

1. INTRODUCCIÓN

Los servicios de telefonía móvil se proporcionarán mediante la adjudicación a un Operador de Telefonía Móvil que posea capacidad legal para operar en todo el territorio nacional y debe disponer de la infraestructura de red de transmisión de telefonía móvil necesaria para cubrir, sin intermediarios, los puntos en que CESMA tiene sus centros y áreas en que desarrolla su actividad.

De igual manera, el ofertante deberá estar registrado en la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia para poder prestar el tipo de servicios que se solicitan en este pliego.

La situación actual de los servicios que dispone CESMA se resume en el ANEXO XI.

La solución que se implante deberá cubrir las necesidades actuales, así como prever un posible crecimiento para responder a las futuras necesidades de utilización y debe cumplir o mejorar los requisitos establecidos en este pliego.

Ante el escenario de un cambio de operador, 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.

A modo resumen, los servicios mínimos que se deberían contemplar son:

- Alquiler de líneas de telefonía móvil para la transmisión de voz.
- Alquiler de líneas de telefonía móvil para la transmisión de datos.
- Servicio de acceso a internet y al correo corporativo, usando terminales de voz o de datos.
- Suministro de equipamiento necesario para la utilización del servicio prestado.
- Mantenimiento durante la vigencia del contrato de todo el equipamiento suministrado.
- Plataforma de gestión de terminales móviles (MDM) y antimalware (MTD).
- Si el avance de las tecnologías utilizadas en la red lo requieren, se realizarán los cambios o mejoras oportunos.

En el caso de que la oferta no contemplase alguno de estos servicios o las condiciones indicadas, se consideraría que no cumple el pliego.

2. TELEFONÍA MÓVIL

El objeto de este apartado es establecer la prestación de los servicios de telefonía móvil comprendiendo tanto los servicios de voz como de datos en movilidad. Este servicio deberá disponer de las máximas funcionalidades que permitan la tecnología más actualizada, prestando especial atención a la evolución del mercado hacia el mundo de los dispositivos en movilidad.

Se requiere la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyan los servicios de telefonía móvil que se solicitan, garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente pliego de prescripciones técnicas.

a. Servicios de voz

El conjunto de usuarios pertenecientes a la Red de Telefonía Móvil de CESMA tendrán la capacidad de, dentro del alcance de la red, realizar la siguiente tipología de llamadas:

- Móvil a Móvil – Serán llamadas efectuadas desde un terminal móvil interno a otro terminal móvil interno de CESMA.
- A teléfonos móviles del mismo operador – serán llamadas realizadas a terminales móviles de la empresa que resulte adjudicataria del contrato del Servicio de Telefonía Móvil, no pertenecientes a CESMA.
- A teléfonos móviles de distinto operador – serán llamadas realizadas a terminales que pertenezcan a cualquier otro operador de móviles, con independencia de la red destino de la llamada.
- Tráfico nacional – serán llamadas a teléfonos fijos de España, llamadas a números de emergencia y a números de inteligencia de red (80x y 90x). Por defecto, todos los terminales de CESMA tendrán restringidas las llamadas a números de tarificación especial, salvo autorización expresa de los responsables designados por CESMA, no se atenderá ningún cargo por este concepto.
- Tráfico internacional – serán llamadas realizadas a un número internacional, ya sea fijo o móvil. Este tipo de tráfico deberá ser autorizado por CESMA.
- Llamadas al buzón de voz – Serán llamadas realizadas al buzón de voz, solicitado en este pliego para cada terminal móvil, perteneciente a la red de CESMA. Dichas llamadas serán siempre gratuitas.

En todos los tipos de llamadas la facturación que se aplicará será mediante una tarifa plana, de tal forma que alcanzado el límite de la misma se cortará el servicio, por tanto en ningún caso supondrá costes adicionales cuando se exceda del límite, salvo las llamadas internacionales y a números de tarificación especial las cuales se tarificarán por segundos desde el primer segundo siendo el establecimiento de llamada sin coste.

b. Servicios de Mensajes Cortos

El servicio de telefonía móvil ofertado debe incluir un servicio de mensajes cortos (SMS). Los mensajes a números de tarificación especial deberán ser autorizados por CESMA, para cada uno de los terminales móviles.

