

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO
DE TELEFONÍA MÓVIL**



Diputación
de Segovia

Arquitectura y Urbanismo

INDICE

1 OBJETO	4
2 ALCANCE Y PRESUPUESTO.....	4
3 SITUACIÓN ACTUAL	4
4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.....	5
4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES.....	5
4.2 SERVICIOS DE VOZ	6
4.2.1 PLAN DE NUMERACIÓN.....	6
4.2.2 INTEGRACIÓN RED CORPORATIVA DE VOZ	6
4.2.3 INTERCONEXIÓN CON OTRAS REDES	6
4.2.4 FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO.....	7
4.3 SERVICIOS DE MENSAJERÍA.....	8
4.3.1 MENSAJES DE TEXTO (SMS	8
4.3.2 MENSAJES MULTIMEDIA (MMS.....	9
4.4 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS	9
4.4.1 ACCESO A INTERNET	9
4.5 SERVICIO ASOCIADO A LOS TERMINALES	10
4.5.1 TERMINALES DE VOZ	10
4.5.2 TARJETAS DE DATOS.....	10
4.5.3 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA.....	10
4.6 SERVICIOS ADICIONALES.....	10
4.6.1 PLATAFORMA DE MENSAJERÍA	10
4.6.2 ACCESO A LA INTRANET DEL ORGANISMO.....	10
4.6.3 SERVICIO DE CONTROL DE GASTO.....	11
4.6.4 FACTURACIÓN	11
4.6.5 SERVICIO DE CORREO EN MOVILIDAD	11
4.6.6 TARIFAS PLANAS PARA TERMINALES DE DATOS.....	11
4.6.7 OTROS SERVICIOS	12
5 DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO.....	12
6 PLAN TÉCNICO DE IMPLANTACIÓN	27
6.1 PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO	27
6.2 PLAN DE ACTUACIÓN.....	27
6.3 PLAN DE IMPLANTACIÓN	28
6.4 PORTABILIDAD.....	29
6.5 PLAN DE PRUEBAS.....	29
6.6 PLAN DE OPERACIÓN	30
6.7 PLAN DE EMERGENCIA.....	30
6.8 PLAN DE FORMACIÓN.....	30
7 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA	30
7.1 CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN BÁSICA	30
7.2 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA.....	30
8 COBERTURA	30
9 CONDICIONES COMUNES A LOS SERVICIOS.....	31
9.1 RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	31
9.2 FACTURACIÓN	31
9.3 DURACIÓN.....	32
9.4 REVISIÓN DE PRECIOS.....	32
10 CONFIDENCIALIDAD.....	32

11 RECURSOS, REFERENCIAS Y EXPERIENCIA DEL ADJUDICATARIO	32
12 REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL ADJUDICATARIO	33
13 INDEMNIZACIÓN Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO	33
14 FORMACIÓN DEL PRECIO DE REFERENCIA.....	33
15 CONTENIDO DE LAS OFERTAS	35
ANEXO I. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	36

1 OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de los servicios de telefonía móvil de la Diputación Provincial de Segovia (en adelante el **Organismo**), mediante la contratación de un **SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL CORPORATIVA**, integrado con el servicio de telefonía fija corporativa.

El servicio de telefonía móvil comprenderá los servicios de voz y datos, debiendo disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, tanto en cuanto a numeración, como a funcionalidades.

2 ALCANCE Y PRESUPUESTO

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la **instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento** de todos los elementos constituyentes de los Servicios de Telefonía Móvil, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante todo su periodo de vigencia.

Se establece un presupuesto anual de referencia de 41.860,70 Euros excluido IVA, el precio de referencia servirá de base para la comparación de las diferentes ofertas.

3 SITUACIÓN ACTUAL

La Diputación Provincial de Segovia posee una Red Privada Virtual (RPV), que se ofrece a través de la tecnología de telefonía celular digital GSM (Global System for Mobile Communication), con un plan de numeración a tres dígitos que integra la telefonía móvil con la telefonía fija mediante enlaces GSM instalados en los centros que a continuación se indica:

- Palacio Provincial – C/ San Agustín, 23 - Segovia
- Palacio de las Monas – C/ San Agustín, 20 - Segovia
- Teatro Juan Bravo - Plaza Mayor, 5 - Segovia
- Residencia Juvenil Juan Pablo II - Crta. Riaza, 2 - Segovia
- Oficina de Promoción y Desarrollo (U.P.D.), Crta. Riaza, 19 - Segovia
- C.S.S. y S. Ntra. S^a de la Fuencisla - Ctra. La Granja, Km.7 - Palazuelos de Eresma (Segovia)
- C.A.M.P. El Sotillo - Avda. El Sotillo, 27 - La Lastrilla (Segovia)
- Residencia La Alameda - Pl. del Caño, s/n - Nava de la Asunción - (Segovia)
- Oficina de Deporte – C/ La Plata, 32 - Segovia

En la actualidad existen en servicio 86 líneas móviles que corresponden a:

- Líneas de voz:	
- Con enlaces móviles conectados a centralitas.....	16
- Con terminales de gama alta.....	15
- Con terminales de gama media.....	45

Total líneas de voz.....	76

- Líneas de datos:	
- Línea de datos 200 MB.....	6
- Línea de datos tarifa plana 1 GB.....	3
- Línea de datos tarifa plana 5 GB.....	1

Total líneas de datos.....	10

4 CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO REQUERIDO

4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

Tomando como punto de partida la situación actual, el objetivo de este apartado es establecer los requisitos para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles del **Organismo**. Se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles. Se requiere, por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente pliego.

El concepto central de la solución deseada es el de Red Privada Virtual, tanto a nivel de funcionalidad (marcación abreviada) como de facturación.

El licitador contemplará la implantación de una RPV que integre tanto el parque móvil de esta administración como las extensiones fijas dependientes de las centrales conectadas a la red del adjudicatario mediante los enlaces necesarios.

Se considerarán llamadas internas:

Las comunicaciones realizadas desde teléfonos móviles y destino móvil del mismo cliente, las llamadas con origen un móvil y destino un teléfono fijo integrado en la RPVM, y con origen un teléfono fijo y destino un teléfono móvil del cliente siempre que esté integrado en la RPV.

Las llamadas entre móviles internos y de fijo a móvil y viceversa integrados en la RPV, serán facturadas como llamadas internas, tanto cuando el usuario haga uso de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

Los servicios de comunicaciones móviles ofertados deben tener, de forma general, las siguientes características:

- Ofrecer servicios finales de telefonía móvil y, adicionalmente, servicios de valor añadido (mensajería de voz, envío y recepción de mensajes cortos o SMS, envío y recepción de mensajes multimedia o MMS, etc.)
- Proveer un plan de numeración privado integrado en el Servicio de Telefonía Fija.
- Permitir la tarificación detallada por cada terminal, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas.

- Garantizar un nivel adecuado de servicios telefónicos básicos que permita su integración, de cara al usuario, con el Servicio de Telefonía Fija.

El Servicio de Telefonía Móvil estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente y la monitorización del Servicio.

4.2 SERVICIOS DE VOZ

El concepto central de la solución deseada es el de Red Privada Virtual, de manera que las líneas móviles sigan siendo extensiones móviles de la red de voz. El adjudicatario de este servicio deberá mantener integradas las extensiones fijas correspondientes al Servicio de Telefonía Fija con las líneas móviles.

4.2.1 PLAN DE NUMERACIÓN

El Plan de numeración deberá de mantener tanto las extensiones fijas como las móviles con una numeración a 3 dígitos (1 como código de ruta y 2 como identificador de extensión). Este Plan de Numeración es válido en cualquier zona de cobertura Nacional. A efectos de facturación, se considera indiferente la marcación a una línea de forma abreviada o usando el número asignado en la red pública.

Se requiere el mantenimiento del plan de numeración existente, tanto numeración pública como privada. Esto implica el mantenimiento de la numeración de todas las líneas móviles existentes en el **Organismo** y la de sus respectivas extensiones móviles corporativas.

4.2.2 INTEGRACIÓN RED CORPORATIVA DE VOZ

Tal y como se ha descrito con anterioridad, los servicios de voz estarán integrados dentro de la RPV. Tanto líneas móviles como extensiones fijas se consideran dentro del mismo plan de numeración y permiten el establecimiento de comunicaciones mediante marcación abreviada.

Se requiere el mantenimiento de la integración entre extensiones fijas y líneas móviles. Será responsabilidad del adjudicatario proveer el número de enlaces de voz necesarios para este servicio.

