avda. Medina Azahara 4
14005 Córdoba
957 762000
www.sadeco.es

Exp. C14/19

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL PARA SANEAMIENTOS DE CÓRDOBA, S.A.

PRESCRIPCIÓN 1ª.- OBJETO, DESCRIPCIÓN Y ÁMBITO TEMPORAL 4

1.1 Objeto y descripción del servicio 4

1.2 Ámbito temporal 4

1.3 Importe del contrato 4

PRESCRIPCIÓN 2ª.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA RED PRIVADA VIRTUAL CORPORATIVA DE SANEAMIENTOS DE CÓRDOBA, S.A. 5

PRESCRIPCIÓN 3ª.- CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA SANEAMIENTOS DE CÓRDOBA, S.A 7

3.1. Características generales 7

3.2 Plan Privado de Numeración 8

3.3. Funcionalidades de marcación y presentación de número llamante 9

3.5. Servicios adicionales 10

3.5.1. Envío masivo de mensajes 10

3.5.2. Mensajería Multimedia 10

3.6 Servicios avanzados de datos 10

3.7 Otros servicios 11

PRESCRIPCIÓN 4ª.BIENES Y SERVICIOS 12

4.1 Enlaces móviles 12

4.2 Provisión de teléfonos y dispositivos de datos 12

4.2.1. Tipología de teléfonos y dispositivos de datos 12

4.2.2. Despliegue inicial de dispositivos 13

4.2.3. Dotación de teléfonos y dispositivos de datos durante la duración del contrato 13

4.2.4. Renovación tecnológica 14

4.3. Asistencia técnica 14

4.3.1. Servicio de mantenimiento 14

4.4 Cobertura 15

4.5 Gestión de seguridad 16

PRESCRIPCIÓN 5ª.- FASE DE IMPLANTACIÓN 17

PRESCRIPCIÓN 6ª.- CONFIDENCIALIDAD 18

PRESCRIPCIÓN 7ª.- RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA DEL 19

ADJUDICATARIO. 19

PRESCRIPCIÓN 8ª.- CALIDAD DEL SERVICIO 20

8.2. Garantía de calidad 20

8.2.1. Parámetros de garantía de calidad de servicio mínimos. 20

8.2.2. Garantía de Cobertura 20

PRESCRIPCIÓN 9ª.- GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS 22

9.1 Gestión administrativa del servicio 22

9.1.1 Modelo de facturación y tarificación de la solución de Sadeco 22

9.1.2 Servicios de facturación 24

9.1.3 Gestión del servicio 24

9.2 Gestión técnica y operaciones de mantenimiento 24

9.2.1. Gestión Técnica 24

9.2.2. Operaciones de Mantenimiento 25

9.3 Gestión comercial 25

PRESCRIPCIÓN 10ª.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS 26

PRESCRIPCIÓN 11ª.- CRITERIOS DE VALORACIÓN 29

11.1 Valoración 29

PRESCRIPCIÓN 1ª.- OBJETO, DESCRIPCIÓN Y ÁMBITO TEMPORAL.

1.1 Objeto y descripción del servicio.

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es el establecimiento de las condiciones técnicas que han de regir en la contratación del servicio de telefonía móvil por parte de la empresa municipal Saneamientos de Cordoba S.A. (que en adelante se mencionará bajo el acrónimo Sadeco), así como la selección del Proveedor del servicio.

Para ello, debe considerarse la solución actual implantada como requisito mínimo, de tal manera que no se admitirá ninguna propuesta o solución que reduzca o anule alguna de las funcionalidades actualmente existentes, salvo aquellas que en el presente Pliego se indique explícitamente su exclusión.

Para proporcionar todos los servicios que se describen en el presente Pliego, el adjudicatario deberá realizar el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de todos los elementos de hardware y software que sean necesarios para la completa operatividad del sistema y para la correcta prestación del servicio. Además, prestará los servicios complementarios vinculados, así como el soporte y la formación que sean necesarios para los usuarios y técnicos.

1.2 Ámbito temporal.

La duración del contrato será de dos años, siendo prorrogable, por dos años más, de conformidad por ambas partes.

1.3 Importe del contrato.

El valor estimado del contrato incluidas sus progrrogas es de 160.000 € I.V.A. excluido**.**

PRESCRIPCIÓN 2ª.- DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA RED PRIVADA VIRTUAL CORPORATIVA DE SANEAMIENTOS DE CÓRDOBA, S.A.

2.1. Breve descripción de la infraestructura de telefonía móvil de Sadeco.

La empresa utiliza una Red Privada Virtual Corporativa (RPVC), tanto a nivel funcional (marcación abreviada) como de tarificación y facturación.

Sadeco utiliza varios dispositivos Licea para realizar llamadas desde las extensiones fijas de los centros, ubicados en la avenida Medina Azahara y el Complejo Medio Ambiental, a números correspondientes a líneas móviles. Dichos dispositivos incorporan líneas que pertenecen a la RPVC.

Todas llevan asociado un número abreviado (número corporativo) único para llamadas internas. Se consideran llamadas internas las llamadas realizadas a teléfonos móviles de Sadeco.

Las llamadas entre líneas móviles corporativas, deben considerarse a efectos de facturación como llamadas internas, con independencia de si el usuario hace uso de la marcación abreviada o del número público para establecer la correspondiente comunicación.

2.2. Datos generales correspondientes a la telefonía móvil en Sadeco.

En el momento actual el número de líneas móviles que utiliza Sadeco asciende a 477.

Establecemos tres perfiles de *configuración de acceso* a saber:

- **Corporativo:** sólo llamadas a números internos.
- **Nacional:** pueden llamar a números nacionales móviles y fijos.
- **Internacional:** salida internacional.