Se ofertará una bolsa de SMS mensual a compartir por todas las líneas, con un mínimo de 1.000 mensajes, sin coste adicional alguno para CESMA. Se valorará el incremento del número de SMS que se incluyan en la bolsa.

c. Servicios de transmisión de datos.

El servicio de telefonía móvil ofertado debe ser capaz de transmitir datos, para todos los terminales de cualquier perfil.

El adjudicatario del Servicio de Telefonía Móvil podrá ofrecer las funcionalidades requeridas haciendo uso de las tecnologías y/o servicios que estime más conveniente, que deberán ser convenientemente explicadas en la oferta. Se permite únicamente la facturación de este tipo de servicios en función de una tarifa plana, que en ningún caso supondrá la facturación cuando se exceda del límite superior, con/sin límites de la cantidad de tráfico de datos generados en el periodo de facturación.

d. Tarifas planas

Se deberá aportar una oferta de tarifas planas que permita la realización de tráfico de voz y datos similar a la descripción de perfiles siguiente:

- a. Perfil 1 - Tarifa 150 min + 1 GB: incluye llamadas a 0€ a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE, con un límite de 150 minutos/línea/mes y 1 GB de datos en territorio nacional y en el EEE (Unión Europea).
- b. Perfil 2 - Tarifa Ilimitada + 2 GB: incluye llamadas a 0€, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE y 2 GB de datos en territorio nacional y en el EEE.
- c. Perfil 3 - Tarifa Ilimitada + 5 GB: incluye llamadas a 0€, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE y 5 GB de datos en territorio nacional y en el EEE.
- d. Perfil 4 - Internet Móvil 3 GB: incluye bono mensual de 3 GB/mes de tráfico de datos en territorio nacional y en roaming dentro del EEE, sin cuota de alta.
- e. Perfil 5 - Tarifa Plana Voz 24 Nacional: incluye llamadas gratuitas (establecimiento de llamada a 0€) las 24 horas, durante todos los días de la semana a destinos fijos y móviles nacionales, con un máximo de 500 minutos.

En todos los casos se configurarán alertas de consumo, tanto de voz como de datos, mediante SMS que avisen al usuario cuando se llegue al 80 % de consumo de la tarifa plana, de tal modo que al superar el límite de la tarifa plana de voz se corte el servicio y al superar el límite de datos se baje la velocidad de conexión, en ambos casos sin coste adicional alguno.

e. Otros Servicios

Además de los servicios descritos anteriormente, el licitador ofertará aquellos servicios que considere de interés para CESMA. La activación de estos servicios en cada línea deberá estar autorizada explícitamente por CESMA.

No se admitirá facturación por la prestación de servicios que no hayan sido expresa y previamente autorizados por CESMA.

La oferta debe incorporar una descripción detallada de cada servicio ofertado para poder realizar su evaluación.

f. Requerimientos adicionales

Adicionalmente se requiere que, como mínimo el servicio de telefonía móvil proporcione las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:

- Restricción de llamadas al exterior, nacionales, internacionales, etc.
 - Restricción de llamadas a una lista de números prefijados.
 - Restricción de llamadas según horarios.
- Capacidad de “roaming” fuera de España. El licitador deberá indicar las funcionalidades del servicio que se mantienen en un entorno “roaming”. Se valorará un servicio de Roaming que permita activar el mismo en la zona del Espacio Económico Europeo, bloqueando el tráfico fuera de dicho espacio.
 - Buzón de voz (sin coste), incluyendo:
 - Personalización y accesibilidad desde cualquier terminal.
 - Aviso de la existencia de mensajes en el buzón de voz mediante envío de SMS.
 - Facilidades generales de tratamiento de llamadas (todos ellos sin coste):
 - identificación de la línea llamante.
 - ocultación de la identidad de la línea llamante.
 - llamada en espera.
 - desvíos de llamadas (incondicional, si ocupado, si no responde, si no localizable).
 - rellamada automática.
 - restricción de llamadas no deseadas.
 - tratamiento de llamadas maliciosas.
 - Servicio de aviso de conexión del terminal móvil que ha sido previamente llamado y no ha respondido por estar apagado o fuera de cobertura.
 - Control del consumo por extensión y facturación detallada.
 - Definición de límites de consumo asociado a terminales móviles individuales o colectivos que previamente se hayan definido.
 - Números de información, números de emergencia y números de inteligencia de red (80x y 90x). Posibilidad de restringir las llamadas a números de tarificación especial.
 - Servicio de llamadas perdidas. Notificación a aquellos usuarios que no tienen activado su Buzón de voz, de que han sido llamados cuando su terminal estaba apagado, fuera de cobertura o en estado de ocupado.

