**ANEXO II**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR LA ASOCIACIÓN PARA EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL, EN EL MARCO QUE REPRESENTA LA EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA OPERATIVO DE INCLUSIÓN SOCIAL Y ECONOMÍA SOCIAL, Y EL PROGRAMA OPERATIVO DE EMPLEO JUVENIL, COFINANCIADOS AMBOS POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO (FSE)**

**CÓDIGO DE EXPEDIENTE: log/ef/16/001**

**Sección 1.- OBJETO DEL CONTRATO**

**Sección 1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto de este pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de telecomunicaciones de ASOCIACIÓN PARA EL EMPLEO Y LA FORMACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (FSC INSERTA), en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, tanto en las sedes de la empresa como fuera de ella, transmisión de datos, las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio, soporte y mantenimiento de dicha infraestructura.

**Alcance del contrato:**

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende la puesta en servicio y explotación de todos los elementos constituyentes de la red de Telefonía Fija y Móvil y su plena operatividad, debiendo mantenerse las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su periodo de vigencia.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil necesarios para el acceso o instalaciones en los centros de FSC INSERTA, así como los permisos necesarios, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.

Los licitadores deberán detallar claramente, en caso de producirse, que mejoras y beneficios aporta al FSC INSERTA en esta interoperabilidad de servicios.

Cualquiera de las líneas fijas y móviles actuales, deberán conservarse o migrarse, en su caso, a otras nuevas, pero en ningún caso tendrá coste alguno para FSC INSERTA. Igualmente, todas estas líneas son y deberán seguir siendo de titularidad de FSC INSERTA.

Los servicios instalados no podrán tener costes añadidos de ninguna otra empresa o compañía, corriendo cualquiera que pudiera producirse a cargo del adjudicatario.

**Ámbito Territorial**

El ámbito territorial de los servicios contratados se corresponderá con el de actuación de los Programas Operativos (Más Desarrolladas 1, Más Desarrolladas 2, Transición y Menos Desarrolladas), abarcando los territorios en los que FSC INSERTA programa y ejecuta actuaciones en el marco del Programa Operativo (Andalucía, Castilla La Mancha, Extremadura, Galicia, Aragón, Baleares, Cataluña, La Rioja, Madrid, Navarra, País Vasco, Canarias, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Asturias, Murcia, Cantabria y Melilla).

El licitador puede ver la red de oficinas de FSC INSERTA en su página web (www.fsc-inserta.es)

No obstante la red de oficinas de FSC INSERTA está formada por:

FSC INSERTA CENTRAL . C/COMANDANTE AZCÁRRAGA, 5 – 28016 MADRID

FSC INSERTA CENTRO TERRITORIAL DE MADRID – C/SEBASTIÁN HERRERA, 15 - 28012 MADRID

FSC INSERTA SANTIAGO DE COMPOSTELA.- C/LAVERDE RUIZ, 4 – 15072 SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)

FSC INSERTA A CORUÑA .- C/CANTÓN GRANDE, 3 – 15003 A CORUÑA

FSC INSERTA VIGO .- GRAN VÍA, 16 – 36203 VIGO (PONTEVEDRA)

FSC INSERTA OVIEDO .- C/PALACIO VALDÉS, 15 – 33002 OVIEDO

FSC INSERTA BILBAO .- C/PÉREZ GALDÓS, 11 – 3ª PLANTA – 48013 BILBAO

FSC INSERTA LOGROÑO .- C/DOCTORES CASTROVIEJO, 24 – 26003 LOGROÑO

FSC INSERTA ZARAGOZA .- PASEO ECHEGARAY Y CABALLERO, 76 – 4ª PLANTA – 50003 ZARAGOZA

FSC INSERTA BARCELONA .- C/SEPÚLVEDA, 1 – 2ª PLANTA – 08015 BARCELONA

FSC INSERTA PALMA DE MALLORCA .- C/FONERS, 7 - 07006 PALMA DE MALLORCA

FSC INSERTA VALLADOLID .- PLAZA JUAN DE AUSTRIA, 7 – 47006 VALLADOLID

ANEXO FSC INSERTA VALLADOLID .- PLAZ JUAN DE AUSTRIA, 6 – 47006 VALLADOLID

FSC INSERTA LEÓN .- AVDA. DE LOS REYES LEONESES, 14 – 24008 LEÓN

FSC INSERTA TOLEDO .- C/REINO UNIDO, 10 – 45005 TOLEDO

FSC INSERTA CIUDAD REAL .- C/DIEGO DE ALMAGRO, 10 – 13002 CIUDAD REAL

FSC INSERTA MÉRIDA .- C/JOHN LENNON, 26 – 06800 MÉRIDA

FSC INSERTA VALENCIA .- PASAJE VENTURA FELIÚ, 15 – 46007 VALENCIA

FSC INSERTA ALICANTE .- AVDA. DE AGUILERA, 43 – 03007 ALICANTE

FSC INSERTA SEVILLA .- C/ LEONARDO DA VINCI, 13 – 41092 SEVILLA

FSC INSERTA MÁLAGA .- C/CUARTELES, 8 – 29002 MÁLAGA

FSC INSERTA GRANADA .- PLAZA DEL CARMEN, S/N – 18009 GRANADA

FSC INSERTA JEREZ DE LA FRONTERA .- C/GAITÁN, 10 – 11403 JEREZ DE LA FRONTERA (CÁDIZ)