Será responsabilidad del adjudicatario de este lote de servicios la puesta en marcha de estos enlaces y su mantenimiento. El funcionamiento de los mismos debe coordinarse con el personal designado por el **Organismo** y el adjudicatario de los Servicios de Telefonía Fija de el **Organismo**.

Se considera punto de interconexión entre los servicios de telefonía fija y móvil cada uno de los repartidores donde el operador de servicios de telefonía fija termine, donde se instalarán los enlaces necesarios en cada centro. Será responsabilidad del operador de telefonía fija dejar las centralitas preparadas para la interconexión con el operador de telefonía móvil.

4.2.3 INTERCONEXIÓN CON OTRAS REDES

El adjudicatario del Servicio de Comunicaciones Móviles deberá proveer los enlaces necesarios para cursar el tráfico con destino móvil, tanto interno como externos al **Organismo**. El operador adjudicatario deberá ofrecer informes de nivel de ocupación cuando el **Organismo** lo solicite. El operador deberá proponer los cambios necesarios para mantener la disponibilidad y eficiencia del servicio ofrecido durante la vigencia del contrato.

Todas las actuaciones, tanto hardware como software, a realizar en las centralitas de la **Corporación** serán coordinadas por personal del **Organismo** y ejecutadas por el adjudicatario del Servicio de Telefonía Fija en el **Organismo**. Durante la vigencia de este contrato el adjudicatario del Servicio de Comunicaciones Móviles deberá estar coordinado con el personal del **Organismo** y con el resto de adjudicatarios de los Servicios de Comunicaciones en el **Organismo**.

4.2.4 FUNCIONALIDADES DEL SERVICIO

El Servicio de Telefonía Móvil deberá ofrecer una serie de facilidades adicionales que se presentan a continuación:

- Marcación y Presentación de Número
- La marcación a números externos a la red se realizará tal y como se hace desde cualquier línea fija o móvil no integrada en la red.
- La presentación del número llamante será diferente en función del origen y destino de la llamada.
- Si el llamante es una extensión fija o móvil y el destino también es una extensión fija o móvil, se presentará a éste último el número abreviado. La llamada a éste número debe permitir el establecimiento de comunicación entre ambos.

Restricciones por línea

El Servicio de Telefonía Móvil deberá ofrecer la posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de diferentes facilidades

- Destino de llamadas. Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales o internacionales.
- Roaming. Se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil fuera del territorio nacional.
- Listas Negras. Se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Listas Blancas. Se debe ofrecer la capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- Restricción de ser llamado en el extranjero sólo por los miembros de un grupo
- Horario. Se debe posibilitar la activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.
- Consumo. Se debe permitir el establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas. Permitir establecer limitaciones para todo tipo de tráfico, voz, datos y mensajería.

Se considera necesario que estas restricciones puedan ser gestionadas directamente por el **Organismo** a través de un Servicio de Atención Telefónica dedicado.

Facilidades asociadas a las extensiones

El servicio de Telefonía Móvil Corporativa debe incluir facilidades asociadas a las extensiones móviles entre las que se valorarán las siguientes:

- Transferencia de llamadas activas entre líneas móviles.
- Aviso de disponibilidad cuando una línea móvil deja de estar ocupado.
- Grupo de salto entre líneas móviles corporativas. Esta facilidad deberá poder gestionarse en línea por el **Organismo**. Multiconferencia
- Rellamada si ocupado/ si ausente.
- Servicio de aviso cuando el móvil está apagado o comunica
- Posibilidad de establecer subgrupos de extensiones por departamento u organismos.

Facilidades asociadas a las tarjetas SIM

Se considera necesario el mantenimiento de los servicios asociados a tarjetas SIM especiales, entre estas facilidades adicionales se encuentran:

- Tarjetas con capacidad de incluir un número personal además del número asignado por el **Organismo** al usuario afectado
- Tarjetas con capacidad de compartir una misma línea móvil, con la posibilidad de aviso de llamada entrante simultánea a las diferentes tarjetas SIM.

Facilidades asociadas al Buzón de Voz

Se considera necesario que todas las líneas móviles corporativas tengan la posibilidad de usar un servicio de Buzón de Voz asociado. Se valorará la inclusión de, al menos, las siguientes facilidades:

- Notificación mediante SMS de la existencia de un nuevo mensaje indicando el número origen del mismo
- Configuración en línea de las características del buzón de voz

Facilidades adicionales

El licitador debe presentar al **Organismo** todas las facilidades adicionales que vaya incorporando a su catálogo de servicios.

A efectos de facturación, se asume que el coste unitario de cada tipo de llamada pueda ser diferente. Se requiere como máximo el desglose de tipos de llamadas que se ha presentado. Se considera deseable la reducción de la tipología de llamadas en cuanto a facturación, de manera que, donde sea aplicable, el número máximo de tipos de llamada mantengan el mismo coste.

4.3 SERVICIOS DE MENSAJERÍA

4.3.1 MENSAJES DE TEXTO (SMS)

Se requiere, al menos, mantener el servicio de Telefonía Móvil Corporativa que actualmente se está prestando al **Organismo**, de manera que las líneas móviles dispongan de capacidad de envío de mensajes de texto SMS, junto a la posibilidad de envío desde aplicaciones accesibles desde la red de comunicaciones del **Organismo**.

El operador adjudicatario de este servicio debe proporcionar los mecanismos adecuados para las funciones que se describen a continuación. En todos los casos, el operador debe permitir los

mecanismos apropiados para que el **Organismo** establezca las políticas de control adecuadas para cada función.

- Múltiples destinatarios. Se debe permitir el envío de mensajes cuyo destino sea una lista de números, tanto pertenecientes a la red pública como a la numeración privada.
- Envío mediante correo electrónico. El operador deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de SMS al menos a las líneas móviles corporativas, desde cualquier cuenta de correo electrónico y usando como destino direcciones de correo asociadas a estas líneas.
- Envío mediante aplicación web. El operador deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de SMS al menos a las líneas móviles corporativas usando una aplicación accesible vía web.

4.3.2 MENSAJES MULTIMEDIA (MMS)

Se requiere mantener el servicio de Telefonía Móvil Corporativa que actualmente se está prestando, de manera que las líneas móviles que el **Organismo** considere adecuado dotar de terminales con esta facilidad dispongan de capacidad de envío de mensajes multimedia MMS, junto a la posibilidad de envío desde aplicaciones accesibles desde la red de comunicaciones del **Organismo**.

El operador adjudicatario de este servicio debe proporcionar los mecanismos adecuados para las funciones que se describen a continuación. En todos los casos, el operador debe permitir los mecanismos apropiados para que el **Organismo** establezca las políticas de control adecuadas para cada función;

- Múltiples destinatarios. Se debe permitir el envío de mensajes cuyo destino sea una lista de números, tanto pertenecientes a la red pública como a la numeración privada.
- Recuperación de mensajes multimedia. Para el caso de los terminales que no dispongan de capacidad de recepción MMS, los usuarios deberán recibir un mensaje de texto que les indique que han recibido un mensaje MMS y el procedimiento para recuperar esta información, dotando de las medidas que garanticen la confidencialidad y control de acceso a la misma.
- Envío mediante aplicación web. El operador deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de MMS al menos a las líneas móviles corporativas usando una aplicación accesible vía web.

4.4 SERVICIO DE TRANSMISIÓN DE DATOS

4.4.1 ACCESO A INTERNET

El adjudicatario debe de suministrar terminales que permitan el acceso a Internet usando tecnologías GSM, GPRS ó UMTS. Asimismo, para poder tener acceso a Internet en movilidad a través de tarjetas tipo PCMCIA o similares.

El equipamiento de acceso a servicios de datos en movilidad, terminales telefónicos o tarjetas PCMCIA o similares, será considerado como terminal corporativo. En este sentido, se aplicará todo lo dispuesto en el apartado "Servicios Asociados a los Terminales".

El acceso a Internet debe facilitarse tanto en cobertura nacional como en itinerancia en el extranjero. El operador deberá presentar los países en los que este servicio está disponible.

El operador deberá proveer y mantener los mecanismos necesarios para que el **Organismo** pueda establecer las políticas de control que considere adecuadas en cada momento.

4.5 SERVICIO ASOCIADO A LOS TERMINALES

4.5.1 TERMINALES DE VOZ

Los terminales necesarios para la prestación del servicio requerido serán por cuenta del adjudicatario, estando estos comprendidos en dos gamas o calidades, gama media (aprox. 75%) y gama alta (aprox. 25%).

