8000	3
Polycom	PVX	3
HUAWEI	VP9050	3
Polycom	HDX 4000	2
SONY	PCSA-M3	2
CISCO	SX20 (HD)	2
Tandberg	6000 MXP	2
Huawei	TE60	2
CISCO	SX20 (Full HD)	2
X-LITE	X-LITE	2
Polycom	VSX 7000S	2
ZXMVC	4050	1
Tandberg	880MXP	1

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	3/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

Fabricante	Modelo	Cantidad
Tandberg	1700 MXP	1
Polycom	HDX	1
Aver	EVC 130P	1
Polycom_PVX	CA (10 Lic + 10 Webcams)	1
Vcom	Cruiser150	1
AVER	EVC150	1
AVER	EVC350	1
VCON	HD2000	1
Aethra	ATLAS D	1
PictureTel	PictureTel 600XL	1
Avaya	IP Office	1
Polycom	VSX	1
Polycom	Visual Concert 7000 IP + RDSI	1
TANDBERG	TTC7-08	1
Polycom	VSX 8000A	1
Polycom	VSX Viewstation 512	1
ZTE	ZXMVC 4050	1
ZXMVC 4050	ZTE(SIP)	1
Netmeeting 3.01	Windows XP Professional	1
Netmeeting 3.01	Windows XP	1
Aethra	Supernova Star 150	1
Polycom	RealPresence Group 500	1
Sony	PCS-1600	1
Cisco	MX300	1
fabricante	modelo	1
SONY	PCS-P600P	1
Sony	PCS-XG77	1
Polycom	RealPresence Desktop for Windows	1
Polycom	RealPresence Debut	1
PictureTel	PictureTel 600	1
	Total codecs:	764

1.- ¿Se prevee una solución skype for business on-premise, híbrido u office365?

Respuesta: Tal como se indica en el PPT, se valorará la interoperabilidad con otras plataformas como Skype Empresarial o Skype Doméstico, de manera que los usuarios que dispongan de estas herramientas puedan participar en la videoconferencia.

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	4/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

2.- ¿Cuantos equipos de videoconferencia se van a dar de alta en el entorno TMS?

Respuesta: La licencia actual permite 210 equipos, de las que están en uso 191.

3.- ¿Cuántas licencias de Telepresence server existen actualmente?

Respuesta: Actualmente se tienen 12 licencias a una resolución de 1080.

3. Tras el análisis de los ficheros de planta incluidos en los anexos al PPT para este Lote, no está relacionado el número actual de líneas con servicio MDM. Se solicita:

a) Puesto que se necesita para poder valorar la migración de la plataforma existente, rogamos informen de la planta actual de líneas con servicio MDM

Respuesta: La planta actual de líneas con servicio MDM es de 1.725.

4. Tras el análisis del PPT y los anexos al PPT para este Lote, se precisa, para estimar el alcance del mismo, conocer si hay algún servicio móvil adicional a los relacionados (MDM, M2M y Control de flotas). Se solicita:

a) Rogamos aporten dicha información

Respuesta: No hay servicios adicionales a los relacionados.

5. En la pag.20 del Lote 3 se especifica que dentro del detalle de los Registros de Ubicación Base se debe entregar la "identificación de red de servicio". Se solicita:

a) En los HLR no hay un parámetro que se corresponda directamente con esta identificación. ¿A qué se hace referencia exactamente?

Respuesta: El campo identificación de red hace referencia al nº de teléfono móvil.

6. Para el apartado "Servicios de Red Inteligente" se necesita conocer el número total de llamadas anuales o la duración media de las mismas. Se solicita:

a) Rogamos aporten dicha información

Respuesta: En el ANEXO II: "Volumetría estimada de los servicios de voz y servicios en movilidad" en las filas 104 a 107 se recoge el volumen anual de llamadas recibidas en servicios de red inteligente.

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	5/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

7. En el fichero ProposicionEconomicaLote3.ods, pestaña "Escenario DEMANDA ACTUAL", filas 45 a 75, se relacionan las unidades de terminales fijos y móviles que se prevé adquirir para el contrato. Se solicita:

a) ¿Esas cantidades son anuales o para la totalidad del contrato?

Respuesta: El "Escenario DEMANDA ACTUAL" es un escenario que sirve para valorar las proposiciones económicas de los distintos adjudicatarios y no el número de unidades previstas adquirir en el contrato. Se hace necesario incidir en que tal y como se indica tanto en el PCAP como en el PPT, por la naturaleza indeterminada en el consumo de los servicios de telecomunicaciones que harán los organismos adheridos a la RCJA, no existe compromiso alguno en el número de unidades a consumir para cada uno de los servicios. No obstante, se aclara que las unidades de terminales fijos relacionadas en el "Escenario DEMANDA ACTUAL" se refieren a las unidades totales en un periodo de 4 años.