En cuanto al uso las líneas se pueden clasificar en:

- **Comunicación verbal:** Líneas asignadas a trabajadores o servicios para poder comunicarse verbalmente. 160 líneas. De estas, 10 son terminales fijos con tarjeta móvil.
- **Control de presencia Colegios:** Son líneas instaladas en terminales de control de presencia en colegios o edificios públicos. 160 líneas.
- **Instalados en vehículos:** Doble funcionalidad, envío de posición gps, y comunicación oral. 143 líneas.
- **Salida móvil de Centralita:** Se utilizan para llamar a un número móvil desde un terminal fijo de centralita. 4 líneas.
- **Otros:** Se utilizan para enviar alertas, alarmas, información de equipos remotos, etc. 10 líneas.

Clasificación	Número		
Terminales voz	**160**	**56 duales**	**221 sin consumo**
Control de presencia	**160**		
Vehículos	**143**		
Centralita	**4**		
Otros	**10**		

De todas las líneas 56 son duales (dos líneas en la misma sim).

A continuación se muestra una tabla resumen con el número de llamadas y duración de las mismas según facturación de este año 2014:

Nº LLAMADAS / MINUTOS CONSUMIDOS SADECO

Mes	Llamadas	Duración
Enero	20.669	617h 36m 26s
Febrero	20.388	565h 14m 09s
Marzo	20.669	517h 09m 13s
Abril	19.142	440h 10m 32s
Mayo	22.579	552h 32m 21s
Junio	21.669	648h 41m 48s
Julio	21.822	671h 41m 06s
Agosto	20.727	571h 49m 06s
Setiembre	16.396	445h 58m 16s

De las líneas operativas 221 son líneas pasivas, no realizan llamadas y por tanto no tienen consumo.

Por otra parte se dispone de una plataforma Blackberry que comprende en este momento un BES con 20 licencias y actualmente 12 terminales y líneas con tarifa plana. Este servicio no se tendrá en cuenta para la oferta.

PRESCRIPCIÓN 3ª.- CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA SANEAMIENTOS DE CÓRDOBA, S.A.

3.1. Características generales.

1. Los licitadores deberán suministrar toda la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, incluyendo la conexión con las centralitas de Medina Azahara y CMC.

2. Se deberán mantener las facilidades proporcionadas por el plan privado de numeración; de igual manera, se exige el mantenimiento de la actual numeración pública.

3. La solución de telefonía móvil corporativa proporcionará, al menos, los siguientes servicios básicos:
    a. Identificación de la llamada.
    b. Ocultación de la identidad.
    c. Llamada en espera.
    d. Retención de llamada.
    e. Multiconferencia.
    f. Desvío de llamadas.
    g. Aviso de llamadas.
    h. Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.
    i. Buzón de voz.
    j. Mensajes cortos (SMS).

    Los demás que se propongan por los licitadores en sus ofertas tendrán la consideración de mejoras.

4. El adjudicatario, del servicio de telefonía móvil, tendrá que proveer de un primario móvil en la centralita de sadeco para cursar el tráfico de origen físico y destino móvi.

5. Los servicios avanzados mínimos que deberá ofrecer el servicio de telefonía móvil son los siguientes:
    a. Personalización y marcación abreviada.
    b. Desvíos avanzados y reencaminamientos.
    c. Multiplicidad de tarjetas para una misma línea (servicio de multisim).
    d. Multitarjeta que permita asociar varias líneas a una misma sim, con desvío de llamadas automático.
    e. Roaming. Se deberá proporcionar la lista de operadores y países con los que existe acuerdo.
    f. Servicios de seguridad: candado electrónico, bloqueo por IMEI, etc. (a tales efectos el adjudicatario debe ser capaz de suministrar a petición de Sadeco una relación de todos los IMEI del parque móvil suministrado). En caso de necesidad, Sadeco podrá requerir el suministro de todos los códigos asociados en

origen a un terminal (PUK, PIN, etc.), así como el reseteo y desbloqueo del mismo, o en su caso, la sustitución del terminal sin costo para Sadeco.

Los demás que se propongan por los licitadores en sus ofertas tendrán la consideración de mejoras.

En todo caso, el adjudicatario gestionará e inhibirá todo tipo de comunicación (llamada de voz, video-llamada, sms, mms, etc.) publicitaria o comercial a las líneas de Sadeco. La reiteración de este tipo de mensajes constituirá una infracción leve.

6. La solución para Sadeco objeto del presente pliego deberá disponer de un sistema de gestión que permita a la organización (a través de las personas debidamente autorizadas), y de modo flexible (se valorará que sea a través de Internet), controlar la gestión de servicios móviles y restricciones. Estas serán:
    a. ***Destino de llamadas*****.** Debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
    b. ***Roaming*****.** Se debe disponer de la capacidad de activación o desactivación de este servicio fuera del territorio nacional.
    c. ***Limitaciones de tráfico*****.** Posibilidad de establecer limitaciones del tipo de tráfico (voz, datos y mensajería).
    d. ***Restricciones de consumo***. Posibilidad de establecer límites de consumo por línea.
    e. ***Restricciones de servicios de tarificación adicional*****.**
    f. ***Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos*** (listas negras).
    g. ***Restricción de llamadas según horario***.

7. Los licitadores deberán aportar en sus ofertas soluciones de accesibilidad para personas con minusvalía audiovisual, que puedan ser aplicadas a los dispositivos móviles que oferten.

El adjudicatario deberá impartir la formación necesaria para el manejo del sistema, configuración y la interpretación de la documentación, así como la formación especial que requieran los usuarios.

3.2 Plan Privado de Numeración.

El adjudicatario implantará un Plan Privado de Numeración que facilite establecer comunicaciones internas: móvil-móvil, móvil-enlace móvil y enlace móvil-móvil.

