



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

para la

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL DIGITAL



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PLIEGO.....	1
2.	ALCANCE DEL CONTRATO.....	2
2.1	SERVICIOS A CONTRATAR.....	2
2.2	DISPONIBILIDAD DE LOS SERVICIOS.....	3
2.3	NÚMERO DE ABONADOS.....	3
2.4	NIVEL Y CALIDAD DEL SERVICIO	4
3.	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS	5
3.1	GENERAL	5
3.2	SERVICIO BÁSICO DE TELEFONÍA MÓVIL.....	6
3.3	COBERTURA GEOGRÁFICA DEL SERVICIO	6
3.3.1	<i>Cobertura radioeléctrica del operador en la CAPV.....</i>	<i>7</i>
3.4	PORTABILIDAD DEL NÚMERO TELEFÓNICO	8
3.5	CONEXIÓN VPN A LA RED TELEFÓNICA DEL DPT. DE INTERIOR	8
3.5.1	<i>Marcación directa a extensión y coincidencia de números.....</i>	<i>8</i>
3.5.2	<i>Reserva en el Plan de numeración</i>	<i>9</i>
3.5.3	<i>Enrutado de llamadas.....</i>	<i>9</i>
3.5.4	<i>Seguridad y redundancia en el servicio de conexión.....</i>	<i>9</i>
3.6	CONEXIÓN DIRECTA AL SERVICIO DE MENSAJES CORTOS	9
3.7	SERVICIO DE DATOS POR PAQUETES	10
3.7.1	<i>Conexión directa a la red de datos mediante Private Acces Point (PAP).....</i>	<i>11</i>
3.8	OTROS SERVICIOS AVANZADOS RELACIONADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE RED	11
3.9	SERVICIOS NO RELACIONADOS CON LA INFRAESTRUCTURA DE RED	12
3.9.1	<i>Herramientas y capacidades de gestión de los servicios.....</i>	<i>12</i>
3.10	SERVICIO DE SUMINISTRO DE TERMINALES	13
3.10.1	<i>Características de los terminales.....</i>	<i>13</i>
3.10.2	<i>Tipo de Accesorios.....</i>	<i>14</i>
3.10.3	<i>Otros terminales</i>	<i>15</i>
3.10.4	<i>Sustitución de equipos por descatalogación.....</i>	<i>15</i>
3.11	SERVICIO DE REPARACIÓN EQUIPOS Y ACCESORIOS	16
3.12	SERVICIO DE SOPORTE Y ATENCIÓN AL CLIENTE.....	16
3.12.1	<i>Gestión de solicitudes</i>	<i>17</i>
3.12.2	<i>Gestión de Incidencias.....</i>	<i>18</i>
3.12.3	<i>Gestión técnica</i>	<i>18</i>
3.12.4	<i>Documentación e Información.....</i>	<i>19</i>
3.13	CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	20
3.13.1	<i>Niveles de calidad técnica del servicio de telecomunicaciones móviles.....</i>	<i>21</i>
3.13.2	<i>Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente.....</i>	<i>21</i>
3.13.3	<i>Nivel del Servicio de suministro y reparación de terminales:</i>	<i>22</i>
3.13.4	<i>Penalizaciones y Compensaciones.....</i>	<i>22</i>
4.	CAMBIO DE OPERADOR	23
4.1	PLAN DE MIGRACIÓN DE OPERADOR	23
5.	EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	26
5.1	GENERAL	26
5.1.1	<i>Coordinador responsable</i>	<i>26</i>
5.2	PRUEBAS Y ACEPTACIÓN DE LOS SERVICIOS	26
5.3	SEGURIDAD	27
5.3.1	<i>Seguridad Laboral.....</i>	<i>27</i>
5.3.2	<i>Secreto y Confidencialidad.....</i>	<i>27</i>
5.3.3	<i>Autorización del personal.....</i>	<i>28</i>



6.	FACTURACIÓN	29
7.	PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.	30
7.1	MEMORIA TÉCNICA	30
7.1.1	<i>Presentación general de servicios ofertados</i>	<i>30</i>
7.1.2	<i>Plan de migración de operador</i>	<i>31</i>
7.2	OFERTA ECONÓMICA	31
7.3	OFERTA AUTOCONTENIDA – CONCURSO PÚBLICO	32

ANEXOS

8.	ANEXO I – SERVICIOS, ABONADOS Y CONSUMOS ACTUALES.....	1
9.	ANEXO II – INDICACIONES PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA	1
9.1	PRECIOS	1
9.2	FACTURACIÓN.....	3

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETO DEL PLIEGO

Las innovaciones tecnológicas que se han venido produciendo en los últimos años en el área de las telecomunicaciones se han visto reflejadas en la aparición en el mercado del servicio público de telefonía móvil digital que es prestado con carácter comercial por diversos operadores públicos.