3. EQUIPAMIENTO

a. Terminales

Los terminales se consideran parte del servicio. CESMA considera deseable la homogeneización del parque de terminales en base a los diferentes perfiles de usuarios.

Al principio del contrato se renovará, sólo a una parte de los usuarios, los dispositivos ya existentes por terminales nuevos suministrados por el adjudicatario sin coste adicional alguno. Como referencia para este suministro, se adjunta la siguiente lista de terminales divididos por perfiles:

- í. Básico: SAMSUNG GALAXY A20e: 15 unidades

- ii. Avanzado: SAMSUNG GALAXY A71: 6 unidades
- iii. Directivo: Iphone 11 128 Gb.: 2 unidades
- iv. Tablet básica: Samsung Galaxy Tab A: 10 unidades
- v. Tablet directivo: Ipad 2019: 2 unidades
- vi. Modem USB: Huawei E3372: 6 unidades

A partir de ese momento, las nuevas altas de línea supondrán el suministro sin coste del terminal correspondiente por parte del adjudicatario.

Las bajas de línea no supondrán la devolución del terminal suministrado.

A lo largo de toda la duración del contrato, el adjudicatario establecerá una bolsa económica equivalente al 5% de la facturación mensual. Se valorará un incremento mayor. Esta bolsa podrá ser utilizada por CESMA para diferentes necesidades de terminales.

Los terminales suministrados con cada línea nueva contratada, deben ser preferiblemente libres. En el supuesto de no entregarlos liberados al inicio del contrato, todos los terminales en posesión de CESMA deberán ser liberados antes de que finalice la adjudicación, objeto de este pliego.

Todos los terminales suministrados deben tener la máxima integración posible con la plataforma de gestión de móviles (MDM) y el servicio antimalware (MTD) ofertado, y que se detalla en el punto 4 de este pliego.

b. Material extra

El adjudicatario deberá proveer, cuando CESMA así lo requiera, material de repuesto para cargadores de terminales, tarjetas SIM y multiSIM, sin coste adicional alguno.

c. Mantenimiento

El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento de los productos y servicios objeto de la presente contratación durante todo el contrato, a contar desde la fecha de aceptación, obligándose a la prestación de todos los servicios que para ello sean requeridos

Asimismo, el adjudicatario deberá encargarse del mantenimiento integral de todo el equipamiento (físico y lógico), tanto preventivo (para detectar y evitar/corregir posibles incidencias) como correctivo y evolutivo (reparación/sustitución de componentes físicos, actualización tecnológica y funcional del software, etc.); así como aquellas otras tareas que sean necesarias para mantener el equipamiento en óptimas condiciones de explotación en todo momento.

En caso de avería, rotura o robo de un terminal móvil, se requiere un servicio de sustitución por uno del mismo modelo en un plazo máximo de 72 horas. El adjudicatario se compromete a recoger el terminal en la dirección indicada por CESMA.

Alternativamente se puede contemplar la retirada del terminal averiado/roto para repararlo. En este caso se facilitará un terminal en préstamo, en el momento de retirarlo de la dirección indicada por CESMA, hasta que sea devuelto reparado el terminal retirado.

4. PLATAFORMA DE GESTIÓN DE MÓVILES (MDM) Y ANTIMALWARE (MTD)

El adjudicatario deberá disponer de un servicio de plataforma de gestión de dispositivos móviles que facilite su control, gestión y monitorización.