El Plan Privado de Numeración propuesto por el licitador deberá respetar las siguientes directrices:

1. Un teléfono móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPVC a través de un único número corto.

2. La longitud de la numeración corta no superior a cinco cifras.
3. Las restricciones que actualmente tienen las líneas se conservarán.
4. La red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional.

3.3. Funcionalidades de marcación y presentación de número llamante.

3.3.1. Marcación.

Los números externos a Sadeco se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a Sadeco.

Los números internos se podrán marcar con el número abreviado o el público. En ambos casos la tarificación se considerará interna.

3.3.2. Presentación del número llamante.

Cuando un usuario reciba una llamada interna de Sadeco, 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 desde Sadeco, se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.

3.4. Servicios de mensajes.

3.4.1. Mensajes cortos

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir enviar mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de un enlace Web. Se podrá aplicar a este servicio el Plan Privado de Numeración.

- Se valorará que el adjudicatario ponga a disposición de la empresa una página web personalizada para la gestión de envío de mensajes cortos de texto (SMS).

- También será valorable que:
  - Se permita realizar acuse de recibo de los mensajes enviados.
  - Se permita, de forma configurable, asociar la recepción de las confirmaciones y/o mensajes a una cuenta de correo electrónico.
  - Se permita la conectividad con aplicaciones corporativas.

3.5. Servicios adicionales.

3.5.1. Envío masivo de mensajes.

Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte de Sadeco a los números de la organización y otros destinos móviles nacionales, dejando registro y constancia de la emisión de los mismos.

Todo el tráfico nacional que genere este servicio debe quedar incluido en la tarifa plana para servicio de mensajería masiva descrita en el apartado 9.1.1.4.

3.5.2. Mensajería Multimedia.

El operador ofrecerá el envío de mensajes multimedia.
El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio, además del texto de los mensajes tradicionales, y comprobar su recepción. El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.

Cuando los teléfonos móviles destino no tengan capacidad de MMS, los usuarios de estos teléfonos recibirán una notificación por mensaje de texto donde se les informará que han recibido un mensaje multimedia que podrán recuperar en una dirección determinada de Internet.

3.6 Servicios avanzados de datos.

a) Servicios avanzados de datos en teléfonos.

El servicio de telefonía móvil deberá incluir servicios avanzados de transmisión de datos, los cuales contemplarán las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet.
- Las líneas tendrán conectividad 3G o superior, garantizando compatibilidad con tecnologías anteriores.
- Debe permitir acceso al correo electrónico en el dispositivo móvil, independientemente de la ubicación del usuario, y dar la posibilidad al usuario de abrir los archivos adjuntos.
- El adjudicatario también deberá proporcionar todas las licencias de software que sean necesarias para el funcionamiento de las requisitos exigidos.

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GPRS, UMTS, HSDPA, HSUPA. Donde exista disponibilidad y siempre que el dispositivo lo permita debe usarse HSDPA o HSUPA.

Todo el tráfico nacional que genere este servicio debe quedar incluido en la tarifa de datos para móviles descrita en el apartado 9.1.1.1 ó 9.1.1.2 según sea el caso.

b) Servicios avanzados de datos en líneas dedicadas.
El servicio de línea de datos en líneas dedicadas debe cumplir los requisitos mínimos siguientes:

- Las líneas tendrán conectividad 3G o superior, garantizando compatibilidad con tecnologías anteriores.
- El adjudicatario debe suministrar las tarjetas SIM para todas las líneas de datos que se soliciten. Estas tarjetas podrán inhabilitarse para servicios de voz, es decir, anular la posibilidad de enviar mensajes de texto y de realizar llamadas.
- El adjudicatario debe suministrar el dispositivo que permita la conexión a Internet desde un ordenador con Sistema Operativo Windows 7 o superior, así como todos los cables y accesorios necesarios para esta finalidad.
- El servicio debe proporcionar un volumen de datos no inferior a 2 Gb mensuales.
- Una vez al mes el cómputo de descargas se debe poner a cero. El cómputo del tráfico será por línea.

Se valorará que se mantenga la velocidad independientemente de si se ha alcanzado el límite de consumo o no, y/o que el límite de consumo sea mayor o ilimitado.

3.7 Otros servicios.

Adicionalmente a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés.

En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios avanzados de cuarta generación.

Estos servicios serán considerados como mejoras.

PRESCRIPCIÓN 4ª.BIENES Y SERVICIOS.

4.1 Enlaces móviles.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de los trabajos necesarios, para dotar a Sadeco de los enlaces móviles para que las extensiones fijas derivadas de las centralitas de Medina Azahara y CMC, puedan llamar a los números móviles aprovechándose de las mejoras de utilizar la RPVC.

4.2 Provisión de teléfonos y dispositivos de datos.

El adjudicatario suministrará a Sadeco los teléfonos y dispositivos de datos necesarios para la prestación del servicio, indicando en su oferta las condiciones relativas a robo o extravío, condiciones de mantenimiento, etc., para cada tipo de elemento ofertado.

Durante la duración del contrato, el adjudicatario correrá con los gastos de entrega y recogida de los teléfonos y dispositivos en la sede de la avenida de Medina Azahara.

4.2.1. Tipología de teléfonos y dispositivos de datos.

Se deberá acometer una renovación de los terminales existentes al inicio del contrato, independientemente que el servicio lo preste el operador actual.

Se establecerá un procedimiento para la sustitución inicial, así como para gestionar averías, sustituciones que tengan lugar durante la vigencia del contrato etc.

Se establecen 3 tipos de terminales:

- **Terminal Tipo 1**: Terminal tipo smartphone de gama alta, con capacidad para recibir correo, pantalla táctil 4'', localización gps, Sistema Operativo Android o IOS, cámara de fotos principal de al menos 5 megapixeles y cámara secundaria. Memoria de 16 GB. Conexión 4G. Wifi. Número de terminales necesarios 7.

