

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR LA  
CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A  
REGULACIÓN ARMONIZADA, CUYO OBJETO ES LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE UN OPERADOR DE TELEFONÍA MÓVIL PARA LA PRESTACIÓN  
DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES A MUTUA DE  
ANDALUCÍA Y DE CEUTA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD  
SOCIAL Nº 115 (EXPTE. CG-2024/5101/0125).**

## 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 X.

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 e inventariado en ANEXO X.
- 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.

#### **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 Ilimitada de voz + 3 GB: incluye llamadas a 0€, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE (con un máximo de 3.000 minutos) y 3 GB de datos en territorio nacional y en el EEE (Unión Europea).
- b. Perfil 2 - Tarifa Ilimitada de voz + 10 GB: incluye llamadas a 0€, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE (con un máximo de 3.000 minutos) y 10 GB de datos en territorio nacional y en el EEE.
- c. Perfil 3 - Tarifa Ilimitada de voz + 25 GB: incluye llamadas a 0€, a todos los destinos fijos y móviles nacionales y en roaming desde el EEE (con un máximo de 3.000 minutos) y 25 GB de datos en territorio nacional y en el EEE.
- d. Perfil 4 - Internet Móvil 10 GB: incluye bono mensual de 10 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 3.000 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.

Se requerirá la gestión compartida de los datos de navegación móvil que aporta cada perfil, en un modelo en modo bolsa, permitiendo a CESMA un uso óptimo de los mismos.

Las características mínimas del servicio de gestión de bolsa de datos generada, deben ser las siguientes:

- CESMA podrá gestionar/configurar, sin necesidad de llamar al proveedor, el perfil de consumo de datos de cada línea mediante una herramienta vía web.
- La granularidad de asignación será a partir de 1GB hasta el bono completo, permitiendo definir cualquier asignación de manera unitaria.
- En caso de consumir el volumen de datos mensual, no podrá existir un sobrecoste del servicio, tan sólo podría reducirse la velocidad de conexión.
- Igualmente, en caso de consumir la bolsa de datos compartidos inicial, podrá aumentar con otros bonos a nivel de bono compartido.
- Se deberá indicar los precios que tendrá en el catálogo de servicios
- Es fundamental y requisito indispensable que el Licitador proporcione a CESMA herramientas digitales, vía web, que permitan:
  - Consultar en tiempo real el estado de la bolsa de datos compartida.
  - Consultar y modificar en tiempo real, el consumo individualizado de datos por línea y perfil.

#### **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:

- i. Básico: SAMSUNG GALAXY A25: 17 unidades
- ii. Avanzado: SAMSUNG GALAXY A54 5G: 6 unidades
- iii. Directivo: IPHONE 15 128GB: 3 unidades
- iv. Tablet básica: SAMSUNG GALAXY TAB A9+ 5G 11 4+64GB: 5 unidades
- v. Tablet directivo: iPad 10.9 CELL 256GB: 1 unidad
- vi. Modem USB: ALCATEL LINKKEY IK41VE1: 4 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 estar pre-enrolados permitiendo el enrolamiento automático. Además, 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 tanto reutilizado según ANEXO X como equipamiento nuevo (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 75.

Para la gestión de dispositivos móviles de CESMA, el licitador deberá garantizar la continuidad del MDM actual de CESMA, siendo Ivanti Neurons for MDM en modalidad Cloud incluyendo todas sus funcionalidades.

#### **a. Solución MTD (Mobile Threat Defense)**

La solución debe ser capaz de detectar amenazas en diferentes vectores de ataque, por ejemplo, disponer de una protección a nivel de red que detecte ataques de Phishing (incluyendo Phishing de día cero), módulos de bloqueo de conexiones maliciosas C&C con un AntiBot, Filtrado de Navegación (URL Filtering), garantizar una navegación segura, inspeccionar tráfico HTTPS y prevenir Ataques de red como el MiTM).

La solución debe ofrecer una protección de archivos bloqueando la descarga de archivos maliciosos en dispositivos móviles y previniendo los ataques cibernéticos basados en archivos en las organizaciones. En caso de que se encuentre una descarga de un archivo malicioso, la descarga debe bloquearse por completo y el archivo malicioso nunca debe llegar al dispositivo.

La solución debe escanear el almacenamiento del dispositivo de todos los archivos y alertar si se encuentra algún archivo malicioso en el dispositivo. Debe reconocer un archivo malicioso y notificar tanto al usuario como al administrador.

La solución debe realizar dichos escaneos de ficheros basándose en mecanismos de emulación.

La solución debe incluir mecanismos de prevención de descarga de aplicaciones y archivos, detectando e identificando cualquier amenaza en los archivos descargados (ya sea malicioso para servidores móviles, dispositivos de escritorio o corporativos, ya sea en caso de ficheros ejecutables de Office o PDF con macros incrustadas) antes de que lleguen al dispositivo móvil.

La solución debe permitir una evaluación de vulnerabilidades del sistema operativo, capacidades de mitigación avanzadas en dispositivos Samsung e inspección HTTPS fácil de administrar.

La solución debe realizar una evaluación CVE del sistema operativo permitiendo identificar vulnerabilidades del sistema operativo móvil en los dispositivos de los empleados que pueden poner en riesgo a la organización.

La solución debe permitir una Detección de campañas mediante el análisis de registros. Debe permitir a los administradores de seguridad preestablecer notificaciones de acuerdo con la agregación específica de registros que podrían indicar una campaña maliciosa contra la organización, lo que permite una respuesta rápida y efectiva. Por ejemplo, debe emitir una alerta en caso de que se detecte un ataque en concreto en más de 20 dispositivos de la organización el mismo día.