FSC INSERTA CÓRDOBA .- C/DOCTOR MANUEL RUIZA MAYA, 8 – 14004 CÓRDOBA

FSC INSERTA HUELVA .- C/PLUS ULTRA, 15 – 21001 HUELVA

FSC INSERTA JAÉN .- C/MESA, 16 – 23001 JAÉN

FSC INSERTA ALMERÍA .- PLAZA DE DALIAS, S/N – 04001 ALMERÍA

FSC INSERTA MELILLA .- C/O’DONNELL, 24 – 26 – 52001 MELILLA

FSC INSERTA SANTA CRUZ DE TENERIFE .- PROLONGACIÓN RAMÓN Y CAJAL, 3 – 38003 SANTA CRUZ DE TENERIFE

FSC INSERTA LAS PALMAS DE GRAN CANARIA .- AVDA. RAFAEL CABRERA, 3 – 35002 LAS PALMAS DE GRAN CANARIA

FSC INSERTA PAMPLONA .- C/ARALAR, 3 – 31002 PAMPLONA

FSC INSERTA SANTANDER (Fernández de Isla, 14 B-5º - Cantabria)

FSC INSERTA MURCIA (Pl. San Agustín, 1 A - 2º - 30005 Murcia)

Sin perjuicio de la apertura, cierre o traslado de oficinas.

**Ámbito Temporal**:

La duración del contrato será de 36 mesesa contar desde el momento de la firma del contrato, pudiendo prorrogarse por un año más, por todo o parte del servicio, siempre y cuando ambas partes estén de acuerdo y previa formalización del mismo. En ningún caso se entenderá prórroga automática.

**Sección 2.- DESCRIPCIÓN TÉCNICA**

En este apartado se detallan las características de los trabajos objeto del procedimiento de contratación.

Las propuestas que ofrezcan características inferiores no serán tomadas en consideración en el presente procedimiento de contratación.

El objeto de la licitación comprende el suministro, transporte y reposición de los siguientes lotes:

* **Lote I: Servicio de Telefonía Fija**
* **Lote II: Servicio de Telefonía Móvil**

El consumo es orientativo, sin que en ningún caso puedan considerarse dichos consumos como vinculantes para FSC INSERTA. El consumo estimado anual, de cada uno de los lotes, se detalla en los ANEXOS Ia y Ib.

El servicio objeto de este concurso, se llevará a cabo para la red de oficinas de FSC INSERTA que se indican en el apartado ÁMBITO TERRITORIAL, sin perjuicio de la apertura, cierre o traslado de oficinas.

* 1. **LOTE I: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA**
     1. **Requisitos globales**

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija actual.

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en sus artículos 21 y 47, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición de FSC INSERTA el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otro operador en las condiciones recogidas en la ley.

La empresa adjudicataria prestará el servicio de telefonía fija al menos en los siguientes conceptos:

* + Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, multiconferencia, desvío, llamada al descolgar, marcación abreviada, rellamada, buzón de voz, etc.
  + Servicio RDSI, incluyendo al menos marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, portabilidad de terminales, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.
  + Red inteligente sobre la que se pondrá a disposición vía web información detallada sobre tráfico y ocupación de sistemas.
  + Servicio de red corporativa, incluyendo al menos transferencia de llamadas, marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, portabilidad de terminales, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, superación de desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.

La empresa licitadora detallará en su oferta los servicios ofrecidos.

El servicio de telefonía fija y accesos para la transmisión de datos deberán adoptar soluciones que no supongan un recorte de funcionalidades en los sistemas actualmente en funcionamiento.

El adjudicatario deberá mantener y proporcionar a FSC INSERTA, durante el período del contrato, un inventario detallado e integral de los medios físicos o lógicos que se utilizan para la prestación de los servicios, con indicación expresa de su situación (propiedad de FSC INSERTA, cedido, etc.).

A efectos de estimar la oferta económica propuesta por el licitante se tomarán como elementos de referencia el “**patrón de tráfico**” que se presenta en el **anexo Ia.**

* + 1. **Servicios de telefonía fija corporativa**

Dicho servicio debe contemplar utilidades del tipo:

* + Presentación de identidad
  + Ocultación de identidad
  + Presentación de identidad llamante
  + Ocultación de identidad llamante
  + Llamada en espera
  + Llamada de consulta
  + Conferencia a tres
  + Desvíos
  + Llamada sin marcar
  + Programador de aviso
  + Grupo de salto
  + Señalización de usuario Clase III
  + Portabilidad de terminales
  + Subdireccionamiento

El servicio de telefonía fija deberá prestarse con el equipamiento (centralita y terminales) actualmente existente, no estando contemplado ningún cambio o evolución completo del parque, por lo que si la oferta implicase reconfiguración o ampliación de cualquier equipo o sistema en uso por parte de FSC INSERTA, el licitante se comprometerá a realizar los trabajos necesarios para lograr la correcta prestación de los servicios, incluyendo los costes derivados de los mismos en la proposición económica.

* + 1. **Servicios de telefonía fija-ADSL**

Se debe valorar el coste unitario de acceso telefónico y ADSL en diferentes ubicaciones del territorio naciona.

Será requisito imprescindible el mantenimiento de la numeración actual, de las líneas de telefonía objeto de este concurso.

* + 1. **Eliminación de cuotas de alta/mantenimiento/numeración DDI**

Los licitadores deben contemplar en su propuesta la eliminación o reducción de:

* + Cuotas de altas asociadas a los enlaces.
  + Cuotas de mantenimiento, al menos de los enlaces para los que pueda estar justificado por el volumen de tráfico que tienen (por ej. enlaces primarios).
  + Cuotas asociadas a la numeración DDI (marcación directa a extensión), al menos para aquellos enlaces en los que, por su elevado volumen de tráfico, pueda estar justificado.