En el caso de las unidades de terminales móviles relacionadas en el "Escenario DEMANDA ACTUAL" se refieren a las unidades totales cada año. La diferencia entre ambos supuestos es debido a como se indican los precios en la propuesta económica que alimenta el "Escenario DEMANDA ACTUAL", que en el caso de los terminales fijos se trata de cuotas de alta prorrateadas a los 48 meses, y en el caso de los terminales móviles de pagos únicos.

8. En la hoja ProposicionEconomicaLote3.ods, pestaña "Escenario DEMANDA ACTUAL", filas 61 a 75, indica la compra esperada de Terminales con Tecnología Móvil. Para obtener el IMPORTE ANUAL (columna G) de dicha compra, multiplica el número de terminales (columna E) por la cantidad correspondiente al "Pago único" definido por el licitador en la pestaña "Proposición económica" para cada tipo de terminal (columna F). Se solicita:

a) Si esta fórmula para obtener el importe anual (Número terminales con tecnología Móvil * Pago único) es correcta, significa que el volumen de terminales que se tiene intención de adquirir es anual (14.880 * 4 = 59.520 terminales para los 4 años). ¿Es esta interpretación correcta o bien las fórmulas de las celdas G62 a G75 deberían incluir un factor de ¼ para obtener el importe anual correcto?
Es decir: Importe Total Anual = (Número Terminales con tecnología móvil) * (Pago Único) / 4

Respuesta: El "Escenario DEMANDA ACTUAL" es un escenario que sirve para valorar las proposiciones económicas de los distintos licitadores y no el número de unidades previstas adquirir en el contrato. Se hace necesario incidir en que tal y como se indica tanto en el PCAP como en el PPT, por la naturaleza indeterminada en el consumo de los servicios de telecomunicaciones que harán los organismos adheridos a la RCJA, no existe compromiso alguno en el número de unidades a consumir para cada uno de los servicios.

Aún así, la interpretación del formulario realizada por el licitador es correcta, es decir, se corresponde con el número de terminales móviles anuales. No obstante, al revisar los volúmenes indicados en el "Escenario DEMANDA ACTUAL" se ha detectado un error material en el cálculo de los terminales necesarios anualmente y consecuentemente en el fichero publicado y se ha corregido el

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	6/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

número de terminales móviles. El formulario "ProposicionEconomicaLote3.ods" corregido se publicará en el perfil del contratante.

9. Para garantizar las funcionalidades del apartado 5.9 Gestión Remota de Terminales móviles del Lote 3 se necesita conocer la plataforma de correo electrónico de Junta de Andalucía. Se solicita:

a) Rogamos aporten dicha información

Respuesta: Tal como se indica en el apartado 5.21.4 del PPT las principales características que presenta el Correo Corporativo de la Junta de Andalucía son las siguientes:

- Basado en estándares (SMTP, POP, IMAP, HTTP).
- Basado en Software Libre (SMTP: Exim, POP/IMAP: Dovecot, HTTP: Roundcube).
- Formato de buzones: Maildir.
- Sistema de directorio: OpenLDAP 2.3.
- Autenticación SSL.

No obstante, entendiendo que la pregunta formulada se refiere al requisito de que la plataforma MDM permitirá la configuración del correo corporativo en dispositivos móviles, se aporta la siguiente información adicional. Desde la Plataforma de Gestión de Dispositivos Móviles será posible desplegar perfiles de correo corporativo, mediante la cumplimentación de determinados datos, como nombre y puertos del Host. Teniendo en cuenta que la configuración de correo de Junta de Andalucía tiene la siguiente información básica: (imap.juntadeandalucia.es puerto 993 // mail.juntadeandalucia.es puerto 465).

10. En el apartado 5.9 Gestión Remota de Dispositivos Móviles, pág. 48 del PPT, indica que: Se proveerá un servicio que permita la gestión remota de los dispositivos móviles de la Junta de Andalucía, tanto los reutilizados del actual contrato de la RCJA como los adquiridos en el marco del presente contrato. Se solicita:

a. Para poder analizar la compatibilidad de la plataforma a plantear, es necesario conocer los modelos de terminales existentes en la planta actual de Junta de Andalucía.

Respuesta: En la siguiente tabla se incluyen los modelos de terminales en planta actuales que deberán poder ser enrolados en la plataforma. No obstante, la planta de modelos de terminales en servicio en la RCJA es mucho más extensa, aunque no son candidatos a ser enrolables en MDM.