- **Terminal Tipo 2**: Terminal tipo smartphone de gama media, con capacidad para recibir correo, pantalla táctil 4'', localización gps, Sistema Operativo Android o IOS, cámara de fotos de al menos 5 megapixeles. Memoria de 8 GB. Wifi. Número de terminales necesarios 59.

- **Terminal Tipo 3:** Su función es realizar/recibir llamadas de voz. Número de terminales necesarios 94.

Se valorará:

- La duración de la batería en reposo y en uso.
- El suministro de accesorios adicionales, sin coste adicional.

- Que la capacidad de memoria sea superior a 32 GB.
- Aplicaciones sin coste que el licitador deberá relacionar e indicar sus funcionalidades.

Cualquier tráfico de voz y datos debe estar incluido en la tarifa de datos para móviles descrita en el apartado 9.1.1.1 ó 9.1.1.2 según sea el caso.

Dispositivos de datos:
Se entregarán 10 dispositivos que debe permitir la conectividad desde un ordenador con sistema operativo Windows 7 o superior. Con capacidad de descarga mínima de 2 Gb (Se valorará velocidad 4G).

El formato del dispositivo debe ser módem USB ligero autoalimentado u otro formato compatible de los existentes en el mercado.

En el supuesto de que los teléfonos o dispositivos de datos ofertados a Sadeco sean descatalogados, bien al inicio del contrato o durante la ejecución del mismo, el adjudicatario se compromete a proporcionar otros teléfonos o dispositivos homologados de su catálogo que deberán tener prestaciones iguales o superiores a los descatalogados, sin modificación del precio del contrato.

Tablets:
Se valorará la entrega de:

- Al menos 10 tablets con sistema operativo actualizado. Se valorará que el sistema operativo sea Android y que el tamaño de la pantalla sea de 8 pulgadas.
- Al menos 3 tablets con sistema operativo actualizado. Pantalla de 10 pulgadas.

4.2.2. Despliegue inicial de dispositivos.

Cada licitador detallará en su oferta las condiciones relativas al despliegue inicial, especificando:
- Plazo y cronograma para el despliegue.
- Manual de uso de las herramientas de gestión y restricción.

4.2.3. Dotación de teléfonos y dispositivos de datos durante la duración del contrato.

El adjudicatario debe tomar todas las medidas necesarias para garantizar la existencia de un stock "in situ" con las características que se indican en el apartado 4.3. "Asistencia técnica".

El adjudicatario asumirá los costes de un seguro para robo o pérdida de los teléfonos y dispositivos de datos, que permita la sustitución, por estos motivos de, al menos, un 10 por ciento del parque al año. Para que sea efectivo este punto se acompañará de la correspondiente denuncia a la policía.

Por cada línea que se incorpore a Sadeco durante la ejecución del contrato el adjudicatario deberá entregar el teléfono o dispositivo de datos correspondiente. Esta provisión podrá realizarse con los elementos en stock, debiendo el adjudicatario reemplazarlo en el plazo señalado en el presente Pliego. Asimismo, el adjudicatario deberá proporcionar sin coste añadido las correspondientes tarjetas SIM/microSIM/nanoSIM que solicite la organización.

4.2.4. Renovación tecnológica.

Pasados los dos primeros años se deberá proponer un plan de renovación tecnológica basado en la evolución de los terminales ofertados o de otros de características similares o superiores que estén en el catálogo de la empresa adjudicataria, sin que ello suponga un coste añadido para Sadeco.

La empresa podrá solicitar la remisión de terminales, sin coste, para la realización de pruebas y verificación de funcionamiento y operatividad. No es necesario que estos equipos sean nuevos, pero sí deben estar completamente operativos.

Sadeco se reserva el derecho de solicitar la renovación, tanto por obsolescencia tecnológica, como por mal rendimiento de los terminales suministrados o averías frecuentes en los terminales reparados.

A la propuesta de renovación, y tras ser aprobada por Sadeco en su momento, deberá adjuntarse un calendario para la realización de dicha renovación. Los plazos serán lo más cortos posibles *y no se admitirá pérdida de servicio*.

4.3. Asistencia técnica.

4.3.1. Servicio de mantenimiento.

Se deberá establecer un servicio de mantenimiento de teléfonos y dispositivos de datos que cubran las piezas y mano de obra necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los sistemas. Este apartado cubre todos los dispositivos y terminales que intervengan en el sistema.

Debe establecerse un plazo límite de reparación y un compromiso de solución en caso de que el elemento no sea reparado.

El adjudicatario mantendrá un stock permanente de terminales en la sede de la avenida de Medina Azahara. Este ser repartirá de la siguiente forma:

- Terminal tipo1: 1 terminal en stock.
- Terminal tipo2: 3 terminales en stock.
- Terminal tipo3: 5 terminales en stock.

Será obligación del adjudicatario mantener los porcentajes de dispositivos y accesorios en reserva actualizados.

El adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento y gestión de garantías.

Además, facilitará los medios para la comunicación de cualquier tipo de incidencias relacionadas con la infraestructura de la solución.

En el caso de los enlaces móviles, el servicio de soporte y mantenimiento incluirá el desplazamiento del técnico especializado hasta las dependencias de Sadeco, así como las piezas necesarias, para la total reparación del dispositivo afectado. En caso de no poder ser reparados *"in situ"*, los equipos serán trasladados a las instalaciones del adjudicatario, dejando en sustitución del averiado un material de las mismas características o similar hasta que su equipo esté reparado. Si el material no puede ser reparado, el adjudicatario podrá optar por dejar el material de sustitución o adquirir uno nuevo con similares características.