Serán a coste cero cualquier gestión tales como añadir servicios, información, modificaciones, activaciones, etc.

* + 1. **Control del Gasto y Restricciones**

El licitador detallará en su oferta las facilidades de gestión del servicio que posibiliten la implementación de políticas de control del gasto (en euros).

Asimismo, se deberán contemplar al menos las siguientes restricciones:

* Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal fijo.
* Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
* Restricción de llamadas según horario.
* Filtrar números llamados.
* Se debe permitir el establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas en euros.
* Capacidad de restricción de llamadas a “listas negras”.
* Capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números “listas blancas”.
* Restricción de ser llamado en territorio nacional y/o en el extranjero sólo por los miembros de una lista.

La propuesta de los licitadores debe adaptarse a la estructura organizativa de FSC INSERTA, de cara a las necesidades de explotación y consulta de la información a distintos niveles.

El licitador debe contemplar en su propuesta el acceso a sistema web que permita obtener toda la información necesaria para:

* La administración de las restricciones.
* El tráfico generado mensualmente.
* La posibilidad de tarificación mediante agrupaciones.
* La monitorización del Servicio de Telefonía Fija Corporativa.
* Inventario de servicios contratados.
* SLAs del servicio.
* Factura detallada online.
* Seguimiento de provisión.
* Estadísticas del servicio y exportación de datos.
  + 1. **Gestión de Seguridad**

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones.

FSC INSERTA, en su caso, podrá exigir a la empresa adjudicataria las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el oferente describirá en su oferta, de forma detallada:

* Las medidas a aplicar para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente, además, a no dar a la información y datos proporcionados por esta empresa a 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 viajen por su red.
* Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.

**2.1.7. Operación y mantenimiento del servicio de telefonía fija**

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red que afecten al servicio contratado al menos con ocho días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una franja horaria acordada con FSC INSERTA y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados previamente.

* 1. **LOTE II: SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL**
     1. **Requisitos globales Servicios de Telefonía Móvil y Datos**

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

Durante el periodo de vigencia del contrato, no se aplicará ninguna cuota de línea y/o franquicia media mensual de servicio.

La nueva contratación de servicios de Telefonía Móvil-Datos constará de los siguientes elementos que a fecha de diciembre de 2.015 se disponen y, que pueden sufrir incrementos o decrementos durante el contrato:

* + **Líneas móviles: 113**
  + **Líneas de datos:** asociadas a líneas de voz. **72**
  + **Enrutador de Fijos a Móvil: 1**
  + **Servicio de control de consumo en euros:** Para cada línea contratada.
  + **Servicio de Facturación digital:** Mediante descarga por Internet o envíos de ficheros mensuales así como el software de gestión del gasto.

A efectos de estimar la oferta económica propuesta por el licitante se tomarán como elementos de referencia el “**patrón de tráfico**” que se presenta en el **anexo Ib.**

* + - 1. **Cobertura móvil**

Los licitadores deberán garantizar la cobertura móvil en todo el territorio nacional. Esta cobertura deberá acreditarse mediante la presentación, en su propuesta técnica, de los siguientes documentos:

* Cobertura radioeléctrica actual LTE, UMTS, GSM, GPRS, 3G y 4G.
* Mapa de cobertura en formato electrónico que permita la lectura en detalle.
* Relación de compañías que prestan el servicio de cobertura y ámbito de actuación.
* Asimismo, el operador deberá detallar los acuerdos de Roaming establecidos con otros operadores en el ámbito internacional.

En cualquier caso, el operador debe garantizar la cobertura completa para todos sus servicios en los centros de FSC INSERTA.

Serán excluidas las empresas que no presenten una cobertura que permita operar con teléfono móvil en todo el territorio nacional.

FSC INSERTA podrá solicitar a cada empresa licitadora la entrega de un teléfono móvil con servicio para realizar pruebas reales de cobertura.

* + - 1. **Servicios de voz GSM**

Incluirá al menos los siguientes servicios:

* Comunicaciones móviles de voz.
* Mensajes SMS/MMS.
* Servicios portadores (transmisión de datos).
* Teleservicios.
* Buzón de voz.
* Servicio de Llamadas Pérdidas.
* Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la red privada virtual más usados.
* Facilidades generales de tratamiento de llamadas: identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea llamante, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
* Roaming internacional. La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Roaming formalizados con operadores de otros países y garantizar que en la zona 1 Europa sean los mismos que en territorio nacional (España). Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.
* Control de consumo por línea(en Euros) y facturación detallada
* Definición de límites de consumo en € para llamadas nacionales e internacionales.
* Provisión de varias tarjetas troqueladas (SIM/Microsim/Nano Sim) sin coste alguno, con independencia del número de tarjetas por número, con la misma numeración que la línea principal con la finalidad de poder emplearla en dispositivos adicionales.
* Integración de dos líneas diferentes, con números telefónicos diferentes integradas en una única tarjeta SIM para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada de ambos números.
  + - 1. **Servicios de datos**

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

* Acceso a Internet, con conexión a cualquier punto de acceso APN.
* Acceso al correo electrónico.
* Bolsa de datos compartida.

Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente, serán accesibles desde las redes 3G, 4G, UMTS, GSM y GPRS produciéndose su migración a servicios de cuarta generación, LTE, cuando sea solicitado.