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	7/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

Terminales móviles rcja enrolables en MDM
HUAWEI P SMART
HUAWEI P10
HUAWEI P10 LITE
HUAWEI P8 LITE
HUAWEI P8 LITE 2017
HUAWEI P9
HUAWEI P9 LITE
IPHONE 5
IPHONE 5C
IPHONE 5S
IPHONE 6
IPHONE 6 PLUS
IPHONE 6S
IPHONE 6S PLUS
IPHONE 7
IPHONE 7 PLUS
IPHONE 8
IPHONE 8 PLUS
IPHONE SE
LG G3
LG K8
LG Q6
SAMSUNG GALAXY A3
SAMSUNG GALAXY A3 2017
SAMSUNG GALAXY A5
SAMSUNG GALAXY A5 2016
SAMSUNG GALAXY A5 2017
SAMSUNG GALAXY J3 2016
SAMSUNG GALAXY J5
SAMSUNG GALAXY J5 2016
SAMSUNG GALAXY J5 2017
SAMSUNG GALAXY S5
SAMSUNG GALAXY S6
SAMSUNG GALAXY S6 EDGE
SAMSUNG GALAXY S6 EDGE +
SAMSUNG GALAXY S7
SAMSUNG GALAXY S7 EDGE

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	8/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

Terminales móviles rcja enrolables en MDM
SAMSUNG GALAXY S8
SAMSUNG GALAXY XCOVER 3
SAMSUNG GALAXY XCOVER 4
SONY XPERIA L1
APPLE IPAD 3
APPLE IPAD AIR
APPLE IPAD AIR 2
APPLE IPAD RETINA
APPLE IPAD
SAMSUNG GALAXY TAB 4
SAMSUNG GALAXY TAB A (2016)
SAMSUNG GALAXY TAB A 9,7

11. El PPT indica en la página 19 que: Se incluirá como parte del servicio una capacidad mínima para envío/recepción de datos de 100MB para cada línea.

Asimismo en la página 37, describe los límites de capacidad para los distintos bonos que se solicitan, y el último de la tabla es Telemetría: Telemetría 75 MB; Se solicita:

a) Entendemos que si todas las líneas móviles tienen que tener una capacidad mínima de 100 MB, esta capacidad incluye el bono de 75MB para Telemetría. ¿Es correcta esta interpretación?

b) Si no es así ¿los 75MB del bono solicitado son adicionales a los 100MB de capacidad mínima?

Respuesta: En la página 19 del PPT se especifican los requisitos técnicos de las líneas de voz con tecnología móvil, siendo para estas líneas las que se solicita el bono con una capacidad mínima de 100MB. En la página 37 del PPT se especifican los requisitos técnicos de los servicios de datos en movilidad, solicitando un bono telemetría con capacidad mínima de 75MB. Las líneas de telemetría son líneas exclusivamente con servicio de datos, por lo que no les aplicaría el bono de 100MB especificado para las líneas de voz. Para estas líneas de telemetría la capacidad mínima solicitada es de 75MB.

12. En la página 16 del PPT del Lote 3, indica que: Para la prestación de los servicios de voz, los licitadores pueden considerar en sus propuestas la reutilización parcial o total de la actual infraestructura de voz de la RCJA como parte de su solución técnica definitiva. La reutilización de todo el equipamiento no es obligatoria, aunque sí serán reutilizados los terminales.[...]

El mantenimiento de cualquiera de los activos reutilizados correrá, durante el periodo de vida de la contratación y sus posibles prórrogas, por cuenta del adjudicatario. Aquel equipamiento que alcanzase su fin de vida será sustituido por el contratista sin coste alguno para la Junta de Andalucía

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	9/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

Adicionalmente, en la página 39 del PPT, sobre los terminales con tecnología cableada, indica que: Como parte de la infraestructura de voz existente en la RCJA que se define en los anexos [...], la RCJA cuenta con un parque de terminales y adaptadores analógicos-IP que serán reutilizados hasta su fin de vida.

Los licitadores especificarán en la oferta las posibles limitaciones de cualquier índole que suponga esta reutilización, indicando expresamente si se incumpliría alguno de los requisitos técnicos del servicio de voz y las alternativas disponibles en este caso. Asimismo, los licitadores detallarán la solución planteada para poder realizar la gestión remota de los terminales reutilizados. Para los terminales reutilizados no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software. Se solicita:

a) El PPT obliga a la reutilización de terminales, pero según los párrafos anteriores es contradictorio el mantenimiento que se les debe dar si llegan a su fin de vida. Así en la página 16 indica que se deberían cambiar sin coste para la Junta de Andalucía. Sin embargo, en la página 39, indica que no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software. Por tanto, si un terminal llega a la fecha de fin de vida (EoL) marcada por el fabricante, ¿qué tratamiento se le debe dar? ¿Se debe sustituir o se mantiene aunque esté en EoL? En caso de que se pida sustitución, ¿los abona la Junta de Andalucía conforme a los precios unitarios de Catálogo?