Cualquier actuación in situ dará lugar a la confección de un parte de intervención. En este parte se detallarán toda la lista de trabajos realizados, así como los recambios empleados.

En el caso de teléfonos y dispositivos de datos, la reparación incluirá la recogida y entrega de éstos "in situ". En caso de reparación defectuosa, Sadeco podrá requerir la sustitución por uno nuevo. El adjudicatario se responsabilizará de que la información almacenada en los terminales que se envíen a reparar sea debidamente borrada para impedir el acceso a los datos del usuario.

4.4 Cobertura.

El operador adjudicatario deberá disponer de cobertura de ámbito nacional e internacional a través, en su caso, de los correspondientes acuerdos de itinerancia, debiendo ofrecer parámetros de cobertura a nivel nacional, consistente con los servicios demandados y las tecnologías ofrecidas como solución.

Asimismo, se garantizará la cobertura de voz y datos en el interior de los edificios de Sadeco.

Los licitadores deberán presentar los mapas de detalle actualizados de la cobertura (población y superficie), en soporte electrónico y en papel, para comunicaciones de voz y servicios de datos avanzados en el área metropolitana de Córdoba y en caso de no estar incluida en ella, se añadirán las zonas donde se encuentran las dependencias de Sadeco, con indicación expresa de la tecnología portadora.

El adjudicatario se comprometerá por escrito a colaborar para salvar los problemas por falta de cobertura existentes en el área de trabajo de Sadeco que puedan provocar deficiencias en la funcionalidad y operatividad del servicio. A dicho efecto, a requerimiento de la organización, el adjudicatario

estará obligado a estudiar las posibles deficiencias o lagunas en la cobertura en su red y a presentar, en el plazo de un mes, un informe a la Dirección del Área de Planificación y Desarrollo de las posibles soluciones y de un calendario tentativo de ejecución.

4.5 Gestión de seguridad.

El licitador describirá en su oferta las medidas a aplicar para asegurar la confidencialidad, comprometiéndose a no dar, ceder o abandonar la información y datos proporcionados por Sadeco o los usuarios, cualquier otro uso no previsto en el presente Pliego, ni facilitar ni manipular por él mismo o por terceras personas los datos relacionados con este servicio que se encuentren en los dispositivos, que figuren en sus bases de datos o que viajen por su red.

Además, describirá las medidas para asegurar la integridad de las comunicaciones transmitidas por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino en plazo.

El adjudicatario estará obligado a no remitir a ningún usuario de Sadeco llamadas o mensajería comercial.

PRESCRIPCIÓN 5ª.- FASE DE IMPLANTACIÓN.

La fase de implantación comprende la instalación, configuración y puesta en marcha de circuitos y equipamiento, así como la realización de las pruebas de aceptación pertinentes.

Durante esta fase el adjudicatario deberá aportar un ***Plan de Implantación***, que incluye la ejecución de trabajos y su planificación temporal, para la instalación y prueba del servicio ofertado. En el caso de los enlaces móviles si se considera necesaria la intervención del mantenedor de las centralitas, el adjudicatario deberá coordinar con éste, todos los trabajos relativos a la implantación del servicio ofertado.

Todos los trabajos de puesta en marcha y realización de pruebas se acordarán con los interlocutores que designe a tal efecto Sadeco para garantizar una incidencia mínima en los usuarios. Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible las competencias y funciones habituales de los usuarios, preferiblemente sin producir cortes en los servicios actualmente operativos. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio, se realizará previa autorización por Sadeco. En caso de fallo, debe estar prevista una vuelta atrás.

Las prioridades en la fase de implantación se fijarán tras la adjudicación en función de las necesidades de ese momento. Posteriormente a la adjudicación, se realizará una reunión de coordinación a efectos de ajustar el Plan de Actuación para la configuración inicial de todas las líneas, teléfonos y dispositivos de datos de la solución.

En todo caso, serán por cuenta del adjudicatario los tráficos generados durante las pruebas de comprobación de la adecuación de las operaciones de la fase de implantación y operatividad, tanto el debido a su personal como el que puedan ocasionar los técnicos de Sadeco.

PRESCRIPCIÓN 6ª.- CONFIDENCIALIDAD.

Tanto el adjudicatario como todo el personal que emplee éste en la ejecución de este contrato quedan obligados: por el secreto profesional, la confidencialidad respecto de toda la información y documentación a la que tenga acceso la Compañía y cualquiera de sus trabajadores y operarios, incluso los que puedan subcontratarse; estos deberes y obligaciones subsistirán aun después de finalizar la ejecución del contrato, incluso finalizada la relación laboral de los operadores o personas a las que el adjudicatario pudiera subcontratar, suscribiendo un compromiso de confidencialidad en dicho sentido que se incorporará obligatoriamente con la oferta en el que se garantizarán dichos extremos, sin perjuicio de los que corresponda remitir ulteriormente por intervención de nuevo personal durante la ejecución del contrato.

Asimismo, se compromete explícitamente a formar, informar y exigir a su personal dichas obligaciones, para lo cual realizará las acciones necesarias.

El adjudicatario (incluyendo como tal a todas las empresas que puedan intervenir directa o indirectamente con las llamadas o datos de Sadeco) únicamente tratará la información y documentación a la que tenga acceso como consecuencia de la ejecución del contrato, comprometiéndose expresamente a no aplicarla ni utilizarla con fin distinto al que figure en dicho contrato, así como tampoco a comunicarla, ni siguiera para su conservación, a terceros.

Para todo lo no previsto en los apartados anteriores, se aplicarán las disposiciones de la legislación vigente en esta materia, y en especial, Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (BOE núm. 298, de 14 diciembre), así como la restante normativa concordante y complementaria.

PRESCRIPCIÓN 7ª.- RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA DEL ADJUDICATARIO.