**Siempre que una línea tenga acceso a datos tendrá alguna de las tarifas ofertadas, no permitiéndose usó de datos sin una tarifa asociada, para garantizar que no haya gastos innecesarios. También en roaming.**

* + - 1. **Bolsa de datos**

Con el fin de aprovechar al máximo las tarifas de Internet Móvil en uso se requiere el servicio de una bolsa de datos para que todas las líneas de FSC INSERTA puedan disfrutarla.

Este servicio de bolsa de datos debe disponer de las siguientes características mínimas:

* + Tamaño de la Bolsa estimado: 0,4 TB al mes, 4,8TB al año (datos referenciados en el anexo Ib).
  + Ámbito: Territorio Nacional y Roaming Zona 1.
  + Permitir disfrutar de todos los datos móviles independientemente del límite de MB/GB de cada una de las líneas corporativas.
  + Compatible con MultiSIM.
  + Consulta del consumo de datos.
  + En el caso que se agoten las tarifas de datos, se podrá seguir navegando pero a velocidad reducida, como sucede con las tarifas individuales.
  + En aquellos meses, donde no se consuman la totalidad de los MB ó GB contratados se acumularán durante el año fiscal (del 1 de enero al 31 de diciembre) para su uso en dicho año. A fecha 31 de diciembre de cada año fiscal, se deberá realizar o bien factura de abono por los MB ó GB no utilizados o bien, factura de cargo por el exceso de datos.
  + Ampliación de tarifas: si cualquier línea integrada en la bolsa contrata más MB ó GB pasarán a formar parte de la tarifa de datos común y se restaurará la velocidad de navegación máxima en todas las líneas.
    - 1. **Portabilidad**

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la Red Privada Virtual actual de la numeración fija y móvil. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en sus artículos 21 y 47, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

El licitador 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 sin coste adicional alguno.

* + - 1. **Red Privada Virtual**

FSC INSERTA dispone de una Red Privada Virtual (en adelante RPV), tanto a nivel de funcionalidad (marcación abreviada) como de facturación.

Los servicios de RPV integran tanto el parque de extensiones de la red móvil de ILUNION como las extensiones fijas dependientes de las centralitas conectadas a la red de telefonía móvil mediante los enlaces necesarios: primarios y FCT o Track.

Serán consideradas llamadas internas de la RPV:

* Las comunicaciones entre móviles FSC INSERTA.
* Las comunicaciones realizadas entre extensiones de telefonía fija dependientes de centrales que cuenten con infraestructura del adjudicatario (enlaces) y usuarios móviles FSC INSERTA.
* Las llamadas entre móviles internos y de fijo a móvil y viceversa, siempre que el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público (número largo) para establecer la comunicación.

En las propuestas presentadas se deberá garantizar que las llamadas internas de la RPV son a coste cero.

Presentación del número llamante:

* Cuando un usuario reciba una llamada interna del grupo cerrado de usuarios se presentará con número abreviado.
* Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
* Cuando se llame a un número externo a la RPV 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.

El Plan Privado de Numeración que el licitador debe mantener, respetará las siguientes directrices:

* Un teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
* La longitud de la numeración corta. Se valorará positivamente el mantenimiento idéntico de la numeración interna actual.

La red identificará los números del Plan Privado de Numeración (PPN) en cualquier zona de cobertura en el territorio nacional y fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 o similar.

Independientemente de los servicios que se detallan en este Pliego, que son mínimos y obligatorios, las Empresas licitantes podrán incluir en sus proposiciones aquellos otros que supongan mejoras sobre tales mínimos y que estén dispuestos a llevar a cabo.

* + - 1. **Conexión a la red móvil de las instalaciones de FSC INSERTA**

Las instalaciones de FSC INSERTA han de ser dotadas con acceso a la RPV. Bien con primario o con FCT-track. Manteniendo los actuales o reemplazándolos según la necesidad.

El adjudicatario proveerá los enlaces necesarios para que las sedes de FSC INSERTA efectúen llamadas por su red. (acceso para PBX /Centralitas)

El adjudicatario proporcionará información periódica del estado de carga de cada uno de los enlaces con el fin de realizar su seguimiento y adecuado dimensionamiento.

Estos enlaces demandados cursarán tanto las llamadas a móviles internos (corporativos) como a móviles externos. Será un servicio diseñado para el ahorro ya que seleccionará en cada llamada la ruta óptima que permita minimizar los costes de comunicación.

La adjudicataria incluirá un Acceso Primario de backup de acceso a la Red Móvil con los siguientes componentes:

* Acceso Primario a su Red Móvil.
* Adecuación del hardware de la centralita para la conexión de este nuevo enlace.
* Reprogramación de la ruta hacia la Red Móvil de la adjudicataria para su funcionamiento como backup.

El adjudicatario analizará el tráfico cursado por los accesos primarios de conexión a su Red Móvil, comprobando además el correcto funcionamiento del acceso primario ofertado como backup.

Todas aquellas actuaciones necesarias sobre las centrales (reprogramación, intervenciones hardware o software) con el fin de cursar llamadas con destino a terminales móviles a través de enlaces directos o extensiones móviles, serán realizadas por el operador de la central designado por FSC INSERTA, quedando fuera del ámbito del concurso el equipamiento de las sedes (Centrales, tarjetas de conexión, terminales fijos). Estas actuaciones serán realizadas de acuerdo a las necesidades del adjudicatario con la adecuada coordinación de FSC INSERTA.

**2.2.1.8. Roaming**

El licitador deberá disponer de acuerdos de Roaming formalizados con operadores de otros países estableciendo tarifas planas para cada una de las zonas.