La gestión de la plataforma deberá ser de carácter mixto, ocupándose el adjudicatario del mantenimiento de toda la infraestructura de la misma y delegando sólo algunas funcionalidades del servicio en el personal autorizado por parte de CESMA.

El número de dispositivos administrados por la plataforma debe ser de 60.

Para la gestión de dispositivos móviles de CESMA, el licitador deberá proporcionar una solución alineada con el esquema nacional de seguridad y se deberá aportar cualificación de la misma por el CCN-CERT (Centro criptográfico nacional) para cumplir con el ENS como categoría ALTA.

a. Plataforma MDM

Con la solución ofertada, todos los dispositivos que tengan instalado el sistema podrán ser gestionados desde un único punto de control, además debe permitir:

- Habilitar una gestión de políticas centralizada independiente del dispositivo.
- Poder distribuir información confidencial en los dispositivos, reforzando políticas de pérdida de los mismos.
- Capacidad para definir políticas de empresa, borrado en remoto y cumplimiento con el Esquema Nacional de Seguridad en cuanto a la encriptación de datos.
- Reporte por Dispositivo, Usuario y Aplicaciones.
- Compatibilidad con sistemas Android e IOS actuales.
- Facilidad en la gestión de múltiples dispositivos: CESMA obtendrá un inventario único de todos los dispositivos corporativos, disponiendo de la capacidad de controlar la forma en la que se están utilizando.
- Gestión completa de la flota de terminales, pudiendo realizar asignaciones eficientes de los dispositivos entre los empleados de la empresa.
- Facilidad para gestionar los dispositivos con Alertas de cumplimiento.
- Localización y procesos mejorados basados en GPS.
- Facilidad para definir y desplegar políticas de empresa: se podrán definir usuarios y grupos que permitirán el rápido despliegue de las distintas políticas de empresa según perfiles de usuarios creados.
- Posibilidad de integración con el directorio activo corporativo de CESMA.
- Posibilidad de crear varias jerarquías por sede/departamento.
- Detección de dispositivo comprometido (jeakbreak/root) que rompa la integridad del mismo.
- Habilitar políticas de clave de acceso obligatoria en los dispositivos
- Seguridad en los datos con la encriptación de los dispositivos y almacenamiento externo.
- Habilitación/deshabilitación de sistemas Wifi y Bluetooth
- Aplicación de políticas de prohibición de redes Wifi públicas
- Habilitación de listas blancas y negras para la instalación de aplicaciones.
- Autoenrolamiento de dispositivos móviles.

Si un dispositivo se pierde o es robado, se deberá poder bloquear remotamente (de manera que nadie tenga acceso a él) y borrar o bloquear en remoto toda la información corporativa de carácter confidencial.

La puesta en marcha estará incluida en el coste del servicio, por lo que se deberá presentar oferta por unidad de instalación.

No se considerarán sistemas que se puedan adquirir gratis en el mercado, debiendo ser sistemas profesionales con garantías de redundancia, seguridad y escalabilidad.

Con la instalación del sistema, CESMA pretender conseguir:

- Elegir las aplicaciones que quiere descargarse.
- Tener visibilidad de quién y cómo se conectan los usuarios de CESMA y cómo se almacenan los datos.
- Distribuir software, servicios y herramientas personalizadas a distintos grupos funcionales.
- Tener visibilidad de posibles costes excepcionales (uso de servicios no autorizados por CESMA).
- Asegurar que se cumplen todos los requisitos de protección de datos.

b. Solución MTD (Mobile Threat Defense)

Los requerimientos que se le exigen a la solución de detección y respuesta de malware en los dispositivos móviles son las siguientes:

- Detección de anomalías de comportamiento del dispositivo mediante el seguimiento de los patrones de uso esperado y aceptable.
- Evaluaciones de vulnerabilidad. Debe inspeccionar los dispositivos en busca de debilidades de configuración que conducirán a la ejecución de malware.
- Seguridad de red supervisando el tráfico de red y desactivando las conexiones sospechosas hacia y desde dispositivos móviles.
- Escaneos de aplicaciones identificando aplicaciones "con fugas" (es decir, aplicaciones que pueden poner en riesgo los datos corporativos) y aplicaciones maliciosas. Esta capacidad avanzada hace redundante e innecesaria la utilización de una solución específica de antivirus / antimalware para entorno móvil.
- Protección de navegación en movilidad. Debe permitir establecer controles de seguridad que protejan esta navegación en los siguientes puntos:
 - Conexiones seguras desde redes inseguras, garantizando los controles de seguridad en cualquier comunicación desde cualquier red, incluido aquellas con un elevado riesgo.
 - Confidencialidad de la información transmitida en la navegación aplicando capacidades de cifrado de tráfico con el fin de proteger el medio de comunicación y evitar que terceras partes, no autorizadas, puedan acceder al mismo y por tanto a la información.
 - Control de navegación con el fin de proteger al usuario, evitando conexiones a sitios web fraudulentos o con un elevado riesgo de seguridad.
- Cumplimiento de las políticas de navegación
- Detección y bloqueo de la explotación de una vulnerabilidad conocida, o incluso desconocida, basado en los motores de análisis de comportamiento, indicadores de compromiso.
- Acciones de notificación, con el fin de subsanar el estado de no cumplimiento.
- Acciones de respuesta, como el bloqueo a los recursos o servicios corporativos con el fin de minimizar el riesgo de fuga de información.
- Acciones de corrección a través de la integración con la plataforma de gestión de dispositivos MDM, permitiendo el inicio de un flujo de trabajo que subsanará la situación de no cumplimiento.
- Detección de Malware ZeroDay

- Detección de ataques Man in the Middle
- Detección de Wifis no seguras
- Protección Anti-Phising vía SMS
- Protección de ataques Bluetooth

5. PLAN DE IMPLANTACIÓN

La fase de implantación comprende la dotación, instalación, configuración y puesta en marcha de los servicios licitados, así como de las pruebas de aceptación requeridas.

Para el desarrollo de los trabajos de puesta en marcha, el adjudicatario deberá designar un responsable del proyecto que actuará como interlocutor único con el personal que CESMA designe, a fin de supervisar el proceso de implantación de los servicios objeto del pliego. La oferta deberá incluir un Plan de implantación de los servicios ofertados, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio. Dicho Plan incluirá:

- Plazos de ejecución para la fase de implantación.
- Planificación de la fase de implantación de los servicios.

Las distintas actuaciones del Plan de implantación necesitarán el visto bueno de CESMA y serán comunicadas 48 horas antes de su ejecución.

La fecha de inicio de la prestación de los servicios será la definida en el Plan de implantación, siendo responsabilidad del adjudicatario la prestación del servicio a partir de dicha fecha. En caso de ser un servicio ya ofrecido por un anterior adjudicatario, el actual debe asegurar el correcto funcionamiento del servicio en las condiciones definidas en el actual pliego, debiendo llegar a los acuerdos necesarios con el anterior adjudicatario del servicio a sustituir, para asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

a. Proceso de migración

El adjudicatario asumirá el mantenimiento de todos los servicios, equipos y líneas de comunicaciones con todas sus funcionalidades cuanto antes, debiendo abonar al actual prestador de servicio todos los importes que se produzcan como consecuencia de los tiempos de implantación de la solución ofertada a partir de las fechas comprometidas de finalización del proyecto en la oferta técnica.

El adjudicatario deberá prever (en su caso), la asunción de los procedimientos de relación con el actual prestador de servicios de telefonía, con vistas a la sustitución progresiva de los mismos, comprometiéndose además a minimizar el impacto con los actuales servicios.

b. Análisis de configuración

Se deberá de realizar un análisis para la configuración inicial del sistema, necesidades reales, desvíos, grupos de llamada, buzones, etc.

c. Formación

i. formación inicial

Se realizará formación sobre la solución implantada para el departamento de informática en los siguientes servicios:

- Plataforma MDM.
- Servicio MTD.

ii. formación continua

A partir del primer año, se realizará una formación destinada a los técnicos informáticos para cubrir el posible desnivel de conocimiento de la solución y sus actualizaciones.

iii. lugar

Se realizará en alguna de las delegaciones de CESMA, a acordar con el adjudicatario.

iv. programación de la formación.