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

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con Sadeco, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por la empresa.

Como referencia, los licitadores incluirán en su oferta indicación sobre experiencias recientes en proyectos ya ejecutados y en ejecución en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el pliego.

PRESCRIPCIÓN 8ª.- CALIDAD DEL SERVICIO.

8.2. Garantía de calidad.

8.2.1. Parámetros de garantía de calidad de servicio mínimos.

Todos los valores numéricos referentes a parámetros de calidad de servicio que se exponen en este apartado se deben considerar como los mínimos a asumir por parte del adjudicatario, pudiéndose mejorar por parte de los licitadores en sus ofertas, lo que se valorará.

Avería afecta a una o pocas líneas	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Horario 1 (Lunes a viernes de 08:00 a 15:00)	**3 horas.**	**6 horas.**
Horario 2 (Lunes a viernes de 15:00 a 8:00)	**6 horas.**	**12horas.**
Horario 3 Sábados, domingos y festivos.	**12 horas.**	**24 horas.**

Avería afecta a varias o todas las líneas.	Tiempo Respuesta	Tiempo Resolución
Horario 1 (Lunes a viernes de 08:00 a 15:00)	**1 horas.**	**4 horas.**
Horario 2 (Lunes a viernes de 15:00 a 8:00)	**4 horas.**	**8 horas.**
Horario 3 Sábados, domingos y festivos.	**8 horas.**	**16 horas.**

Se entiende por *tiempo de respuesta*, el transcurrido entre la apertura de una incidencia y el momento en que los operadores de mantenimiento de la empresa adjudicataria contactan o se personan en el lugar de la incidencia.

Se entiende como *tiempo de resolución*, el transcurrido entre el tiempo de respuesta y la resolución de la misma.

En caso de no poder cumplir estos tiempos por algún motivo técnico o ajeno a la empresa adjudicataria, se deberá documentar y justificar por escrito.

8.2.2. Garantía de Cobertura.

El adjudicatario está obligado a proporcionar una cobertura de calidad en el interior de todos los edificios y zonas donde Sadeco desarrolle su trabajo.

Si la cobertura ofrecida no fuese la adecuada, el adjudicatario estará obligado a proporcionar una solución en el plazo máximo de 45 días naturales, a contar desde que se formalice la petición de mejora de la cobertura.

PRESCRIPCIÓN 9ª.- GESTIÓN Y OPERACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Desde el punto de vista de facturación y gestión comercial, el adjudicatario deberá designar un punto único de contacto con Sadeco, que será el encargado de canalizar las solicitudes realizadas por la organización.

A continuación se detallan las operaciones de gestión que deben estar cubiertas.

- Gestión de líneas (altas, bajas y modificaciones). Se deberán detallar la manera de gestionar altas y bajas de líneas, dejando claros los canales para comunicarlas, que serán siempre gratuitos y con una estimación de ejecución no superior a 24 horas.
- Gestión avanzada de Categorías, Grupos y Límites de consumos. Se valorará que la organización tenga acceso a esta utilidad a través de una herramienta web.
- Gestión de Red Privada Virtual (altas, bajas, modificaciones), se valorará que la organización tenga acceso a esta a través de una herramienta web.
- Gestión de Facturación. Sadeco podrá consultar y descargar la facturación a través de una herramienta (se valorará que sea web) y vendrá desglosada por centros de coste y números individuales.
- Gestión de Incidencias:
    - Las incidencias deben ser atendidas por personal con conocimientos suficientes en un número de teléfono único, habilitado a tal efecto.
    - El operador informará sobre el estado de las incidencias y su evolución.
    - Se valorará contar con una herramienta vía web para el seguimiento de las mismas.
- Las ofertas incluirán la implantación de un sistema de gestión de dispositivos. Se contemplará en el pliego la asignación a la organización de al menos 10 licencias. Este sistema deberá permitir como mínimo, el borrado remoto de forma que no queden datos en el terminal en caso de pérdida o robo, y que se pueda eliminar el acceso a todos los servicios del terminal desde la propia empresa, por terminal y/o por usuario.

9.1 Gestión administrativa del servicio.

9.1.1 Modelo de facturación y tarificación de la solución de Sadeco.

La facturación de las llamadas, en caso de haber solicitado algún servicio especial, será por unidades de 1 segundo (desde el inicio de la llamada) sin franjas horarias. Se valorará que no exista coste de establecimiento de llamada.

La tarificación se ajustará a los apartados siguientes, debiendo figurar de forma separada los importes correspondientes al Impuesto sobre el Valor Añadido:

9.1.1.1. Tarifa plana de voz y datos para móviles.

Definición de tarifa plana de voz y datos para móviles: Cuantía o tarifa fija mensual por línea de voz y datos, con sus SIM's correspondientes, que debe incluir los siguientes conceptos:

- Mensajes de texto o mensajes multimedia a destinos nacionales (excluyendo los mensajes a destinos de tarificación especial).
- Todas las llamadas de voz a fijos y móviles nacionales (sin distinción de operador, sin limitación de duración de llamada, ni de franjas horarias).
- Llamadas con destino nacional a números que comiencen por 800, 900, 901, 902 o tengan el mismo comportamiento que estas.
- Tráfico nacional que genere el servicio de datos avanzados en movilidad, independientemente de la funcionalidad que lo requiera.
- Otros conceptos.

Se deberá especificar si se incluye la totalidad del consumo asociado a dicho concepto o qué parte del consumo se incluye, indicando, en todo caso, la tarificación del consumo que exceda.

A los efectos de valoración por los licitadores, se incluye un anexo con un cuadro correspondiente al consumo del presente año.

9.1.1.2. Tarifa plana de datos y tarificación de voz según uso..

En esta modalidad se especifica una tarifa fija mensual por línea de datos y se factura el servicio de voz por el tiempo de uso del mismo.