En la oferta presentada, el licitador deberá incluir la descripción de las características de la gama de terminales que pondrá a disposición de los usuarios del **Organismo**, debiendo permitir el máximo aprovechamiento de las funcionalidades del servicio.

Se ofertarán también algunos modelos con tecnología 3G y otros con funciones de correo en movilidad.

4.5.2 TARJETAS DE DATOS

El licitador deberá incluir en su oferta el equipamiento preciso para la conexión de tarjetas de datos a los equipos personales, especificando su tipo de interfaz (PCMCIA, USB, etc), velocidad máxima de conexión a la red de datos (3G, HSDPA), etc.

Se valorará la disponibilidad de módulos adicionales tales como routers 3G.

4.5.3 SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA

El operador debe ofrecer un servicio de postventa de terminales durante la vigencia del contrato. La reparación por avería de un terminal y sustitución temporal por otro equivalente, si fuera necesario, será gratuita y deberá ser realizada de forma que se cause la menor molestia posible al usuario final. El licitador deberá describir en su oferta, el procedimiento de reparación y sustitución de terminales en caso de avería, debiendo permitir que todos los usuarios del **Organismo** cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento.

En caso de producirse prórroga en el contrato y coincidiendo con la misma, el licitador quedará obligado a efectuar la renovación de al menos el 30% del parque de terminales.

4.6 SERVICIOS ADICIONALES

4.6.1 PLATAFORMA DE MENSAJERÍA

Este servicio permitirá el envío masivo de mensajes tanto SMS como MMS a cualquier número móvil interno o externo.

Esta plataforma debe ser accesible desde cualquier PC o servidor del **Organismo**, y debe permitir su integración con las aplicaciones corporativas que el **Organismo** considere necesario en el periodo de vigencia del contrato.

4.6.2 ACCESO A LA INTRANET DEL ORGANISMO

Se considerará como mejora a las condiciones técnicas requeridas en este pliego el diseño y valoración de un proyecto de conexión a la Intranet del **Organismo**. El objeto de este proyecto es la mejora del acceso remoto de forma exclusiva a los clientes del operador que realicen su conexión a la red del **Organismo** usando el servicio RPV ofrecido por el **Organismo**.

Este acceso deberá basarse en el uso de un enlace de datos dimensionado de forma adecuada por el operador y cursará exclusivamente tráfico sobre el servicio RPV mencionado.

4.6.3 SERVICIO DE CONTROL DE GASTO

Este servicio debe proporcionar el control del consumo telefónico de cada una de las líneas móviles contratadas. Será responsabilidad del operador el suministro y mantenimiento del hardware y software necesario. Este servicio debe estar integrado con el de gestión de facturación.

El Servicio de Control de Gasto debe ofrecer el listado de llamadas realizadas por cada línea móvil, indicando al menos el destino, la duración y el coste asociado. Este servicio deberá permitir el establecimiento de límites en el consumo por línea.

Este servicio debe ofrecerse a través de una aplicación accesible vía web, debiendo establecer las medidas necesarias para la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

4.6.4 SERVICIO DE FACTURACIÓN

La información se emitirá en papel y/o en soporte informático, en su caso según preferencias del administrador del **Organismo**. El formato electrónico debe permitir el tratamiento de los datos, y la generación de archivos tipo "xl" o "mdb" y, en especial, su integración con el sistema de facturación interna del **Organismo**.

Se considera deseable el acceso a los datos de facturación a través de una aplicación accesible vía web. El operador deberá establecer tanto la autenticación de los usuarios como la seguridad en el acceso a los datos. El servicio debe garantizar el cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

4.6.5 SERVICIO DE CORREO EN MOVILIDAD

El operador deberá incluir en su oferta una solución para la integración del correo corporativo en terminales móviles tipo PDAs, Blackberry, Smartphone o equivalente. Este servicio deberá permitir el acceso al correo corporativo del **Organismo**.

La contratación de este servicio será opcional para el **Organismo**, pudiendo este incorporar estos servicios durante el periodo de vigencia del contrato.

4.6.6 TARIFAS PLANAS PARA TERMINALES DE DATOS

El operador deberá incluir en su oferta una solución de tarifas planas para Datos.

La contratación de este servicio será opcional para el **Organismo**, pudiendo este incorporar estos servicios durante el periodo de vigencia del contrato.

4.6.7 OTROS SERVICIOS

Con independencia de los servicios mencionados con anterioridad, el operador deberá garantizar el acceso a nuevos servicios durante el periodo de vigencia del contrato.

5 DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por esta administración.

El licitador deberá indicar los parámetros de nivel de servicio que se compromete a cumplir. Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado. Estos deberán ser medidos periódicamente y presentados a esta administración.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio y el nivel de detalle del modelo de nivel de servicio presentado por el licitador.

Son parámetros interesantes para el Organismo los siguientes:

PARÁMETROS DE GARANTÍA EN LOS PLAZOS DE IMPLANTACIÓN

Se definen como tales aquellos parámetros que garantizan el cumplimiento de los plazos de implantación requeridos por el Organismo en el presente Pliego de Prescripciones.

1. Tiempo de Implantación de la RPV en el Ámbito Móvil

Definición	Tiempo de implantación de la RPV en el ámbito móvil, considerando éste como la provisión del servicio de cara a las extensiones móviles del Organismo .
Nombre	TPm
Finalidad	Obtención de una medida del tiempo de implantación del servicio de RPV en las extensiones móviles del Organismo .
Medida	Se considerará implantada la RPV en el ámbito móvil, cuando sea posible establecer comunicaciones entre los terminales móviles del Organismo a través de marcación corta. Al tratarse de una actuación unitaria, la medida de este parámetro es única y no está sujeta a variables estadísticas. Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del Organismo como de otros actores involucrados en el proceso de implantación no serán contabilizados en la medida de este parámetro.
Objetivo	El objetivo impuesto por el Organismo es que este tiempo no sea superior a 30 días laborables .

2. Tiempo de Implantación en Ubicaciones con Acceso Primario

Definición	Tiempo de implantación de la RPV en cada ubicación conectada mediante un acceso primario.
Nombre	TPUap
Finalidad	Obtención de una medida del tiempo de implantación del servicio de RPV en cada una de las ubicaciones conectadas mediante un acceso primario.
Medida	Se considerará implantada la RPV en una ubicación del Organismo conectada mediante un acceso primario, cuando sea posible establecer comunicaciones entre los terminales móviles del Organismo y las extensiones fijas pertenecientes a la centralita o centralitas privadas sitas en dicha ubicación por medio de marcación corta y consecuentemente a través del acceso directo provisionado a tal fin. Al tratarse de una actuación unitaria, la medida de este parámetro es única por emplazamiento y no está sujeta a variables estadísticas. Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del Organismo como de otros actores involucrados en el proceso de implantación no serán contabilizados en la medida de este parámetro.
Objetivo	El objetivo impuesto por el Organismo es que este tiempo no sea superior a 45 días laborables .

3. Tiempo de Implantación en Ubicaciones con Equipamiento Móvil

Definición	Tiempo de implantación de la RPV en cada ubicación conectada mediante un enlace GSM.
Nombre	TPUem
Finalidad	Obtención de una medida del tiempo de implantación del servicio de RPV en cada una de las ubicaciones conectadas mediante un enlace GSM.
Medida	Se considerará implantada la RPV en una ubicación del Organismo conectada mediante un enlace GSM, cuando sea posible establecer comunicaciones entre los terminales móviles del Organismo y las extensiones fijas pertenecientes a la centralita o centralitas privadas sitas en dicha ubicación por medio de marcación corta y consecuentemente a través del acceso directo provisionado a tal fin. Al tratarse de una actuación unitaria, la medida de este parámetro es única por emplazamiento y no está sujeta a variables estadísticas. Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del Organismo como de otros actores involucrados en el proceso de implantación no serán contabilizados en la medida de este parámetro.
Objetivo	El objetivo impuesto por el Organismo es que este tiempo no sea superior a 25 días laborables .

PARÁMETROS DE GARANTÍA DE LA DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO

Se define disponibilidad del servicio como el porcentaje de tiempo que, en media para el tiempo considerado, la red del adjudicatario del servicio dispone de los elementos necesarios en operación para la prestación del servicio requerido.

No se incluirán en los tiempos de indisponibilidad aquellas incidencias consecuencia de trabajos programados de operación y mantenimiento siempre y cuando hayan sido previamente notificados en el plazo acordado con esta administración.