En la zona 1 Europa, el licitador debe garantizar la aplicación de las tarifas del territorio nacional (España).

* + - 1. **Mensajería SMS/MMS**

El licitador ofrecerá este servicio a coste cero.

**2.2.2.10. Categorización de los usuarios**

El licitador contemplará en su oferta la categorización de los usuarios de la RPV de Telefonía móvil y de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV, de acuerdo con los siguientes perfiles:

|  |  |
| --- | --- |
| **Gama alta** | Voz, sms/mms y datos, nacional sin restricciones, e internacional con un límite de consumo en euros y de tráfico de datos |
| **Gama media** | Voz, sms/mms y datos, nacional sin restricciones, e internacional con un límite de consumo en euros y de tráfico de datos. |
| **Gama baja** | Voz, sms/mms, nacional con restricciones y con un límite de consumo en euros y sin acceso a datos. |
| **M2M** | Datos según necesidad de servicio |

El licitador detallará en su oferta los procedimientos y herramientas por medio de los cuales se realizará la categorización de usuarios.

En ningún caso, las líneas contratadas deben tener acceso a datos sin una tarifa asignada previamente.

Las tareas de categorización serán realizadas por el adjudicatario de acuerdo con las solicitudes realizadas por FSC INSERTA.

* + - 1. **Control del Gasto y Restricciones**

El licitador detallará en su oferta las facilidades de gestión del servicio que posibiliten la implementación de políticas de control del gasto (en euros) adicionales a la categorización de usuarios demandada.

Asimismo, se deberán contemplar al menos las siguientes restricciones:

* Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil.
* Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
* Restricción de llamadas según horario.
* Filtrar números llamados.
* Activación / desactivación del servicio Roaming.
* Se debe permitir el establecimiento de límites de consumo por línea o grupo de líneas en euros.
* Capacidad de restricción de llamadas a “listas negras”.
* Capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números “listas blancas”.
* Restricción de ser llamado en territorio nacional y/o en el extranjero sólo por los miembros de una lista.
* Restricciones al uso de datos y consulta de consumos de datos.

El licitador contemplará en su oferta el acceso a los sistemas de categorización para consulta o modificación por parte del personal autorizado perteneciente a las distintas unidades organizativas FSC INSERTA.

El licitador debe contemplar en su propuesta el acceso al sistema de categorización mediante navegador web. El servicio estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para:

* La administración de las restricciones
* El tráfico generado mensualmente
* La posibilidad de tarificación mediante agrupaciones
* La monitorización del Servicio de Telefonía Móvil Corporativa.
* Inventario de servicios contratados.
* SLAs del servicio.
* Factura detallada online.
* Seguimiento de provisión.
* Estadísticas del servicio y exportación de datos.
* Asociación de usuarios a perfiles de uso.
  + - 1. **Gestión de Seguridad**

La Infraestructura y los servicios prestados, deberán estar protegidos contra cualquier tipo de acceso no autorizado, captación o captura de las conexiones.

FSC INSERTA, en su caso, podrá exigir a la empresa adjudicataria las correspondientes responsabilidades a que hubiera lugar por los eventuales incidentes de seguridad que afecten a sus equipos e instalaciones.

Asimismo, el oferente describirá en su oferta, de forma detallada:

* Las medidas a aplicar para garantizar la seguridad y confidencialidad de las comunicaciones, comprometiéndose expresamente, además, a no dar a la información y datos proporcionados por esta empresa a 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 viajen por su red.
* Las medidas para asegurar la integridad de los datos transmitidos por su red, de tal manera que lleguen sin errores a los centros destino.
  + - 1. **Operación y mantenimiento del servicio de voz y datos**

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red que afecten al servicio contratado al menos con ocho días laborables de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán dentro de una franja horaria acordada con ILUNION y que ocupará horarios de baja actividad. Dichos trabajos deberán ser aprobados previamente.

* + 1. **TERMINALES**
       1. **Requisitos globales**

El licitador proporcionará la dotación de terminales sin coste a FSC INSERTA, así como su mantenimiento, sustitución, reparación correspondiente a las líneas de telefonía móvil activas.

La estimación del número de terminales es la siguiente:

* + **Gama Alta:** un mínimo de 30 terminales.
  + **Gama Media:** un mínimo de50 terminales.
  + **Gama Baja:** un mínimo de 50 terminales.

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de posventaque permita la reparación. En caso de pérdida, robo o fallo de la tarjeta SIM, se deberá proceder a la anulación y sustitución por otra SIM sin coste adicional.

El adjudicatario debe facilitar un terminal con alto nivel de accesibilidad que será evaluado por FSC INSERTA para ofrecérselo a los usuarios con discapacidad visual.

Las propuestas deben contemplar un servicio que permita la gestión del parque de dispositivos y delegará en el operador adjudicatario tanto el suministro de la plataforma de gestión como la propia administración de la misma. Esta solución (Mobile Device Management, MDM) debe ser compatible con los sistemas operativos habituales IOS, Android y Windows.

* + - 1. **Provisión de terminales móviles**

El licitador proporcionará la dotación de terminales, así como su mantenimiento, sustitución, reparación correspondiente a las líneas de telefonía móvil activas.