La tarificación de datos debe incluir los siguientes conceptos:

- Tráfico nacional que genere el servicio de datos avanzados en movilidad, independientemente de la funcionalidad que lo requiera.
- Otros conceptos.

Se deberá especificar si se incluye la totalidad del consumo asociado a dicho concepto o qué parte del consumo se incluye, indicando en este caso, si el exceso es tarificable o implica un descenso del ancho de banda disponible para la línea.

9.1.1.3. Tarifa plana para líneas solo de datos.

Definición de tarifa plana para líneas de datos: Cantidad fija mensual por línea sólo de datos, por cada una de las líneas activas, con sus SIMs correspondientes.

Se deberá especificar si se incluye la totalidad del volumen de datos o qué cuantía, y el comportamiento del sistema en este último caso.

En todo caso, los servicios no incluidos en la tarifa plana serán inhibidos por defecto.

9.1.1.4. Tarifa plana para el envío masivo de mensajes SMS a móviles.

Definición de tarifa plana para el envío masivo de mensajes SMS a móviles: Cuantía o tarifa fija mensual global, que debe incluir los siguientes conceptos:

- Mensajes de texto que se envíen a través de la Aplicación de Gestión de envío masivo de SMS prevista en el apartado 3.5.1 de este Pliego.
- Todo el software y hardware necesario para la implementación de la Aplicación.
- La tarifa incluye el coste de 1000 mensajes.

9.1.1.5. Otros conceptos de facturación.

El adjudicatario proporcionará las tarifas correspondientes a servicios no incluidos en los apartados precedentes, a efectos de que si Sadeco desea contratar excepcionalmente los mismos, puedan facturarse. No podrá facturarse ningún concepto que expresamente no haya solicitado o autorizado la organización.

9.1.2 Servicios de facturación.

El adjudicatario proporcionará la información de facturación en un formato electrónico estándar junto con la aplicación capaz de explotarla, si fuera necesaria, mediante informes predefinidos.

El licitador detallará la posibilidad de generación de informes personalizados de seguimiento de la facturación.

La factura a presentar debe cumplir los siguientes requisitos:

- Que la estructura de la facturación se presente según los conceptos facturables.
- Que se incluya la información de consumo real.
- Que la información de facturación y de consumo se proporcione dependiendo de cómo se elija:
  - Totalizada o consolidada por concepto.
  - Detalle por línea.

9.1.3 Gestión del servicio.

El licitador deberá indicar expresamente qué gestiones de índole administrativa, de activación/desactivación de servicios, así como de las configuraciones que Sadeco pueda realizar.

9.2 Gestión técnica y operaciones de mantenimiento.

9.2.1. Gestión Técnica.

Será responsabilidad y correrán a cargo del adjudicatario la gestión del servicio y las infraestructuras ofertadas, así como la reparación de 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 adjudicatario.

Todo ello, sin perjuicio de lo ya indicado en la prescripción 4ª de bienes y servicios del presente Pliego.

9.2.2. Operaciones de Mantenimiento.

El adjudicatario 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 Sadeco y, en todo caso, dentro de la franja de horarios de baja actividad para la organización. El adjudicatario estará obligado a comunicar de inmediato las incidencias que puedan dejar o hayan dejado sin servicio de telefonía móvil o cualesquiera servicios complementarios vinculados a éste.

Se exige la obligatoriedad de mantener un sistema de registro y seguimiento de incidencias, accesible para Sadeco. Los tiempos de respuesta y de resolución se indican en la prescripción 8ª del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

9.3 Gestión comercial.

A lo largo de la duración del contrato Sadeco podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará, a petición de Sadeco, o por iniciativa propia, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográficas (según la zona o país), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá informada periódicamente a la empresa de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias o tecnológicas (hardware o software) que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio. Se establece la obligatoriedad de comunicar cualquier cambio referente a los servicios contratados, ya sean de índole técnica como administrativa.

El adjudicatario estará obligado a tomar todas las medidas necesarias para que ningún número de teléfono de titularidad de la organización pueda recibir llamadas, ni SMS correspondientes a encuestas de calidad del servicio telefónico u otras análogas que realice o hayan sido encargadas por el propio operador. Asimismo el adjudicatario, se abstendrá de ceder los datos relativos a números de titularidad de Sadeco.

PRESCRIPCIÓN 10ª.- CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, las ofertas deberán contener al menos, y sin perjuicio de las restantes que se exigen en el presente Pliego a lo largo de sus Prescripciones, las siguientes informaciones:

Documento	Descripción	Contenido	Observaciones
Compromiso de aceptación de los requisitos del Pliego	Declaración expresa de aceptación incondicionada y acatamiento del presente Pliego, sin salvedad alguna.	La declaración mencionada.	
Descripción de la solución técnica.	Descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego de Prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios.	La descripción mencionada. Mapas de coberturas definidos en el pliego. Cualquier otra información solicitada en el presente pliego que no esté incluida en el resto de los documentos incluidos en esta tabla.	
Manual de uso de los servicios y herramientas	Funcionamiento a nivel de usuario de todos los servicios ofertados y descripción de las funcionalidades de la herramienta de gestión.	Inventario de todos los servicios, detallando además de los requeridos, los ofertados por el adjudicatario, indicando explícitamente si tienen coste adicional.	Una vez adjudicado y en formato electrónico para su distribución interna.
Plan de implantación	Describe la ejecución de trabajos y su planificación temporal.	Descripción de los trabajos a realizar.	
Plan de pruebas.	Incluirá un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de la solución a implantar.	Descripción de todas las pruebas a realizar, indicando qué funcionalidad es la que se desea verificar y comprobar. Cualquier consumo que se derive de la realización de las pruebas no puede ser facturado.	