4. Porcentaje de Disponibilidad de Llamadas entre Móviles

Definición	Porcentaje de disponibilidad mensual del servicio en las comunicaciones entre terminales móviles del Organismo .
Nombre	PDmm
Finalidad	Obtención de una medida de la disponibilidad del servicio global de RPV para el Organismo en su tramo de comunicación entre extensiones móviles.
Medida	La medida tendrá carácter mensual. Se considerará que el servicio está indisponible cuando la incidencia afecte al menos al 40% de las extensiones móviles del Organismo . Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio.
Objetivo	El objetivo impuesto por el Organismo es que este porcentaje se encuentre por encima del 99,99% .

PARÁMETROS DE GARANTÍA DEL TIEMPO ENTRE FALLOS

Estos parámetros hacen referencia al tiempo transcurrido, en valor medio, entre dos incidencias de la misma tipología, que han ocasionado indisponibilidad en el servicio.

5. Tiempo entre Fallos para Incidencias en Accesos Primarios

Definición	Tiempo entre indisponibilidades del servicio en las comunicaciones dentro de la RPV del Organismo , que se hayan producido en cada uno de los accesos primarios.
Nombre	TEFap
Finalidad	Obtención de una medida unitaria de la periodicidad en los fallos en el servicio de RPV para el Organismo , en lo que respecta a incidencias en los accesos primarios.
Medida	La medida se constituirá como un valor unitario de cada uno de los accesos primarios. Se medirá este valor, considerando el tiempo intermedio entre dos incidencias en equipamiento móvil que tengan lugar durante la duración del contrato en la RPV del Organismo , según lo expuesto en la siguiente fórmula.

	TEFap = FI₂ap – FI₁ap
TEFap	es el Tiempo Entre Fallos en el acceso primario de una ubicación, expresado en días.
FI₁ap	es la Fecha en la que se produce la primera incidencia en el acceso primario de una ubicación.
FI₂ap	es la Fecha en la que se produce la segunda incidencia en el acceso primario de la misma ubicación.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio.
El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje sea superior a los **150 días naturales**.

6. Tiempo entre Fallos para Incidencias en Equipamiento Móvil

Definición Tiempo entre indisponibilidades del servicio en las comunicaciones dentro de la RPV del **Organismo**, que se hayan producido en el equipamiento móvil en centrales conectadas mediante un enlace GSM.

Nombre **TEFem**

Finalidad Obtención de una medida unitaria de la periodicidad en los fallos en el servicio de RPV para el **Organismo**, en lo que respecta a incidencias en el equipamiento móvil de las ubicaciones conectadas mediante enlace GSM.

Medida La medida se constituirá como un valor unitario de cada uno de los equipos móviles.
Se medirá este valor, considerando el tiempo intermedio entre dos incidencias en equipamiento móvil que tengan lugar durante la duración del contrato en la RPV del **Organismo**, según lo expuesto en la siguiente fórmula.

	TEFem = FI₂em – FI₁em
TEFem	es el Tiempo Entre Fallos en el equipamiento móvil de una ubicación, expresado en días.
FI₁em	es la Fecha en la que se produce la primera incidencia en el equipamiento móvil de una ubicación.
FI₂em	es la Fecha en la que se produce la segunda incidencia en el equipamiento móvil de la misma ubicación.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio.
El objetivo impuesto por del **Organismo** es que este porcentaje sea superior a los **250 días naturales**.

7. Tiempo entre Fallos para Incidencias en Funcionalidad del Servicio

Definición	Tiempo entre indisponibilidades del servicio en las comunicaciones dentro de la RPV del Organismo , que se hayan producido en alguna funcionalidad del servicio.
Nombre	TEFfs
Finalidad	Obtención de una medida unitaria de la periodicidad en los fallos en el servicio de RPV para el Organismo , en lo que respecta a incidencias en la funcionalidad del servicio.
Medida	La medida se constituirá como un valor unitario sobre las distintas funcionalidades del servicio. Se medirá este valor, considerando el tiempo intermedio entre dos incidencias en la misma funcionalidad del servicio que tengan lugar durante la duración del contrato en la RPV del Organismo , según lo expuesto en la siguiente fórmula.

$TEFfs = FI_2fs - FI_1fs$	
TEFfs	es el Tiempo Entre Fallos en funcionalidad del servicio, expresado en días.
FI_{1fs}	es la Fecha en la que se produce la primera incidencia en la funcionalidad del servicio.
FI_{2fs}	es la Fecha en la que se produce la segunda incidencia en la funcionalidad del servicio.

Objetivo	Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio El objetivo impuesto por el Organismo es que este porcentaje sea superior a los 500 días naturales .
-----------------	--

8. Tiempo entre Fallos para Incidencias en el Servicio Completo

Definición	Tiempo entre indisponibilidades del servicio en las comunicaciones dentro de la RPV del Organismo , que se hayan producido en la funcionalidad completa del servicio.
Nombre	TEFsc
Finalidad	Obtención de una medida unitaria de la periodicidad en los fallos en el servicio de RPV para el Organismo , en lo que respecta a incidencias en la funcionalidad completa del servicio.
Medida	La medida se constituirá como un valor unitario. Se medirá este valor, considerando el tiempo intermedio entre dos incidencias en el servicio completo que tengan lugar durante la duración del contrato en la RPV del Organismo , según lo expuesto en la siguiente fórmula.

$TEFsc = FI_2sc - FI_1sc$

TEFsc	es el Tiempo Entre Fallos en el servicio completo, expresado en días.
FI₁sc	es la Fecha en la que se produce la primera incidencia en el servicio completo.
FI₂sc	es la Fecha en la que se produce la segunda incidencia en el servicio completo.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio. El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje sea superior a los **1.000 días naturales**.

PARÁMETROS DE GARANTÍA DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO

Definen los tiempos medios empleados en las tramitaciones administrativas tales como las altas, bajas, y modificaciones de líneas, así como los tiempos medios de gestión de configuración de parámetros del servicio.

9. Tiempo Medio de Tramitaciones Administrativas

Definición Tiempo medio invertido en el tratamiento por parte del operador del servicio de las tramitaciones administrativas solicitadas por el **Organismo**.

Nombre **TMTa**

Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de tratamiento de las distintas tramitaciones administrativas que solicite el **Organismo** de cara al servicio proporcionado por el operador del servicio.

Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la tramitación a realizar se comunique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin por el operador del servicio. Se calculará, por tanto, el tiempo medio de tramitaciones completadas en el plazo de un mes, identificando el tiempo empleado para cada una de las tramitaciones completadas en ese plazo, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMTa = \sum TTa_i / NTa$	
TMTa	es el Tiempo Medio de Tramitación Administrativa mensual.
TTa_i	es el Tiempo de Tramitación Administrativa unitaria.
NTa	es el Número de Tramitaciones Administrativas completadas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio. El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo medio sea **menor de 24 horas**.

10. Número Medio de Tramitaciones Administrativas realizadas dentro del Tiempo

Definición	Número medio de tramitaciones administrativas solicitadas por el Organismo realizadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.
Nombre	PTaCTO
Finalidad	Obtención de una medida del número medio de tramitaciones administrativas realizadas en tiempo.
Medida	Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales. Se calculará, por tanto, el porcentaje de tramitaciones administrativas completadas, identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

	PTaCTO = 100 x (NTaCTO / NTa) %
PTaCTO	es el porcentaje de Tramitaciones administrativas Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTaCTO	es el Número de Tramitaciones administrativas Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTa	es el Número de Tramitaciones administrativas completadas.

Objetivo	Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del ORGANISMO como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro. El objetivo impuesto por el Organismo es que este porcentaje no sea inferior al 90% .
-----------------	---

11. Tiempo Medio de Activación/Desactivación de Servicios Básicos

Definición	Tiempo medio invertido en el tratamiento por parte del operador del servicio de las tramitaciones para la activación/desactivación de servicios de valor añadido básicos, solicitadas por el Organismo .
Nombre	TMTsb
Finalidad	Establecimiento de un tiempo máximo de tratamiento de las tramitaciones para la activación/desactivación de servicios de valor añadido básicos que solicite el Organismo al operador del servicio.
Medida	La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la activación/desactivación a realizar se comunique por parte del Organismo a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio. Se calculará, por tanto, el tiempo medio de tramitaciones completadas, identificando el tiempo empleado para cada una de ellas en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMTsb = \sum TTsb_i / NTsb$

TMTsb	es el Tiempo Medio de Tramitación en Servicios Básicos mensual.
TT_i	es el Tiempo de Tramitación en Servicios Básicos unitaria.
NT	es el Número de Tramitaciones en Servicios Básicos completadas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio.
El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea **menor de 24 horas**.