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco ha venido contratando el servicio de telefonía móvil con los operadores públicos de telecomunicaciones autorizados y que operan en el mercado, desde el año 1997 hasta la actualidad. El objetivo de esta contratación es el disfrutar de un servicio de calidad y de acuerdo con las necesidades de los diferentes usuarios, sacando el máximo rendimiento a las prestaciones que ofrece este sistema.

Debido al tiempo transcurrido desde el último expediente de contratación, es necesario actualizar los compromisos contractuales así como reformular las condiciones de prestación de los servicios para el futuro.

Mediante este contrato se dará continuidad a la provisión del servicio de telefonía móvil que ya esta siendo utilizado en la actualidad y se amplía la cobertura de los servicios recogiendo también los de comunicaciones móviles de datos y multimedia.

El presente pliego de prescripciones tiene como objeto establecer las condiciones técnicas y económicas para la contratación del servicio de comunicaciones móviles para el Departamento de Interior del Gobierno Vasco

Se seleccionará la oferta mas ventajosa y que mejor permita al Departamento de Interior del Gobierno Vasco prestar el servicio deseado.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El presente contrato tiene como objeto dotar al Departamento de Interior del Gobierno Vasco (en adelante DIGV) del servicio de telefonía móvil digital, así como la provisión de otros servicios de comunicaciones y de valor añadido relacionados con esta tecnología y sistema.

Mediante la provisión de estos servicios el DIGV pretende satisfacer los siguientes objetivos básicos:

- Disponer de servicios de comunicaciones móviles, por la que se encaminará todo tipo de tráfico saliente y entrante en relación con los servicios solicitados.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Asumir un costo, asociado a los servicios contratados, que se encuentre dentro de los márgenes comerciales establecidos por la libre competencia del sector.

2.1 Servicios a contratar

A lo largo del presente pliego de prescripciones técnicas se recogen los principales servicios que demanda el DIGV y cuya contratación se espera, como mínimo, poder establecer a través del presente expediente, así como los requisitos y características mínimas a satisfacer por los mismos.

En el “Anexo I – Servicios, abonados y consumos actuales” se aportan como referencia los servicios contratados actualmente por el DIGV, el número y tipo de terminales y el tráfico generado, a fin de que los licitadores puedan realizar su oferta con datos reales

A continuación se hace una relación resumida de los servicios de telecomunicaciones que los licitadores deberán definir y contemplar como mínimo en su oferta.

- Provisión del servicio de telefonía móvil digital con pertenencia de los usuarios a la red pública de telefonía móvil como abonados.
- Servicio de comunicaciones móviles de datos por paquetes (GPRS, UMTS, 3G).
- Servicios relacionados con las redes y sistemas de comunicaciones móviles, y que normalmente se provén a través de los mismos: mensajes cortos (SMS, MMS), videollamadas, geolocalización por móvil, etc.
- Servicios avanzados relacionados con la conexión directa a las infraestructuras del operador:
 - Creación de VPN y conexión a la red telefónica corporativa del DIGV.
 - Conexión del DIGV a la plataforma de envío de mensajes del operador.
 - Conexión del DIGV mediante acceso directo a la red de datos del operador.
- Suministro de terminales de telefonía móvil digital y accesorios.
- Servicio de Reparación/Sustitución de los terminales telefónicos utilizados.

- Servicios de soporte y atención al cliente, tanto para los servicios de comunicaciones móviles como para el de suministro de terminales y accesorios.
- Gestión y control de calidad en todos los servicios contratados.

En cualquier caso, el licitador deberá contemplar en su oferta todos los servicios básicos y de valor añadido que este en disposición de proporcionar y considere de interés para el DIGV.

Los servicios no contratados inicialmente que sean demandados por la Administración serán contratados con arreglo a los procedimientos establecidos en la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

2.2 Disponibilidad de los servicios

Hay que señalar, que los licitadores deben disponer y desarrollar la totalidad del conjunto de servicios ofertados, sin perjuicio de su inicial demanda o necesidad por parte de la Administración.

Así mismo, en relación a la oferta económica, se deben recoger de manera exhaustiva la totalidad de conceptos ofertados, debidamente detallados y desglosados, sin perjuicio, también en este caso, de la demanda inicial de servicios realizada.

De lo anterior se entiende la relevancia de la oferta inicial, que han de presentar los licitadores, toda vez que la misma servirá de punto de partida para la selección del contratista y la determinación de las condiciones técnicas y económicas que regirán el contrato.