Se fijará a solicitud de CESMA, o bien a propuesta del adjudicatario, cuando entienda que es oportuna para la puesta en marcha del servicio.

d. Configuración inicial del sistema

Una vez realizados todos los trámites previos de portabilidad (si es pertinente), el sistema será configurado por la empresa adjudicataria para su puesta en funcionamiento inicial, recogiendo al menos los siguientes puntos:

- Asignación de extensiones a usuario
- Límites de consumos, alertas al administrador al alcanzar umbrales de consumo, etc.
- Creación de grupos de usuarios según criterios organizativos de CESMA
- Definición de listados de gestión que se podrán consultar entre fechas y por grupos organizativos (o teléfonos individuales)

e. Duración de la implantación.

No será superior a 30 días desde la firma del contrato.

f. Finalización

La fase de implantación finalizará cuando el sistema ofertado esté completamente instalado y en funcionamiento y sea aceptado por CESMA.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

Será responsabilidad del adjudicatario y será asumida económicamente por el mismo, cualquier gestión de la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, así como la reparación de las averías que pudiesen surgir tanto en ubicaciones de CESMA como del propio operador. Los gastos de reparación serán siempre por cuenta del adjudicatario.

La empresa adjudicataria tendrá que informar con al menos 48 horas de antelación de todas de las paradas programadas del servicio y contar con la aprobación de CESMA para llevarla a cabo, además se producirán en horario de mínimo impacto para el servicio (mínima demanda y mínima criticidad del tráfico cursado), sin coste adicional.

El adjudicatario del concurso deberá presentar un nivel de servicio acorde con lo que se esté ofreciendo en el mercado para otras Entidades Colaboradoras con la Seguridad Social que tengan por concurso adjudicado al licitador.

Podrá ser motivo de rescisión del contrato el incumplimiento reiterado de estos niveles de servicio o la falta de calidad en el mismo.

Para el servicio de voz móvil, se deberá ofrecer una calidad suficiente para que su uso sea efectivo. Para esto deberá ser:

- Limpio, sin interferencias.
- Continuo, sin discontinuidades.
- Sin interrupción: cortes de las llamadas.

De igual manera se deberá ofrecer para el servicio de transmisión de datos una mínima calidad suficiente para que su uso sea efectivo.

Las incidencias que se produzcan relativas a la calidad de las llamadas, así como al servicio de transmisión de datos se reportarán al adjudicatario, que mantendrá un registro de las mismas.

Podrá ser motivo de rescisión del contrato la falta de calidad referida en este punto cuando ésta se produzca de forma excesiva sobre los estándares del mercado y afecte gravemente al funcionamiento del servicio.

Para el óptimo seguimiento del servicio, el adjudicatario ofrecerá los siguientes perfiles de interlocución:

a. Atención al usuario

El adjudicatario pondrá a disposición de CESMA un Servicio de Atención al Usuario que estará activo 24 horas al día y 365 días al año para la atención directa al usuario y sólo para la resolución de incidencias que se produzcan en la prestación del servicio de voz y datos.

b. Asesor Personal

El adjudicatario pondrá a disposición de CESMA un Servicio de Asesor Personal que estará activo 24 horas al día y 365 días al año. El acceso a este servicio se hará a través de interlocutores nominalmente identificados, no mediante un pool de agentes, centros de atención telefónica generales o recursos compartidos con el gran público. Las funciones del Asesor Personal serán:

- Gestión de solicitudes a través de las personas autorizadas designadas por CESMA.
- Generación y seguimiento de incidencias.
- Soporte en Servicios de Voz y Datos.
- Gestión de Servicios de Valor Añadido.
- Postventa de Terminales/Dispositivos y Tarjetas SIM.
- Gestión de la renovación del parque de Terminales.
- Seguimiento íntegro de la relación de CESMA con el adjudicatario.
- Seguimiento de la correcta facturación de los servicios contratados.
- Gestión de modificaciones técnicas del servicio sin impacto económico.
- Asesoramiento sobre los servicios ofertados por el adjudicatario.

c. Responsable de Cuenta

El Responsable de Cuenta será el responsable máximo del proyecto y sus funciones serán:

- Relaciones comerciales, informativas, de seguimiento, etc.
- Tratamiento de excepción para servicios críticos o necesidades sobrevenidas: servicio de atención presencial y telefónica 24x7 para incidencias en los servicios y líneas críticas.
- Interlocución para los casos y temas que se solicite por parte de CESMA. Esta interlocución se realizará de forma ordinaria en reuniones mensuales mediante audio o

videoconferencia. Puntualmente se podrá requerir la celebración de reuniones presenciales de carácter excepcional. La convocatoria de estas reuniones se realizará siempre con al menos 48 horas de antelación.