12. Número Medio de Activación/Desactivación de Servicios Básicos realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición Número medio de activaciones o desactivaciones de servicios básicos solicitadas por el **Organismo**, realizadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.

Nombre **PTsbCTO**

Finalidad Obtención de una medida del número medio de activaciones o desactivaciones de servicios básicos solicitadas por el **Organismo** realizadas en tiempo.

Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales.
Se calculará, por tanto, el porcentaje de activaciones o desactivaciones de servicios básicos identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PTsbCTO = 100 \times (NTsbCTO / NTsb) \%$	
PTsbCTO	es el porcentaje de Tramitaciones en servicios básicos Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTsbCTO	es el Número de Tramitaciones en servicios básicos Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTsb	es el Número de Tramitaciones en servicios básicos completadas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del **Organismo** como de otros actores involucrados dependientes de este último no serán contabilizados en la medida de este parámetro.
El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

13. Tiempo Medio de Activación/Desactivación de Servicios Avanzados

Definición Tiempo medio invertido en el tratamiento por parte del operador del servicio de las tramitaciones para la activación/desactivación de servicios de valor añadido avanzados, solicitadas por el **Organismo**.

Nombre **TMTsa**

Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de tratamiento de las tramitaciones para la activación/desactivación de servicios de valor añadido avanzados que solicite el **Organismo** al operador del servicio.

Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la activación/desactivación a realizar se comunique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio.
Se calculará, por tanto, el tiempo medio de tramitaciones completadas identificando el tiempo empleado para cada una de ellas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMTsa = \sum TTsa_i / NTsa$	
TMTsa	es el Tiempo Medio de Tramitación en Servicios Avanzados mensual.
TTsa_i	es el Tiempo de Tramitación en Servicios Avanzados unitaria.
NTsa	es el Número de Tramitaciones en Servicios Avanzados completadas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio.
El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea **menor de 48 horas**.

14. Número Medio de Activación/Desactivación de Servicios Avanzados realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición Número medio de activaciones o desactivaciones de servicios avanzados solicitadas por el **Organismo**, realizadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.

Nombre **PTsaCTO**

Finalidad Obtención de una medida del número medio de activaciones o desactivaciones de servicios avanzados solicitadas por el **Organismo** realizadas en tiempo.

Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales.
Se calculará, por tanto, el porcentaje de activaciones o desactivaciones de servicios avanzados completadas identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PTsaCTO = 100 \times (NTsaCTO / NTsa) \%$	
PTsaCTO	es el porcentaje de Tramitaciones en servicios avanzados Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTsaCTO	es el Número de Tramitaciones en servicios avanzados Completadas en el Tiempo Objetivo.
NTsa	es el Número de Tramitaciones en servicios avanzados completadas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del **Organismo** como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro.

Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

15. Tiempo Medio de Configuraciones de RPV

Definición Tiempo medio invertido en el tratamiento por parte del operador adjudicatario de las configuraciones del servicio de RPV del **Organismo**.

Nombre **TMC**

Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de tramitación de configuraciones del servicio de RPV del **Organismo**.

Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la configuración a realizar se comunique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio. Se calculará, por tanto, el tiempo medio de tramitación de las configuraciones completadas identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMC = \sum TC_i / NC$	
TMC	es el Tiempo Medio de Configuraciones en RPV mensual.
TC_i	es el Tiempo de Configuraciones en RPV unitaria.
NC	es el Número de Configuraciones en RPV completadas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio.

Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea **menor de 24 horas**.

16. Número Medio de Configuraciones en RPV realizadas dentro del Tiempo

Definición Número medio de configuraciones en RPV solicitadas por el **Organismo**, realizadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.

Nombre **PCCTO**

Finalidad Obtención de una medida del número medio de configuraciones en RPV solicitadas por el **Organismo** realizadas en tiempo.

Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales. Se calculará, por tanto, el porcentaje de configuraciones en RPV completadas identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PCCTO = 100 \times (NCCTO / NC) \%$	
PCCTO	es el porcentaje de Configuraciones en RPV Completadas en el Tiempo Objetivo.

NCCTO	es el Número de Configuraciones en RPV Completadas en el Tiempo Objetivo.
NC	es el Número de Configuraciones en RPV completadas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del **Organismo** como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro. El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

PARÁMETROS DE GARANTÍA DE LA GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Definen los tiempos medios empleados por el operador del servicio en la resolución de las incidencias ocurridas en éste.

17. Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Accesos Primarios

Definición Tiempo medio invertido en la resolución de incidencias que se encuentren localizadas en los accesos primarios que se encuentran conectados a las centralitas privadas del **Organismo** en ubicaciones conectadas mediante accesos primarios.

Nombre **TMRIap**

Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de resolución de incidencias en el acceso directo en aquellas centralitas privadas donde existe un enlace primario.

Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la incidencia se notifique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio. Se calculará, por tanto, el tiempo medio de resolución de incidencias en accesos primarios, identificando el tiempo empleado para cada una de las incidencias producidas en ese plazo, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMRIap = \sum TRIap_i / Nlap$	
TMRIap	es el Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en los accesos primarios mensual.
TRIap_i	es el Tiempo de Resolución de Incidencias en los accesos primarios unitaria.
Nlap	es el Número de Incidencias en los accesos primarios producidas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio, es decir en el equipo conectado a la centralita privada del **Organismo**. El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea menor de **24 horas** contabilizadas en días laborables.

18. Número Medio de Resolución de Incidencias en Accesos Primarios realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición	Número medio de incidencias en equipamiento móvil solucionadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.
Nombre	PlapRTO
Finalidad	Obtención de una medida del número medio de incidencias en accesos primarios solucionadas en tiempo.
Medida	Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales. Se calculará, por tanto, el porcentaje de incidencias en accesos primarios solucionadas en el tiempo objetivo, identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

PlapRTO = 100 x (NlapRTO / Nlap) %	
PlapRTO	es el porcentaje de Incidencias en accesos primarios Resueltas en el Tiempo Objetivo.
NlapRTO	es el Número de Incidencias en accesos primarios Resueltas en el Tiempo Objetivo.
Nlap	es el Número de Incidencias en accesos primarios Resueltas.

Objetivo	Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del Organismo como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro. El objetivo impuesto por el Organismo es que este porcentaje no sea inferior al 90% .
-----------------	--

19. Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Equipamiento Móvil

Definición	Tiempo medio invertido en la resolución de incidencias que se encuentren localizadas en los terminales móviles que se encuentran conectados a las centralitas privadas del Organismo mediante Módulos GSM.
Nombre	TMRlem
Finalidad	Establecimiento de un tiempo máximo de resolución de incidencias en el equipamiento de acceso directo en aquellas centralitas privadas donde existe un enlace radio GSM.
Medida	La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la incidencia se notifique por parte del Organismo a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio. Se calculará, por tanto, el tiempo medio de resolución de incidencias en equipamiento móvil, identificando el tiempo empleado para cada una de las incidencias producidas en ese plazo, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$TMRlem = \sum TRlem_i / Nlem$
--

TMRIem	es el Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en el Equipamiento Móvil mensual.
TRIem_i	es el Tiempo de Resolución de Incidencias en el Equipamiento Móvil unitaria.
NIem	es el Número de Incidencias en el Equipamiento Móvil producidas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio, es decir en el equipo conectado a la centralita privada del **Organismo**.

Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea menor de **48 horas** contabilizadas en días laborables.

20. Número Medio de Resolución de Incidencias en Equipamiento Móvil realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición Número medio de incidencias en equipamiento móvil solucionadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.

Nombre **PlemRTO**

Finalidad Obtención de una medida del número medio de incidencias en equipamiento móvil solucionadas en tiempo.

Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales.
Se calculará, por tanto, el porcentaje de incidencias en equipamiento móvil solucionadas en el tiempo objetivo, identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PlemRTO = 100 \times (NIemRTO / NIem) \%$	
PlemRTO	es el porcentaje de Incidencias en equipamiento móvil Resueltas en el Tiempo Objetivo.
NIemRTO	es el Número de Incidencias en equipamiento móvil Resueltas en el Tiempo Objetivo.
NIem	es el Número de Incidencias en equipamiento móvil Resueltas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del **Organismo** como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro.

Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

21. Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en Funcionalidad del Servicio

Definición Tiempo máximo invertido en la resolución de incidencias que afecten a una funcionalidad del servicio.

Nombre **TMRIfs**

Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de resolución de incidencias en alguna de las funcionalidades del servicio de manera independiente. Este parámetro no es relativo al servicio completo sino a cada funcionalidad del mismo de manera independiente.

Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la incidencia se notifique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio.

$TMRifs = \sum TRifs_i / Nifs$	
TMRifs	es el Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en la funcionalidad del servicio mensual.
TRifs_i	es el Tiempo de Resolución de Incidencias en la funcionalidad del servicio unitaria.
Nifs	es el Número de Incidencias en la funcionalidad del servicio producidas.

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio. El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea menor de **24 horas**.

22. Número Medio de Resolución de Incidencias en Funcionalidad realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición Número medio de incidencias en funcionalidad solucionadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.

Nombre **PifsRTO**

Finalidad Obtención de una medida del número medio de incidencias en funcionalidad solucionadas en tiempo.

Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales.

Se calculará, por tanto, el porcentaje de incidencias en funcionalidad solucionadas en el tiempo objetivo, identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PifsRTO = 100 \times (NifsRTO / Nifs) \%$	
PifsRTO	es el porcentaje de Incidencias en funcionalidad Resueltas en el Tiempo Objetivo.
NifsRTO	es el Número de Incidencias en funcionalidad Resueltas en el Tiempo Objetivo.
Nifs	es el Número de Incidencias en funcionalidad Resueltas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del **Organismo** como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro.

Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

23. Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en el Servicio Completo

Definición Tiempo máximo invertido en la resolución de incidencias que afecten a la funcionalidad completa del servicio.
Nombre **TMRisc**
Finalidad Establecimiento de un tiempo máximo de resolución de incidencias que afecten a la totalidad del servicio.
Medida La medida de tiempo se iniciará en el momento en que la incidencia se notifique por parte del **Organismo** a los canales habilitados a tal fin en el operador del servicio.

$TMRisc = \sum TRisc_i / Nisc$	
TMRisc	es el Tiempo Medio de Resolución de Incidencias en el servicio completo mensual.
TRisc_i	es el Tiempo de Resolución de Incidencias en el servicio completo unitaria.
Nisc	es el Número de Incidencias en el servicio completo producidas.

Esta garantía de disponibilidad se ofrece en aquellos casos en los que la causa de la indisponibilidad esté localizada en la infraestructura del operador del servicio.
Objetivo El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este tiempo sea menor de **4 horas**.

24. Número Medio de Resolución de Incidencias en el Servicio Completo realizadas dentro del Tiempo Objetivo

Definición Número medio de incidencias en el servicio completo solucionadas en el tiempo comprometido por el valor objetivo del parámetro anterior.
Nombre **PlscRTO**
Finalidad Obtención de una medida del número medio de incidencias en el servicio completo solucionadas en tiempo.
Medida Al igual que para el parámetro anterior se medirá en plazos mensuales.
 Se calculará, por tanto, el porcentaje de incidencias en el servicio completo solucionadas en el tiempo objetivo, identificando el tiempo empleado para cada una de las mismas, en la manera en que se indica en la siguiente fórmula:

$PlscRTO = 100 \times (NiscRTO / Nisc) \%$	
PlscRTO	es el porcentaje de Incidencias en el servicio completo Resueltas en el Tiempo Objetivo.
NiscRTO	es el Número de Incidencias en el servicio completo Resueltas en el Tiempo Objetivo.

Nisc	es el Número de Incidencias en el servicio completo Resueltas.
-------------	--

Objetivo Esta garantía de disponibilidad se ofrece sólo para los tiempos de actuación aplicables al operador del servicio, por lo que los tiempos correspondientes a actuaciones específicas tanto del como de otros actores involucrados dependientes de éste último no serán contabilizados en la medida de este parámetro.
El objetivo impuesto por el **Organismo** es que este porcentaje no sea inferior al **90%**.

6 PLAN TECNICO DE IMPLANTACION

6.1 PLAZO DE ENTREGA DEL SERVICIO

El Plan Técnico de Implantación debe incluir un calendario en el que se muestren perfectamente definidos los hitos de cada uno de los proyectos y el tiempo estimado para la puesta en servicio de cada uno de ellos.

En todos los casos, el tiempo máximo para la puesta en servicio es de 90 días naturales contados a partir de la fecha de formalización del contrato.

El **Organismo** podrá imponer las penalizaciones correspondientes en el caso de incumplimiento de los plazos ofertados.

6.2 PLAN DE ACTUACIÓN

El operador debe incluir en su oferta de Servicio de Comunicaciones Móviles para el **Organismo** un Plan de Actuación que describirá la metodología de trabajo, las infraestructuras soporte de los servicios ofertados y los recursos humanos asignados a los proyectos.

El índice propuesto para la redacción del Plan de Actuación es el siguiente:

1. **Metodología.** Debe describir la metodología de trabajo común a los diferentes proyectos, en función de procedimientos y tareas.
 - 1.1. Procedimientos. Deben indicar el flujo de trabajo para cada proyecto y definir las responsabilidades en cada caso.
2. **Infraestructura.** Debe describir de forma resumida las características técnicas de las infraestructuras soporte de los servicios ofertados.
 - 2.1. Red de Transporte. Debe detallar la topología de red, las tecnologías utilizadas y la ubicación física de los nodos de transporte soporte de los servicios.
 - 2.2. Nodos de Transporte. Debe indicar las características técnicas de los nodos que ofrezcan servicio al **Organismo**.
 - 2.3. Nodos "in situ". Debe describir de forma más detallada el equipamiento que se considere necesario ubicar en las dependencias del **Organismo**.

- 2.4. Puntos de Interconexión con otras Redes. Debe describir los puntos de interconexión con redes externas al operador, tanto propiedad del **Organismo** como de otros operadores. Debe indicar los límites de responsabilidad asumidos por el operador en cada caso.
- 2.5. Medidas de Redundancia. Debe describir las medidas técnicas adoptadas para garantizar la disponibilidad desde el nivel físico hasta el nivel de red.
3. **Calidad y Disponibilidad.** Debe detallar los niveles de garantía de funcionamiento de los servicios ofertados, en función de los parámetros exigidos con anterioridad.
 - 3.1. Plazos de Instalación
 - 3.2. Disponibilidad del Servicio
 - 3.3. Tiempo entre Fallos
 - 3.4. Tiempos de Gestión de Incidencias
 - 3.5. Protocolos de medida de los parámetros
4. **Recursos Humanos.** El operador debe garantizar en todo momento la disponibilidad de los recursos humanos que presten soporte en todas las fases del proyecto.
 - 4.1. Soporte Técnico. Debe describir la ubicación, número, categoría y disponibilidad del personal asignado al soporte técnico de los servicios ofrecidos al **Organismo**.
 - 4.2. Centro de Gestión de Red. Debe describir la ubicación, número, categoría y disponibilidad del personal asignado a la gestión de la red soporte de los servicios ofrecidos al **Organismo**.

El Centro de Gestión Administrativo. Debe describir la ubicación, número, categoría y disponibilidad del personal asignado a la gestión de incidencias de ámbito administrativo puesto a disposición de los usuarios del **Organismo**.

6.3 PLAN DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende todas las tareas necesarias tras la elaboración de la Memoria de Actualización, si ésta es necesaria, hasta la puesta en funcionamiento de los servicios de comunicaciones móviles adjudicados. Esta fase incluye:

- Dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de los enlaces que se hayan considerado oportunos para la prestación de los servicios.
- Tramitación de la portabilidad de la numeración, si el adjudicatario es diferente al que actualmente ofrece los servicios de comunicaciones móviles.

Para la descripción de esta fase el operador deberá incluir en su oferta un Plan de Implantación. Este plan deberá detallar las tareas que se consideren necesarias junto a un calendario de realización de las mismas. El operador deberá designar un responsable del Plan de Implantación, que será el interlocutor con el Responsable del Proyecto designado por el **Organismo**.

El operador pondrá a disposición del **Organismo** un informe mensual de seguimiento del Plan de Implantación original.

La fase de Implantación es un periodo amplio en el que se incluyen las fases de coordinación, migración y pruebas. Dada la importancia de estas fases, el Plan de Implantación debe incluir un Plan de Coordinación, un Plan de Migración, y un Plan de Pruebas.

6.4 PORTABILIDAD

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, en lo relativo a “Conservación de los números telefónicos por los abonados”, así como las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del **Organismo** el servicio de “Portabilidad de número telefónico”, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas. Como resultado del actual proceso de licitación, el operador de telefonía móvil adjudicatario del presente contrato para la prestación del servicio de telefonía móvil, puede diferir del operador que presta actualmente dicho servicio.