La solución debe disponer de una gestión simplificada con una implementación de certificados automatizados

La solución debe permitir establecer políticas de seguridad para las aplicaciones móviles según su categoría en la tienda de aplicaciones. Debe permitir cambiar el nivel de riesgo del dispositivo o restringir el acceso a los usuarios cuyo dispositivo móvil contiene aplicaciones de categorías no deseadas o incluso bloquear el tráfico de la aplicación en dispositivos Android.

A nivel de protección de Aplicaciones la solución debe ser capaz de bloquear descargas de aplicaciones maliciosas, previniendo ataques por este tipo de descargas, debe detectar aplicaciones maliciosas realizando un análisis estático y dinámico además de ofrecer al usuario detalles sobre el análisis de dicha aplicación indicando los comportamientos observados.

Debe garantizar la protección a nivel del sistema operativo de dispositivos detectando vulnerabilidades y exploits, indicando el CVE en el caso que sea relevante e indicando las técnicas de hacking utilizadas según la matriz de Mitre. Debe analizar configuraciones inseguras en el sistema operativo y detectar jailbreak/root avanzado para garantizar que el dispositivo cumpla con los requerimientos de seguridad empresarial.

La solución debe utilizar motores de riesgo por comportamiento para la detección de malware avanzado/conocido/desconocido/día cero/polimórfico en aplicaciones usando motores de inteligencia artificial y machine learning, motores de emulación y sandboxing, análisis de flujo de código avanzado, detección de anomalías y debe usar sistemas de reputación de aplicaciones e indicadores (feeds) de antivirus.

Debe permitir una integración con soluciones MDM's/UEM's y un despliegue Zero Touch sin intervención del usuario además de soportar Entornos Android Enterprise en sus distintos modos.

La solución debe estar cualificada como ENS Medio dentro del catálogo CPSTIC del CCN.

La solución debe **Bloquear aplicaciones de riesgo** al identificar una aplicación móvil de riesgo el administrador debe poder bloquear el tráfico generado por esas aplicaciones peligrosas para evitar que se conecten a los servidores de C&C.

La solución debe disponer de un **Modo de detección de protección de red** donde los administradores de seguridad que deseen evaluar la protección de red en su entorno en tiempo real puedan hacerlo sin interferir con su experiencia de usuario final. Para ese propósito, se debe poder configurar **una Protección de red en modo de detección**: donde las amenazas no se bloquean en el dispositivo móvil, solo se informan en el panel de Eventos y alertas.

La solución debe **permitir usar DNS de respaldo de protección de red** permitiendo que los administradores de configuren los servidores DNS para usar (incluso cuando los servidores DNS nominales no están accesibles), con el objetivo de ofrecer a los usuarios finales beneficiarse de una protección y privacidad superiores.

La solución debe **permitir una protección de descarga de archivos con emulación de archivos** usando un mecanismo de protección de descarga de archivos que permita a los usuarios cargar archivos desconocidos en un entorno limitado de emulación de amenazas para su análisis. Según el resultado de este proceso de emulación, se debe compartir un veredicto y se debe bloquear o autorizar la transferencia del archivo real.

La solución debe **permitir una Protección de red para navegadores** que permita que el tráfico del navegador esté protegido)

## 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:

- 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, o mediante videoconferencia.

##### **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 15 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 detallada 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 1*

Además, deberá acreditar poseer el certificado de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad con categoría ALTA para los servicios requeridos en este pliego.

## **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.

## **17. CRITERIOS Y REQUISITOS DE FACTURACIÓN**

El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento. Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de CESMA o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 30 días desde que se prestó el servicio, adjuntando el volante de solicitud de asistencia, o en su caso autorización de CESMA.

Dichas facturas se presentarán en la delegación territorial de Cesma correspondiente, en función de la delegación en la que se suministre el pedido.

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en esta entidad.

En todo caso, la factura o facturas que se emitan deberán cumplir con la normativa de aplicación que en cada momento sea exigible, incluida la prevista en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas del Sector Público, así como también las fiscales.

Por tanto, si la empresa adjudicataria fuere una de las entidades incluidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013 estará obligada al uso de la factura electrónica y a su presentación a través del Punto General de Entrada de facturas electrónicas de la Administración General del Estado (FACe), siempre que la misma exceda de 5.000,00 euros.

No obstante, si la empresa adjudicataria no fuere una de las entidades comprendidas en el artículo 4 de la Ley 25/2013, o aun estando incluida en el ámbito de aplicación de la Ley 25/2013 la factura emitida no excediera de 5.000,00 euros, también podrá presentar facturas en formato electrónico a través del Punto General de Entrada.

Los códigos de CESMA para el envío de facturas electrónicas en el Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas de la Administración General del Estado (FACe) son:

**UT: GE0000519**

**OC: GE0000519**

**OG: GE0000519**

Las facturas serán abonadas, por transferencia bancaria, en un plazo máximo de treinta días contados a partir de su presentación en CESMA.

Con carácter general en la factura constará: Número de identificación fiscal, nombre apellidos o razón social completa del adjudicatario, número de factura y en su caso serie y fecha de expedición, así como el número de cuenta bancaria por la que desea que le sean abonadas. Deberá incluir además el código de referencia asignado a este expediente

Únicamente podrá facturar a CESMA la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.