- Designación de interlocutores cualificados, con suficiente disponibilidad y capacidad de actuación, influencia y decisión dentro de la empresa adjudicataria.

d. Portal de gestión de empresa

El adjudicatario pondrá a disposición de CESMA un portal web con acceso a toda la información de líneas, servicios, facturación, informes personalizados, etc.

7. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO

a. Periodo de Implantación

El adjudicatario proporcionará los servicios actuales a partir de la fecha de comienzo del contrato.

Durante el plazo de implantación el adjudicatario garantizará la continuidad de los servicios que actualmente se están prestando.

La primera factura no se presentará hasta que todos los servicios contratados estén plenamente operativos y se haya dado de baja el anterior sistema de telefonía móvil de CESMA. El periodo máximo de dilatación en la presentación de la primera factura será de un mes a contar desde la finalización del periodo de implantación. Todos los servicios contratados durante este periodo de dilatación de la facturación serán abonados en la primera factura que se presente o serán distribuidos en las primeras facturas, previo acuerdo de CESMA con el adjudicatario.

El adjudicatario informará de los servicios que se vayan implantando, con objeto de que sean facturados mensualmente en función de las tarifas o tablas de referencia que el licitador incluya en su oferta. En la factura deberán figurar únicamente las tarifas ofertadas, no se admitirá la inclusión de cualquier otra tarifa, con descuentos porcentuales individuales o agrupados que igualen a la tarifa ofertada.

Se establece un periodo de convivencia de 7 días naturales entre el nuevo servicio y el antiguo, durante el cual el adjudicatario no facturará dicho servicio, para verificar la correcta operatividad del mismo.

b. Periodo Restante

Una vez finalizada la fase de implantación, se establece que la facturación se irá realizando mensualmente.

c. Facturación detallada

La emisión de las facturas será por periodos mensuales.

En la factura se ha de contemplar de manera detallada, y por separado, los conceptos que corresponden a cargos fijos y variables.

De manera general en las facturas deberán figurar los costes de los siguientes conceptos:

- Tarifa plana aplicada en cada línea.
- En su caso, importe del exceso en minutos en el que se haya incurrido, por línea.
- Importe de llamadas a números de tarificación especial.

Las facturas mensuales deberán presentarse en formato electrónico. El adjudicatario se compromete a no variar el formato y la tecnología de este formato electrónico durante la duración del contrato, incluida la posible prórroga.

Todas las tarifas que se incluyan en la oferta deberán utilizarse para la facturación mensual de los servicios. En la facturación mensual no se admitirá que los costes de cualquier servicio no coincidan con la tarifa ofertada o inclusiones/modificaciones admitidas y documentadas por CESMA. La facturación mensual no será admitida por CESMA si no cumple esta norma de facturación.

El adjudicatario deberá enviar los datos pormenorizados de consumo a CESMA en archivos Excel aparte y se valorará positivamente la existencia de algún aplicativo o servicio proporcionado por el adjudicatario en el que se pueda personalizar la gestión de la facturación mediante la agrupación por centros de coste, la elaboración de informes, etc.

d. Forma de pago

La forma de pago será mediante ingreso en la cuenta bancaria del adjudicatario tras la emisión de la factura mensual correspondiente.

8. LEGALIDAD

a. RD 3/2010 esquema nacional de Seguridad

Como medida de protección de las redes de telecomunicaciones de CESMA, así como de la seguridad interna, la empresa adjudicataria no utilizará ni revelará información técnica, organizativa ni de medidas de seguridad internas de CESMA de la que tenga conocimiento durante la implantación y el periodo de prestación de servicios recogido en el contrato: configuraciones de seguridad, antivirus, controles de acceso, etc.