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

6.5 PLAN DE PRUEBAS

El operador deberá incluir en su oferta un Plan de Pruebas con el objeto de validar el funcionamiento de los servicios antes de su puesta en explotación. Este plan debe permitir al Responsable del Proyecto designado por el **Organismo** revisar y garantizar que la calidad y funcionalidades de los servicios se adecuan a lo exigido en el pliego y descrito en la oferta del operador.

El Plan de Pruebas será revisado por el Equipo de Coordinación durante la fase de implantación, pudiendo exigir su actualización con el objeto de adecuarlo a las necesidades vigentes en esa fase.

Si en algún caso es necesaria la desconexión de los servicios o sistemas actuales, ésta no se llevará a cabo hasta que el Equipo de Coordinación del **Organismo** haya validado los resultados del Plan de Pruebas.

6.6 PLAN DE OPERACIÓN

La Fase de Operación comienza una vez finalizada la Fase de Implantación, momento en el que los servicios han superado las pruebas definidas y se encuentran en explotación. Esta fase incluye las siguientes tareas:

- Explotación de los servicios
- Mantenimiento de la infraestructura
- Gestión de incidencias
- Actualizaciones del equipamiento

Con el objeto de establecer el funcionamiento y las responsabilidades en cada una de estas tareas, se solicita que el operador incluya en su oferta un Plan de Operación. Este plan deberá ser validado antes de finalizar la fase de implantación por el Responsable del Proyecto designado por el **Organismo**.

El Plan de Operación deberá contemplar, al menos, los siguientes Procedimientos:

- Procedimiento de gestión administrativa en los servicios. Para cada servicio ofertado debe indicarse claramente el procedimiento a seguir en caso de gestiones administrativas sobre los mismos.
- Procedimiento de gestión de incidencias en el servicio. Procedimientos de mantenimiento predictivo sobre los servicios. Debe contemplar las tareas de actualización de equipamiento y la generación de un informe periódico del estado de la infraestructura soporte de los servicios.
- Procedimientos de mantenimiento adaptativo sobre los servicios. Debe contemplar las tareas encaminadas a la optimización de los servicios ofertados.
- Procedimientos de mantenimiento correctivo sobre los servicios. Debe contemplar los procedimientos de gestión de incidencias en sus diferentes niveles. Asimismo detallará las tareas a realizar cuando es necesaria la intervención de otro operador que esté prestando servicios al **Organismo**.
- Debe contemplar las tareas de actualización de equipamiento y la generación de un informe periódico del estado de la infraestructura soporte de los servicios.

El Plan de Operación será revisado periódicamente por el Responsable del Proyecto designado por el **Organismo**, teniendo la posibilidad de solicitar actualizaciones sobre los diferentes procedimientos para mejorar el funcionamiento de los mismos.

6.7 PLAN DE EMERGENCIA

El Plan de Emergencia debe incluirse en la oferta del operador, siendo su objeto definir los procedimientos a seguir en caso de desastre o incidencia grave en el servicio de comunicaciones móviles.

El Plan de Emergencia debe contemplar, al menos, lo siguiente:

- Tipificación de Incidencias. Debe ofrecer una clasificación de incidencias en 3 niveles (Leve, Media, Grave) en función de los servicios afectados
- Procedimiento en Situación de Avería Grave. Debe definir la metodología de actuación en estos casos y los procesos de recuperación a realizar.
- Procedimiento de Protección. Debe definir las actuaciones a realizar en situación de avería de manera que el resto de servicios de comunicaciones, ofrecidos o no por el operador de comunicaciones móviles no se vean afectados.
- Definición de tiempos máximos de Respuesta.

Se valorará positivamente la inclusión en el Plan de Emergencia de una o varias líneas de respaldo de otro operador. En caso de no aportar esta posibilidad, el **Organismo** se reserva el derecho de contratar servicios de respaldo con otros operadores.

6.8 PLAN DE FORMACIÓN

El operador deberá incluir en su oferta un Plan de Formación para cada una de las aplicaciones que considere necesario. Este plan debe incluir, al menos, la formación necesaria para el uso de las plataformas utilizadas en los servicios de valor añadido.

El plan de Formación debe valorarse de forma independiente a los servicios ofertados, siendo planificado y acordado posteriormente entre el operador y el **Organismo**.

7. ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA

7.1 CAMBIOS EN LA CONFIGURACIÓN BÁSICA

Se considerarán Cambios de Configuración Básica aquellas variaciones sobre los servicios prestados que sean solicitados durante la vigencia del presente concurso. Sin excluir otras situaciones, se entienden incluidos en esta categoría las siguientes actuaciones:

- Altas y bajas de líneas o servicios
- Traslado de enlaces o modificación de la topología de las mismas
- Modificación en los caudales de estos enlaces
- Soporte y asistencia técnica sobre los servicios ofertados

7.2 ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA

Se considera Actualización Tecnológica todas aquellas variaciones en la oferta de servicios de comunicaciones móviles del operador adjudicatario que supongan una mejora en las condiciones técnicas de los servicios en explotación en el **Organismo** durante la vigencia del contrato. El **Organismo** se reserva el derecho de introducir estas actualizaciones tecnológicas previo acuerdo con el operador adjudicatario.

Para cada Actualización Tecnológica se elaborará una Memoria Técnica donde se detallarán las condiciones técnicas, administrativas y económicas del servicio.

En el caso de que el **Organismo** y el operador adjudicatario de este concurso no lleguen a un acuerdo para un servicio de Actualización Tecnológica, el **Organismo** se reserva el derecho a contratar un servicio equivalente con otro operador siempre que esta contratación no suponga una baja en ninguno de los servicios adjudicados mediante el presente concurso.

8. COBERTURA

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía GSM, GPRS y UMTS en España. En la misma se detallan por provincia los porcentajes de cobertura de población y de superficie, identificando para cada uno de ellos dos datos, los mapas de cobertura serán entregados en soporte electrónico o en papel.

Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS) para garantizar la disponibilidad de este servicio.

Asimismo se garantizará la cobertura en el interior de los principales edificios pertenecientes a esta administración. El tiempo máximo de resolución de una petición de extensión de cobertura de esta índole será de cuatro semanas.

Se proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que el adjudicatario tiene con otros operadores.

Se especificará en la oferta la posibilidad de ofrecer terminales en alquiler para aquellos usuarios desplazados de forma provisional fuera del territorio nacional a países con estándares

distintos al GSM. El licitador incluirá en su oferta una lista con los países con los que tiene acuerdos para ofrecer este servicio.

9. CONDICIONES COMUNES A LOS SERVICIOS

9.1 RÉGIMEN DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

El operador debe elaborar una oferta por la totalidad de servicios e infraestructuras descritas en este pliego. Asimismo, deberá entregar una descripción pormenorizada del equipamiento, infraestructura y tecnologías de transporte y conmutación empleadas.

9.2 FACTURACIÓN

Se emitirá una factura mensual de los servicios prestados por el adjudicatario separada/única por Unidades y / o Centros de Coste, que se dirigirá al gestor nombrado por el **Organismo**.

El Servicio de facturación debe permitir la agrupación de líneas en centros de coste, y éstos deben ser actualizables en cada momento.

El **Organismo**, una vez aprobados y validados los servicios, procederá al pago por la prestación de los mismos a partir del primer mes de prestación de todos los servicios.

9.3 DURACIÓN

La duración del contrato que resulte de la aplicación del presente Pliego será de un año, contado a partir de la fecha del acta de recepción de la puesta en marcha del servicio. No obstante, el **Organismo** podrá prorrogar el contrato de mutuo acuerdo, con una antelación de tres meses, hasta un máximo de un año más.

9.4 REVISIÓN DE PRECIOS

Transcurrido el año de vigencia del contrato y en el supuesto de prórroga por un año más, el precio será revisado, siendo este el correspondiente al año precedente afectado por el 85% de la tasa anual del IPC referido al grupo comunicaciones de los últimos doce meses publicado por el Instituto nacional de Estadística.

10. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario garantizará la seguridad y la confidencialidad de toda la documentación e información de que disponga sobre la Red Corporativa del **Organismo**, así como de toda la información que circule por la red soporte del servicio que presta.

Se prohíbe terminantemente la difusión y/o distribución a terceros de los datos y documentos proporcionados por el **Organismo** al adjudicatario, cuando estas actividades no respondan a necesidades exigidas para la realización del presente concurso.

De igual forma, se prohíbe la distribución, utilización o copia del contenido de dicha información, por parte del adjudicatario, para otro fin que no corresponda a la elaboración de ofertas para el **Organismo**.