2.3 Número de abonados

Debido a la naturaleza del servicio ofrecido y la versatilidad y utilidad que ofrece, se desconoce a priori el número exacto de equipos durante la duración de este contrato ni el tráfico de comunicaciones que se generará.

Sin embargo, la implantación del servicio de telefonía móvil en el DIGV ha venido desarrollándose desde el año 1997 hasta la actualidad, por lo que en estos momentos existe una gran dotación de equipos en uso, en consonancia a las necesidades planteadas por los usuarios, que previsiblemente seguirá siendo necesario mantener. Así mismo, se genera un tráfico de llamadas proporcional y acorde con esta dotación de equipos.

En el Anexo I de este documento se proporciona información a fin de que los licitadores puedan realizar su oferta con datos reales.

No obstante, tanto por variaciones de personal como de los requerimientos de servicios que se vayan demandando, la dotación de equipos y consumos asociados puede variar a lo largo de la duración del contrato.

2.4 Nivel y calidad del servicio

La ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, contiene y delimita en su Título III el conjunto de obligaciones que se impone a los explotadores de redes y servicios de telecomunicaciones, entre las que se encuentran las de ofertar un determinado nivel y valores de calidad.

Estos valores se fijan en diversas Ordenes Ministeriales y regulaciones, estableciendo las condiciones de calidad, objetivos, sistemas de medición y demás aspectos referidos a la calidad en la prestación de los servicios de telefonía móvil disponible al público.

El adjudicatario deberá respetar las condiciones de calidad establecidas en dichas normativas, así como las de carácter internacional.

Así mismo, el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, establece a lo largo del presente "Pliego de Prescripciones Técnicas" una serie de condiciones y valores mínimos referidos a la calidad de determinados servicios, que el licitador se verá obligado a satisfacer.

De igual forma, el licitador se comprometerá a cumplir los plazos especificados en los planes de desarrollo, de cobertura, de migración de operador y nuevas prestaciones para determinados servicios, que haya presentado en su oferta técnica.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

3.1 General

El contratista será responsable de la correcta implantación y del buen funcionamiento de los servicios, de acuerdo con las normas y los requerimientos específicos del presente pliego.

En aquellas materias no contempladas expresamente en las especificaciones técnicas y con carácter general, deberán respetar la normativa internacional (ITU, ETSI) y nacional existente relativas a los mismos, en especial, lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, Reales Decretos, Resoluciones y Ordenes emitidas por los organismos competentes; y si esta no existiera, la de exigencia común por la Administración Pública para los servicios de telecomunicaciones.

La tecnología de red móvil (infraestructura de telecomunicaciones móviles) empleada por el licitador para la prestación del servicio deberá corresponderse con los estándares utilizados a nivel europeo (alguno o varios de ellos); los terminales ofertados como parte de este contrato también deberán corresponderse adecuadamente con dichas tecnologías.

El licitador incluirá en su oferta una descripción de los servicios básicos y de valor añadido actualmente ofrecidos sobre su infraestructura de telecomunicaciones móviles, con indicación de sus características (grado de servicio, calidad, seguridad, etc.) y el “Plan de precios” asociado. También podrá incluir, en su caso, el plan de implantación y prestación de nuevos servicios previstos a corto-medio plazo.

Las especificaciones aquí recogidas y la posterior comparación entre las ofertas se centrará en aquellos aspectos que son de interés para el Departamento de Interior: servicios incluidos, grado de servicio, calidad, seguridad, costo, etc.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho a comprobar los datos incluidos en la oferta técnica. A este respecto, los licitadores pondrán a su disposición los medios que sean necesarios.

Se indica a continuación el detalle de los servicios mínimos solicitados al contratista y las características y especificaciones requeridas para cada uno de ellos.

En algunos apartados se establecen requisitos específicos que el licitador deberá satisfacer y cuya propuesta de implementación deberá describir adecuadamente en su oferta.

3.2 Servicio básico de telefonía móvil

El licitador deberá proporcionar el servicio de telefonía móvil digital según las especificaciones fijadas por el ETSI para la tecnología(s) de red empleada(s). Dado el nivel de estandarización de los sistemas de telefonía móvil digital empleados por los operadores públicos a nivel del estado, el DIGV no establece requisitos técnicos específicos para este servicio por ser una tecnología suficientemente conocida y probada.

En cualquier caso, la tecnología empleada deberá asegurar la calidad y confidencialidad de las comunicaciones.

Dentro de este servicio se consideran incluidos, además de las comunicaciones de voz, las de fax y las de datos (por enlace), con las características habituales con que estas transmisiones son tratadas por las redes de telefonía móvil.