Una vez finalizada la prestación del servicio, no se extingue el deber de secreto de la información a la que ha tenido acceso.

b. Telecomunicación y prestación de servicios.

En cumplimiento de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y del Real Decreto 863/2008, de 23 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo relativo al uso del dominio público radioeléctrico, la empresa adjudicataria será responsable de garantizar su estricto cumplimiento.

c. Licencias Operador

La empresa adjudicataria será propietaria de las licencias y autorizaciones necesarias para la prestación de los servicios solicitados en el presente pliego. En la oferta deberá presentarse una relación destallada de las mismas.

9. NORMATIVA TÉCNICA

Los equipos instalados y utilizados para garantizar los servicios ofertados en el presente concurso cumplirán con la normativa vigente respecto a:

- Emisiones radioeléctricas
- Consumo energético eficiente
- Protección del medioambiente

10. ASESORAMIENTO LEGAL

La empresa adjudicataria asesorará a CESMA en la realización de todos aquellos trámites legales y normativos necesarios para la portabilidad de las líneas y cualquier otra necesidad en relación con el proyecto en el caso de que sea necesario.

11. MODIFICACIÓN DE SERVICIOS

Los servicios de voz y datos contratados se podrán adaptar a las necesidades cambiantes de CESMA.

Siguiendo las tarifas entregadas en la oferta del adjudicatario, cualquier servicio de telecomunicaciones dentro del objeto y ámbito del proyecto que pueda surgir durante la prestación del servicio y que pueda necesitar CESMA, podrá ser solicitado al adjudicatario, procediendo éste a su prestación y correspondiente facturación dentro del procedimiento establecido.

Se aceptarán modificaciones a las tarifas ofertadas, y tendrán que ser aceptadas de forma expresa por parte de CESMA, siempre y cuando éstas impliquen una mejora en el precio o el servicio al que afecten.

12. GARANTÍAS

Todo el equipamiento suministrado o reutilizado de la anterior etapa de contrato al pliego, para la prestación del servicio tendrá una garantía y soporte para su reparación y/o sustitución in-situ y sin coste alguno para CESMA, y será al menos igual a la duración del contrato.

En caso de ser necesario enviar equipamiento para su reparación o sustitución, el sistema de recogida y entrega será responsabilidad de la empresa adjudicataria, así como los costes que éste pudiera generar.

Se dispondrá de aquellos terminales y/o equipos necesarios en stock, de forma que se garantice que la avería de uno puede ser atendida mediante la sustitución del elemento, mientras se procede a la reparación del mismo, de forma que la interrupción del servicio para el usuario sea la mínima posible.

13. EXCLUSIONES

Se considerarán técnicamente inviables, como mínimo, aquellas ofertas que tengan alguna de las siguientes características:

- Uso de tecnología obsoleta según estándares del mercado.
- Que sea necesario adquirir, aparte del proyecto y por parte de CESMA, algún tipo de licencia, hardware, electrónica de red, o software para la correcta ejecución del mismo.
- En el caso de que el sistema propuesto se base o incorpore un sistema software, que éste no esté garantizado por el fabricante.
- La empresa licitadora deberá ser fabricante del sistema que va a implantar, o bien tener certificados acreditativos por parte del fabricante de soporte de primer nivel.
- Cualquier característica del pliego que no sea cubierta por la solución del ofertante.
- Cualquier circunstancia técnica que haga inviable la solución ofertada.

14. CLASIFICACIÓN

Se acreditará, bien por medio de declaración sobre el volumen global de negocios en el ámbito de las actividades objeto del contrato, referido como máximo a los cuatro últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades del licitador, en la medida en que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios, o bien certificado de clasificación de contratos de servicio siguiente:

Grupo V. Subgrupo 4. Categoría C

15. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de DOS AÑOS, con posibilidad de prórroga de dos años más.

16. PRECIO LICITACIÓN

Es el indicado en el Pliego Administrativo, en dicho precio estarán incluidas todas las facturaciones de líneas móviles y cuotas de implementación de la solución planteada para CESMA.