El licitador detallará las condiciones relativas a los terminales móviles, y en particular:

* Plan para la renovación de terminales (modalidad, modelos de terminales ofertados, plazo para solicitar los móviles, etc.).
* Condiciones para terminales asociados a altas de nuevas líneas durante la vida del servicio (modalidad, modelos de terminales ofertados, etc.).
* El licitador especificará los siguientes aspectos de los terminales móviles ofertados: Características generales: marca y modelo, dimensiones del terminal, peso, etc. Batería: autonomía en llamadas, autonomía en stand-by y tiempo de recarga. Tecnología: 4G, 3G, GSM, GPRS, WAP, UMTS.
* Características de telefonía: aviso de llamada en espera, llamada múltiple, identificación de llamada, rechazo de identificación, indicación de gasto de llamada, etc.
* Otras aplicaciones: grabación de voz, GPS, MP3, radio, cámara fotográfica, cámara de video, agenda electrónica, doble sim, etc.
* Fotografía del terminal.
* Adaptación de terminales al momento tecnológico.
* Se valorará adicionalmente el suministro de terminales con funcionalidad PDA y cualquier otra vigente según la tecnología.
* El sistema deberá ser compatible con la red WiFi instalada en los centros de FSC INSERTA y deberá permitir su interconexión automática, tanto para reducir costes a la operadora como para incrementar la velocidad de transmisión de datos al usuario.
  + - 1. **Terminales móviles**

La modalidad de utilización de los móviles será en propiedad. Al final de la vigencia del contrato, los móviles en propiedad de FSC INSERTA deberán quedar liberados sin coste.

Los servicios técnicos de ONCE Y SU FUNDACIÓN determinarán a la empresa adjudicataria la configuración estándar con la cual deberán entregar los terminales solicitados. Esta configuración estándar podrá renovarse periódicamente.

En ningún caso, los operadores instalarán aplicaciones en los terminales sin la autorización expresa de FSC INSERTA.

La empresa adjudicataria deberá asumir el 100% de los crecimientos de líneas, entregando con cada alta nueva de línea un terminal móvil según la categorización realizada por FSC INSERTA.

Se establecen los siguientes tipos de terminales:

* Gama Alta:
  + Smartphone: Apple Iphone 6 16 GB o Samsung Galaxy S6 16 Gb o superior
  + Tablet: Apple Air2 16 Gb o similar en Samsung
  + Importe orientativo: 700-800€ más IVA por terminal
* Gama Media:
  + Smartphone: Samsung A5 o similar o superior
  + Tablet: Samsung Galaxy Tab 4 o similar o superior
  + Importe orientativo: 200€ más IVA por terminal
* Gama Baja:
  + Smartphone: Samsung Galaxy Core Prime o similar o superior.
  + Importe orientativo: 100€ más IVA por terminal

La empresa licitadora propondrá 3 modelos en su oferta por cada una de las gamas indicadas anteriormente.

* + - 1. **Período de renovación de terminales móviles**

**Será obligatoria la renovación de todo el parque de terminales móviles de FSC INSERTA al inicio del contrato.**

FSC INSERTA seleccionará de entre los modelos ofertados, el catálogo de terminales móviles para los primeros 12 meses. Transcurrido dicho tiempo se solicitará al adjudicatario, catalogo actualizado con las novedades tecnológicas existentes anualmente.

FSC INSERTA dispondrá de una bolsa desde el inicio del contrato para renovación de terminales equivalente de al menos un 25% del parque. Esta bolsa se verá incrementada en función de posibles crecimientos de terminales en el parque durante la vigencia del contrato.

Los servicios técnicos de FSC INSERTA almacenarán los terminales retirados para entregarlos por lotes al operador para su recompra o gestión como residuo (el operador entregará anualmente a FSC INSERTA el certificado de la gestión a través de gestor autorizado).

La empresa licitadora indicará en su oferta el método para entrega, alta, renovación, recompra, retirada y todos los aspectos que considere oportunos relacionados con esta dinámica.

Al inicio de la prórroga se realizará una renovación tecnológica del 100% los terminales.

* + - 1. **Terminales móviles de reserva**

Con objeto de prestar un rápido servicio a los usuarios (nuevas altas), los servicios técnicos del CEE-CSC (Centro de Servicios Compartidos de ILUNION , en quien delegará FSC INSERTA para estas operaciones) deberán disponer en todo momento de terminales móviles de reserva, así como accesorios necesarios para optimizar la prestación del servicio.

Para esto, el licitador deberá poner a disposición de FSC INSERTA, y en la sede de éste, al menos como stock de seguridad 20 unidades de cada gama.

* + - 1. **Asistencia técnica**

Los equipos implicados en la ejecución del contrato deben contar con los medios que permitan su restablecimiento lo más rápidamente posible, en caso de avería que impida la prestación del servicio o bien lo degrade considerablemente.

El procedimiento de recuperación y restablecimiento del servicio con las características indicadas, debe estar documentado, actualizado y disponible para el soporte técnico indicado por FSC INSERTA.

Asimismo, el adjudicatario se responsabilizará del mantenimiento y gestión de garantías, en su caso, de todos los dispositivos que integran la solución. A tales efectos, el adjudicatario facilitará los medios para la comunicación de cualquier tipo de incidencias relacionadas con la infraestructura de la solución (teléfono, web, etc.)

El licitador proporcionará la asistencia técnica necesaria para la gestión de los interfaces entre las aplicaciones de FSC INSERTA y el sistema de envíos de mensajes, en colaboración con el Centro de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, tanto durante la fase de estudio como durante la implantación y posterior explotación.

* + - 1. **Mantenimiento de terminales**

La empresa adjudicataria prestará mantenimiento a todo riesgo de los terminales móviles (incluidos accesorios como cargadores, cable de datos, baterías y auriculares).