Respuesta: En la página 16 del PPT se indican las condiciones para todo el equipamiento reutilizado en la solución técnica definitiva de los licitadores. En la página 39 se indican las condiciones particulares para los terminales reutilizados para los que no se solicita mantenimiento hardware, ni firmware/software. Por lo tanto, el licitador no deberá hacerse cargo de la sustitución de los mismos en caso de que llegasen a su fin de vida. No obstante, si fuese necesaria la sustitución del terminal para asegurar el funcionamiento con cualquier otro elemento de la solución prevista por el adjudicatario sea este reutilizado o no, en este caso, el licitador si deberá sustituir el terminal sin coste alguno para la Junta de Andalucía.

13. En el apartado 5.9 Gestión Remota de Dispositivos Móviles, pág. 48 del PPT, indica que: Se proveerá un servicio que permita la gestión remota de los dispositivos móviles de la Junta de Andalucía, tanto los reutilizados del actual contrato de la RCJA como los adquiridos en el marco del presente contrato. Se solicita:

a) Para poder analizar la compatibilidad de la plataforma a plantear, necesitamos conocer los modelos de terminales existentes en la planta actual de Junta de Andalucía. Rogamos informen de dicha planta.

Respuesta: Es la misma pregunta que la 3.8, la respuesta es la tabla con los terminales móviles con posibilidad de enrolamiento.

14. En los anexos con la descripción de los Contact Center se describe un número de extensiones inferior al actual de estos servicios. Por ejemplo, en el Anexo Lote_3_Anexo_V_Detalle_Servicio_112.pdf, indica que: Las extensiones y terminales provisionadas en la infraestructura para el servicio 112 son las siguientes:

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	10/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

- Extensiones dedicadas a los agentes del Servicio 112:
- Extensiones IP PNP: 120
- Terminal SIP Básico 2 (OpenStage 40): 120
- Extensiones para Call Director:
- Extensiones IP No PNP: 96.

Se solicita:

a) ¿Debemos entender que el número de extensiones indicado en los Contact Center es el de extensiones que se independizan en cada CC? Por tanto, el resto de extensiones del centro quedan incluidas en la solución global de voz del Lote. Por ej. El 112 tiene 600 extensiones como servicio (entre agentes, administrativas y virtuales para funcionamiento del propio sistema), pero sólo se contemplan 120 extensiones en el PPT.

Respuesta: En el apartado 5.13.3.1 del PPT se indica que el Servicio 112 se presta actualmente desde la infraestructura de voz existente en la RCJA, pero se encuentra en proceso de transformación a una nueva solución independiente de esta infraestructura. Puesto que esta nueva solución a la que se va a transformar el servicio incluye todas las líneas de los centros del 112 tal como apunta el licitador en su pregunta, se deberán contemplar para este servicio el número de extensiones totales tanto de agentes 112 como administrativas, debiendo contemplar un total de 445 extensiones entre agentes y administrativas.

Con respecto al número de extensiones virtuales para funcionamiento del propio sistema se deberán contemplar las que sean necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del servicio.

El anexo Lote_3_Anexo_V_Detalle_Servicio_112.pdf rectificado se enviará a los interesados que se les envió el anexo bajo demanda.

b) Como detectamos esto mismo en el resto de Contact Centers, rogamos nos indiquen cuál es el número de extensiones y agentes que los licitadores debemos contemplar en cada caso:

Contact Center	Extensiones actuales	Extensiones PPT
112	600	120
061	606	
Sandetel	565	299
ASSDA	950	230
Salud Responde	768	498

Respuesta: En todos los anexos de soluciones específicas de Contact Center, se indican las extensiones de agentes configurados en cada servicio. Con respecto al número de extensiones virtuales para funcionamiento del propio sistema se deberán contemplar las que sean necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. Independientemente, cada sede contará con un número de extensiones ("administrativas") que estarán en la solución global de voz del Lote.

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	11/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==

15. Necesitaríamos confirmar si los accesos primarios que se describen en las solución de 061 están incluidos en la volumetría actual o deben cotizarse aparte dentro de la solución independiente que se den para esos servicios. Se solicita:

a) Rogamos confirmen si los accesos primarios de la solución del 061 están incluidos en la volumetría del Lote o están separadas.

Respuesta: Los primarios del servicio 061 deben incorporarse dentro de la solución del 061.

LA JEFA DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL Y CONTRATACIÓN

Código Seguro de verificación:GAme1UpczlIzluDil9IcRw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/economiainnovacionyciencia/verifirma2
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	RAQUEL DOLORES NUÑEZ LAMA		FECHA	26/03/2018
ID. FIRMA	ws029.juntadeandalucia.es	GAme1UpczlIzluDil9IcRw==	PÁGINA	12/12

GAme1UpczlIzluDil9IcRw==