Documento	Descripción	Contenido	Observaciones
Informe sobre la implantación.	Describe el estado final de la solución.	Descripción final de la instalación. Debe proporcionarse un listado de los terminales con su IMEI. Debe proporcionarse una relación de todas las tarjetas SIM con su numeración, código PUK y PIN.	Al final de la fase de implantación.
Plan de formación.	Plan de formación a todos los niveles.	Plan de formación a usuarios. Plan de formación técnica. Plan de formación administrativo.	En la fase de implantación se fijará un calendario para su impartición.
Informe de credenciales	Referencias y experiencias recientes en proyectos, ejecutados y en operación en el momento actual, de similares características al del objeto del contrato reflejado en el Pliego.	Indicación expresa lo más detallada posible de trabajos similares realizados. Certificaciones de calidad en servicios relacionados con el objeto del presente contrato.	
Informe de mantenimiento.	Descripción de los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.	Alcance y características del mantenimiento preventivo y correctivo. Descripción del procedimiento de notificación de averías y/o incidencias.	

El contenido de las ofertas deberá ajustarse a los modelos establecidos, sin que tenga validez la presentación de catálogos de servicios de las empresas. Los catálogos de servicios constituyen una referencia que sólo se considerará a efectos informativos.

Las ofertas deben indicar claramente cómo satisfacen cada uno de los requisitos exigidos.

El contenido de las ofertas se entregará en papel, así como en formato electrónico. La contradicción entre las ofertas en los dos formatos supondrá la exclusión automática del oferente en el proceso de contratación.

PRESCRIPCIÓN 11ª.- CRITERIOS DE VALORACIÓN.

11.1 Valoración.

Las especificadas en la cláusula décima del Pliego de Cláusulas administrativas.

PROPUESTA PARA INCLUIR EN EL SOBRE C

Esta tabla debe ser rellenada por el licitador, se puede completar la tabla con todos los conceptos que crea necesario o adjuntar folletos informativos.

Para obtener estos datos el cálculo se debe basar en la plantilla de volumetría anual.

MODELO

D._____, mayor de edad, con DNI_____, con domicilio en_____,

Provincia de_____calle_____

_____nº_____con número de fax, teléfono_____, correo electrónico_____

debidamente capacitado en derecho para contratar, bajo mi responsabilidad en nombre propio o en representación de_____, según poder bastante que acompañaré junto al resto de la documentación exigida, enterado de las condiciones y requisitos que exige Sadeco para la contratación de la prestación de los servicios de telefonía móvil (Exp. C14/ 19)

Se compromete al servicio contemplado, con estricta sujeción a los requisitos y condiciones exigidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas y Pliego de Prescripciones Técnicas según la tabla siguiente:

Rellenar tabla según cuadro de PLANTILLA DE VOLUMETRÍA ANUAL

TABLA DE REFERENCIA DE SERVICIOS DE FACTURACIÓN				
SERVICIO POR CUOTAS				
Concepto	**Unidades-mes (Nº de llamadas mes/Nº de SMS al mes)**	**Coste unitario**	**Coste Mensual**	**Coste anual**
Tarifa plana DATOS				
Tarifa plana SMS Masivos				
SMS a operador (nacional)				
SMS a otro operador (nacional)				
MMS a operador (nacional)				
MMS a otro operador (nacional)				

Cuota mensual primario de móvil				
M2M				
Bono 1000 mensajes.				
Otras cuotas/cargos/mantenimientos no recogidos en el pliego (detallar por cada tipo)				

SERVICIO POR TIEMPO			
Concepto	**Coste de Establecimiento**	**Coste segundo**	**Coste Minuto**
Llamadas corporativas			
Llamadas al mismo operador			
Llamadas a otro operador			
Llamadas a teléfono fijo.			
Otras cuotas/cargos/mantenimientos no recogidos en el pliego (detallar por cada tipo)			

Valor obtenido de aplicar estas tarifas a la plantilla de volumetría anual.	

VALORACIÓN ECONÓMICA FINAL QUE SE UTILIZARÁ PARA CALCULAR LA PUNTUACIÓN ECONÓMICA. (IVA EXCLUIDO)	

Aunque no se recojan en la tabla anterior los conceptos de:

- Tarifa plana VOZ
- Tarifa plana VOZ+DATOS+SMS

se quiere resaltar la necesidad de que el licitador los haga constar, por si Sadeco decidiese aplicarlos a alguna de sus líneas.

(**Lugar, fecha, firma y sello del proponente)**

“Relación para calcular la baremación económica.”

El licitador se basará en esta tabla, para poder obtener su oferta económica.

PLANTILLA DE VOLUMETRÍA ANUAL			
		Número	**Unidades**
1	Servicio Internet	19.808	6,482.484,65KB
2	Datos GPRS en itinerancia	307	355.337,8KB
3	Mensajes Multimedia mismo operador	124	4.802,04KB
		Llamadas	**Duración (minutos)**
4	Tráfico nacional a fijos	6.131	10.216
5	Tráfico nacional otros operadores	68.239	129.689
6	Resto de tráfico nacional	764	2.385
7	Llamadas Realizadas en Itinerancia	49	137
8	Interno corporativo	122.016	137.078
9	Interno móviles	27.757	118.599
10	Interno buzón	870	1.005
11	Mensajes a teléfonos del operador	10.826	
12	Mensajes a otros operadores	4.541	
		Número	
13	Tarifa plana de datos. 1 GB mensual.	66	

Los datos anteriores no implican compromiso de consumo por parte de SADECO, simplemente se utilizarán para el cálculo de las propuestas de los licitadores. Los importes a facturar se corresponderán con el consumo real efectuado por SADECO durante la explotación del concurso.