La empresa licitadora presentará en su oferta el protocolo de mantenimiento de terminales y su compromiso de plazo de reparación o sustitución.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluye:

* Mantenimiento del hardware.
* Mantenimiento de los productos software.
* Mantenimiento de la configuración. Validación, recuperación y adecuación de las configuraciones de los elementos componentes del servicio.

Gestión técnica. Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar 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. Los gastos de reparación serán por cuenta del adjudicatario.

Asistencia técnica a las personas autorizadas de FSC INSERTA. La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica veinticuatro horas por siete días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

El licitador asignará recursos específicamente dedicados a FSC INSERTA de lunes a viernes, en horario de 08,00 a 18,00 hrs. para la prestación de este servicio. Fuera de este horario, el adjudicatario atenderá a los personas asignadas por FSC INSERTA desde su Centro de Atención a Empresas, para lo cual deberá crear un perfil específico para FSC INSERTA que permita solucionar las incidencias al usuario de la línea aun siendo FSC INSERTA el titular de la misma.

* + - 1. **Servicio de gestión remota de dispositivos (MDM)**

Las propuestas deben contemplar un servicio que permita la gestión del parque de dispositivos inteligentes y delegará en la empresa adjudicada tanto el suministro de la plataforma de gestión como la propia administración de la misma. Esta solución debe ser compatible con los sistemas operativos habituales Windows, Android e IOS.

A fecha de Diciembre de 2.015, el número de terminales que requieren este servicio es de 29.

El servicio debe permitir:

* Administración de la plataforma de Gestión y Seguridad centralizada en punto único
* Control de acceso al dispositivo
* Cifrado/Bloqueo/Borrado de datos
* Informes de Gestión e Inventario hw y Sw
* Portal Web de operaciones

Además de la gestión, la plataforma debe permitir una serie de niveles de seguridad en el dispositivo móvil asimilables a los que se tienen en el mundo PC. Tienen dos orientaciones, la propia seguridad en el terminal, con control de acceso al dispositivo y cifrado de datos contenidos en el mismo, y una segunda que lo que pretende es que haya un control del terminal utilizado por el trabajador y el buen o mal uso que este hace de la herramienta que la empresa pone en sus manos.

* 1. **MANTENIMIENTO Y AVERÍAS DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

En relación al mantenimiento y las posibles averías que puedan desarrollarse durante la vigencia del contrato indicados en los anteriores apartados, FSC INSERTA dispondrá de un servicio de mantenimiento global que cubra los siguientes aspectos:

* El servicio de resolución de incidencias de las líneas y equipamientos, estará operativo 24 horas al día, 365 días al año: El operador deberá suministrar un número gratuito (número 900 o número corto desde móvil corporativo) 24x7 para la atención de incidencias que se presenten en la prestación del servicio, así como un gestor de servicio para la tramitación de nuevas demandas del servicio.
* Se resolverá cualquier anomalía imputable al servicio independientemente de la naturaleza o causa de la misma.
* En caso de avería, se restablecerá el servicio en 4 horas como máximo y en dos si la avería se ha producido en horario de 8 de la mañana a 6 de la tarde de los días laborales.
* En todo caso, se indicará por parte del operador el porcentaje de disponibilidad del servicio, estableciendo una disponibilidad global mínima del 99% para todos los servicios.
* Se valorarán los compromisos contenidos en el Plan de Calidad del Servicio que los licitantes incluyan en sus ofertas.
  1. **FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

En relación a la facturación de los Servicios de Telefonía Fija y Móvil, el/los licitador/es propuesto/s como adjudicatario/s se compromete/n a:

* Homogeneizar los periodos de facturación de todas las compañías incluidas dentro del alcance del acuerdo marco corporativo.
* Remitir los archivos de detalle de facturación de los cargos y abonos de un modo correcto, fiable y completo antes del día 5 de cada mes.
* Mayor detalle y claridad en el modelo de tarificación (coste establecimiento de llamada, coste por unidad de medida de tráfico, etc.).
* Aplicación de las condiciones económicas acordadas directamente en factura.
  1. **ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y PLAZOS DE ENTREGA DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

Se requiere la puesta en marcha de la totalidad del servicio para el 1 de abril de 2016.

Se designará un responsable de los trabajos ante el adjudicatario, el cual notificará de forma fehaciente la fecha de comienzo de los mismos con una antelación mínima de CINCO (5) días hábiles.

A su vez, el licitador nombrará una persona responsable de los trabajos ante FSC INSERTA con capacidad para ostentar su representación en los actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales y organizar la ejecución del proyecto.

Se requiere definir un plan de proyecto que incluya todos los trabajos relativos al suministro de terminales y tarjetas, instalación del hardware requerido y la migración de líneas y de terminales.

Serán a coste cero cualquier gestión relacionada con el envío de equipamiento .

Se valorará la calidad y el detalle recogido del plan de proyecto presentado.

* 1. **PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

Tras la adjudicación del contrato, el adjudicatario, en colaboración con los responsables de FSC INSERTA realizará un informe detallado que, en base a las propuestas del concurso, permita definir las necesidades concretas y detalladas de los servicios de comunicación corporativos.

La empresa adjudicataria será responsable de:

* Preparar y tramitar las acciones necesarias para el plan de numeración y su portabilidad, presentándose el conjunto de extensiones internas resultantes.
* Poner en marcha las herramientas necesarias para su gestión y facturación.
* Establecer un calendario con los cortes de servicio necesarios, donde los la duración total de los cortes no excedan las 12h y siendo requisito imprescindible que dichos cortes se realicen fuera del horario de oficina (de 18h a 8h).
* Elaborar planes de emergencia para el caso de corte de servicio imprevistos durante las modificaciones de las instalaciones, incluyéndose los accesos y la reprogramación de las centralitas.
* Establecer un periodo de pruebas de al menos dos días previo al inicio de prestación del servicio.
* Emitir semanalmente un informe de progreso.