El **Organismo** obtendrá la propiedad de toda la información contenida en los informes y documentos del presente concurso, reservándose el derecho a la utilización, difusión y/o copia de los mismos.

11. RECURSOS DEL ADJUDICATARIO

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

La comunicación entre el adjudicatario y el **Organismo** será efectuada a través de una "Ventanilla Única" de contacto accesible. Existirá un equipo de personal cualificado dedicado al **Organismo**, compuesto por personal técnico y personal comercial.

Se valorará un servicio de atención al cliente disponible las 24 horas al día por 7 días a la semana.

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

12. REQUISITOS ESPECÍFICOS DEL ADJUDICATARIO

Los Licitadores deberán acreditar estar inscritos en el Registro de Operadores de redes de Comunicaciones Electrónicas dependiente de la Comisión del Mercado de las Comunicaciones conforme se establece en la Ley 32/2003 de 03/11 y R.D. 424/2005 de 15/04, que les habilite para la prestación de servicios de telefonía móvil a que se refiere el presente pliego.

13. INDEMNIZACION Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

En el caso de que se incumpliera alguno de los elementos y/o servicios ofertados en los apartados anteriores el **Organismo** podrá ejercer una penalización de hasta el 25 % de la facturación total correspondiente al mes en el que se ha producido la incidencia y la falta de cumplimiento de contrato.

La acumulación de 6 o más incidencias contempladas en el apartado anterior al año, habilitará al **Organismo** a rescindir el contrato sin ninguna penalización para el **Organismo**.

El **Organismo** se reserva las acciones que crea oportuno realizar por este incumplimiento del servicio.

14. FORMACIÓN DEL PRECIO DE REFERENCIA

El precio de referencia que servirá de base para la comparación de las diferentes ofertas, será el correspondiente al siguiente perfil anual de tráfico, obtenido en el periodo comprendido entre 01/03/08 y 28/02/09 y desglosado según se detalla a continuación:

PERFIL DE TRÁFICO			
Costes Fijos de Red			
Conceptos	Unidades	Coste Unitario mes	Importe anual
Consumo mínimo por línea de voz	76		
Tarifa plana llamadas internas	76		
SUBTOTAL AÑO.....			
Costes Variables de Tráfico			
Tipo de Llamada	Llamadas/conexiones Mensajes	Minutos/KB	Importe anual
Interno Corporativo	25.214	45.633	
Nacional mismo operador	22.488	57.770	
Interno Buzón de Voz	3.104	2.220	
Especial voz (líneas 90x)	799	2.100	
Nacional otros operadores	97.187	263.009	
Nacional Operadores Fijos	20.100	40.382	
SMS mismo operador	1.882	0	
SMS otros operadores	8.229	0	
Internacional	329	0	
En Itinerancia realizado	660	1.406	
En Itinerancia recibido	259	597	
Datos GPRS/UMTS	12.757	232.762	
Internet Roaming	360	0	
MMS en Itinerancia realizado	9	0	
SMS Internacional	77	0	
SMS en Itinerancia realizado	169	0	
Costes Variables			
Otros Servicios	Unidades	Cuota Mensual	Importe anual
Multitarjeta	3		
Blackberri Profesional (T. Plana correo y nav. Internet)	2		
Real Mail Profesional (T. Plana correo y nav. Internet)	5		
Línea de datos 200 MB	6		
T. Plana de datos 1 GB	3		
T. Plana de datos 5 GB	1		
SUBTOTAL AÑO.....			
TOTAL AÑO.....			

El presente escenario de tráfico no vincula a consumir la totalidad de los minutos establecidos en el mismo. Este escenario será utilizado exclusivamente a efectos del cálculo del precio ofertado y como parte de la valoración económica de la oferta.

De cara a que la comparación entre las diferentes ofertas sea homogénea, el licitador deberá tener en cuenta a la hora de elaborar su oferta de acuerdo al escenario de tráfico facilitado por el **Organismo**, los siguientes aspectos:

- No será posible incluir ningún tipo de llamadas adicionales a las reflejadas en el perfil de tráfico detallado anteriormente.
- No será posible realizar ningún tipo de reparto de llamadas diferente al reparto establecido en el perfil de tráfico establecido.
- Para valorar las llamadas internacionales y en itinerancia, se estimará que la llamadas se realizan a la Unión Europea, estando en la Unión Europea.
- Para la valoración de las llamadas “especial voz” se estimará que se realizan al nº 902.

El incumplimiento de cualquiera de estos requisitos puede ser causa de exclusión del concurso.

15. 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 las siguientes informaciones:

Oferta Técnica:

Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión.

Oferta Económica:

Recogerá una descripción detallada de los siguientes elementos:

- Precios unitarios de :
 - Cuotas mensuales (voz y datos)
 - Cuotas de alta
 - Coste de establecimiento de llamada
 - Otros costes de los servicios ofertados al **Organismo**, según origen y destino de las llamadas.

- Precio de los terminales móviles ofertados.
- Mejoras. Serán consideradas como mejoras, aquellas prestaciones adicionales o complementarias de los servicios objeto de esta contratación, que contribuyan a una mejor implantación y posterior explotación de dichos servicios, debiendo ser valoradas económicamente por el licitador y que no supongan un coste adicional al precio de licitación.

Segovia, 04 de mayo de 2009
El Ingeniero Técnico Industrial

Jesús Martínez García

ANEXO I

CRITERIOS DE VALORACIÓN

La siguiente tabla muestra la puntuación asignada a cada concepto objeto de valoración previstos.

CONCEPTO	PUNTOS
1. CRITERIOS TÉCNICOS	40
Cobertura del servicio	20
Plan de Formación	10
Servicios de Atención y Seguimiento del concurso	10
2. PRECIO	26
Tarifas para los costes fijos	13
Tarifas para los costes variables	13
3. SERVICIOS ADICIONALES (MEJORAS)	20
Mejoras a los pliegos	20
4. PLAN DE GARANTÍA DE CALIDAD	14
Plan de gestión de incidencias y averías	8
Parámetros de calidad y disponibilidad del servicio	6
TOTAL	100

Los conceptos o criterios evaluables de forma automática mediante la aplicación de fórmulas matemáticas serán los siguientes:

A) PRECIO: máximo..... **26 puntos**

Se aplicará la siguiente fórmula: $R = \frac{PRP}{PMR} \times 26$ Donde:

- R = resultado
- PRP = porcentaje de reducción en % sobre el presupuesto base de licitación (41.860,70 euros, IVA excluido)
- PRM = porcentaje máximo de reducción objeto de puntuación (15%)

El porcentaje máximo de reducción que será objeto de puntuación se fija en el 15% del presupuesto base de licitación (IVA excluido). Aquellas ofertas que presenten una reducción superior al 15%, no obtendrán una puntuación superior a los 26 puntos, pero sí estarán obligadas a cumplir la oferta en el supuesto de que fueran adjudicatarias.

B) COBERTURA DEL SERVICIO: máximo..... **20 puntos**

Se aplicará la siguiente fórmula: $R = \frac{PMC}{PMMO} \times 20$ Donde:

- R = resultado
- PMC = porcentaje medio de cobertura (GSM, GPRS y UMTS) con respecto a población y superficie de la oferta objeto de valoración
- PMMO = porcentaje medio de cobertura (GSM, GPRS y UMTS) con respecto a población y superficie de la mejor oferta valorada en este concepto

C) MEJORAS: máximo..... **20 puntos**

Se aplicará la siguiente fórmula: $R = \frac{VMO}{VMMO} \times 20$ Donde:

- R = resultado
 - VMO = valor de las mejoras de la oferta objeto de valoración
 - VMMO = valor de las mejoras de la mejor oferta valorada en este concepto.
- Cuando mas de una oferta valorada contengan una mejora igual, o equivalente, el valor de la misma que se tendrá en cuenta a efectos de valoración será el obtenido como media de los valores asignados en las correspondientes ofertas.

D) PARÁMETROS DE CALIDAD Y DISPONIBILIDAD DEL SERVICIO: máximo..... **6 puntos**

Se aplicará la siguiente fórmula: $R = \frac{PCO}{PCOMO} \times 6$ Donde:

- R = resultado
- PCO = porcentaje medio de consecución, expresado en %, de los parámetros (24) de la oferta objeto de valoración
- PCOMO = porcentaje medio de consecución, expresado en %, de los parámetros (24) de la mejor oferta valorada en este concepto.

Segovia, 04 de mayo de 2009
El Ingeniero Técnico Industrial

Jesús Martínez García