La empresa adjudicataria dispondrá para la entrega o puesta en marcha del suministro del plazo establecido en los capítulos anteriores, contando siempre desde la fecha de preaviso de inicio de los trabajos.

* 1. **PROPUESTAS DE MEJORA**

Las empresas licitadoras podrán incluir en su oferta mejoras o servicios de valor añadido que excedan los servicios y facilidades requeridos en estos pliegos.

En todo caso, las mejoras deberán estar orientadas a:

* Mejoras Cuantitativas: se consideran mejoras cuantitativas aquellas mejoras aportadas por los licitadores que hayan cuantificado económicamente y aporten una mejora sustancialmente al servicio que se presta.
* Mejoras Cualitativas: se consideran mejoras cualitativas aquellas mejoras aportadas por los licitadores que no se puedan valorar económicamente pero que aporten una mejora sustancial al servicio que se presta.

Las mejoras ofertadas tendrán carácter obligatorio, por lo que la empresa licitadora deberá comprobar y garantizar la viabilidad de su implementación, de tal forma que incluya todos los elementos de hardware, software, actualización de versiones u otros necesarios, para lo que podrá solicitar FSC INSERTA información adicional sobre los sistemas actuales.

* 1. **PENALIZACIONES**

El adjudicatario deberá hacer frente a una penalización cuyo importe oscilará en función de los siguientes conceptos:

* + - Implantación de mejoras:
* De 1 a 7 días naturales de demora, ambos inclusive, 0,5% del importe de la mejora por cada día de retraso.
* Más de 8 días naturales, 1% del importe de la mejora por cada día de retraso.
  + - Disponibilidad del servicio:
* Si se produce una merma, por cada 1% en la disponibilidad del servicio se penalizará con un 1% del importe de la facturación mensual.
  + - Facturación y envíos de ficheros:
* De 1 a 2 días naturales de demora, ambos inclusive, 100 € por cada día de retraso.
* Más de 3 días naturales, 500 € por cada día de retraso.
  1. **FINALIZACIÓN DEL CONTRATO**

Tras la finalización del contrato y en el caso que se produzca un cambio de proveedor en el siguiente proceso de licitación, el proveedor adjudicatario se compromete a:

* Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso (si se da el caso) en un plazo máximo de 4 semanas.
* No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador (si se da el caso).
* No dificultar el proceso de cambio (si se da el caso), ni degradar los SLA 's Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, y con el fin de facilitar el posible relevo por cambio de operador, estará obligado a utilizar tecnologías y sistemas asociados, que no impliquen restricción que pueda dificultar o impedir a un nuevo operador la conexión a las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.
* Hasta que no se produzca el cambio efectivo de proveedor, el precio por los servicios facturados será el referenciado en el contrato adscrito, no siendo de aplicación ninguna revisión en el precio.
  1. **DOCUMENTACIÓN TÉCNICA EXIGIDA A PRESENTAR**

Las empresas licitadoras presentarán en su oferta técnica la documentación siguiente:

* Documentación General:
* Se deberá nombrar un responsable final a efectos de interlocución.
* Documentación especifica:
* Memoria descriptiva y pormenorizada de la propuesta de servicio en base al siguiente índice:
  + Lote I: Servicio de telefonía fija:
    - * Requisitos globales
      * Servicios de telefonía fija corporativa
      * Servicios de telefonía fija-ADSL
      * Eliminación de cuotas de alta/mantenimiento/numeración DDI
      * Evolución a VoIP
      * Servicio de centralitas virtuales
      * Centralitas y terminales
      * Mantenimiento de centralitas y red fija
      * Control del Gasto y Restricciones
      * Gestión de Seguridad
      * Operación y mantenimiento del servicio de telefonía fija
  + Lote II: Servicio de telefonía móvil:
    - Servicio de voz y datos:
      * Requisitos globales
      * Cobertura móvil
      * Servicios de voz
      * Servicios de datos
      * Portabilidad
      * Red Privada Virtual
      * Conexión a la red móvil de los edificios de ILUNION
      * Llamadas a móviles de otro operador
      * Roaming
      * Mensajeria SMS/MMS
      * Categorización de los usuarios
      * Control del Gasto y Restricciones
      * Gestión de Seguridad
    - Terminales:
      * Provisión de terminales móviles
      * Terminales móviles
      * Período de renovación de terminales móviles
      * Terminales móviles de reserva
      * Asistencia técnica
      * Servicio de gestión remota de dispositivos (MDM)
  + Propuesta de SLA de servicio
  + Servicio de mantenimiento y averías.
  + Organización, puesta en marcha del servicio y plazos de entrega.
  + Relación de Propuestas de Mejora:
    - Mejoras cuantitativas
    - Mejoras cualitativas

**Sección 3.- Personas de contacto**

En caso de duda sobre el contenido de los pliegos o la presentación de las ofertas, los licitadores podrán solicitar las aclaraciones pertinentes poniéndose en comunicación con FSC Inserta Central, en el teléfono 91 468 85 00 ó al correo electrónico ramon.munoz.fsc@fundaciononce.es, preguntando por Ramón Muñoz Moneo. Las dudas podrán aclararse por teléfono o correo electrónico.