El licitador incluirá en su oferta las características y especificaciones de cada uno de los servicios avanzados de telefonía y de valor añadido actualmente ofrecidos asociados a estos servicios: desvíos, contestador (buzón de voz), números especiales, etc.

En general, se considera que el sistema de telefonía móvil digital ofertado hace uso de la Tarjeta personal inteligente (SIM) como parte de la operativa de funcionamiento en red; en caso contrario el licitador deberá indicarlo expresamente .

Igualmente, se ofertarán y valorarán económicamente cuantas facilidades se consideren relevantes y adecuadas para la operativa del DIGV.

Servicios relacionados

Otros servicios normalmente asociados con las redes de telefonía móvil digital y que el licitador deberá contemplar son: mensajes cortos, videollamada, oficinas móviles, tarjetas prepago con posibilidad de recarga, tarjetas duales, etc.

En general, se ofertarán y valorarán económicamente cuantos servicios y facilidades se consideren relevantes y adecuadas para la operativa del DIGV.

3.3 Cobertura geográfica del servicio

La cobertura del servicio de telefonía móvil debe ser internacional, con la utilización del mismo terminal (terminal habitual) al menos, dentro del ámbito europeo.

Se admitirá que para otros ámbitos, a fin de poder proveer el servicio de telefonía móvil y servicios suplementarios con cobertura internacional, el licitador oferte el cambio, sustitución, o préstamo temporal de otro tipo de terminal, para adecuarse a las características de la red del país donde operará el terminal; o para diferentes partes del mundo a las que no sea posible llegar con el servicio de *roaming*, ya este soportado por la red del propio licitador o por las infraestructuras de otro operador (terminales vía satélite, etc.); en cualquier caso la facturación se realizará siempre a través del operador adjudicatario del contrato y según los precios ofertados por este.

La cobertura de resto de servicios de comunicaciones (datos GPRS-UMTS, multimedia, etc.) también deberá ser internacional, en condiciones similares al del servicio telefónico.

3.3.1 Cobertura radioeléctrica del operador en la CAPV

Aunque la cobertura del servicio de comunicaciones móvil solicitado, con carácter general, tiene ámbito internacional, es de especial interés la calidad y cobertura de este servicio dentro del ámbito de la CAPV.

La calidad y cobertura de los servicios basados en comunicaciones vía radio están directamente relacionados con la cobertura radioeléctrica del servicio.

Por ello, el licitador deberá especificar la cobertura radioeléctrica de su red/servicio gráficamente, tanto para la CAPV como a nivel estatal, presentando mapas de cobertura actual de escala amplia, que reflejen la situación general y planes de ampliación con fechas. Complementando a los anteriores, se presentarán mapas de detalle, aproximándose en lo posible a las siguientes escalas:

- CAV, Escala: 1/200.000
- Nacional, Escala: 1/1.100.000

La especificación de cobertura se referirá tanto a cantidad como a calidad. En este sentido, se indicarán los parámetros y relaciones de protección consideradas para el diseño de la red (calidad de cobertura perimetral y zonal, calidad de señal, potencia umbral de recepción, etc.).

La información indicada debe proporcionarse para cada uno de los servicios ofertados que presenten diferenciación a nivel de cobertura radioeléctrica; de esta forma se recogerá:

1. Características técnicas, ámbitos de cobertura, etc., de los servicios.
2. Para aquellos servicios con una cobertura parcial en la Comunidad Autónoma, dado el caso, el licitador detallará la cobertura actual, la planificación temporal para su ampliación, , con indicación como mínimo, de las fechas previstas de disponibilidad de los servicios, así como las alternativas propuestas, si existen, para atender las necesidades de la Administración hasta el momento de la cobertura total.

Por último, se enumerarán los acuerdos de *roaming* internacional para ampliación de cobertura y seguimiento transfronterizo.

Se valorará la consideración realizada de entornos de especial dificultad, tales como túneles, interiores de edificios, grandes superficies comerciales, edificios oficiales, aguas costeras, etc., así como los compromisos y soluciones propuestas por el operador para la dotación de cobertura en puntos "sombrios" de su red, pero de especial interés para el Dpto. de Interior.

3.4 Portabilidad del número telefónico

Además de lo recogido mas adelante, en este Pliego de Prescripciones Técnicas, y relativo al "Plan de Numeración para el Dpto. de Interior", se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en especial en lo relativo al Título II de la ley, Artículo 18 - "Conservación de los números telefónicos por los abonados", así como Reales Decretos que desarrollan dicho Título II y las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Gobierno Vasco el servicio de "Portabilidad de número telefónico", tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dichas normativas.

3.5 Conexión VPN a la red telefónica del Dpt. de Interior

El Adjudicatario prestará, **con carácter obligatorio**, el servicio de Red Privada Virtual (VPN) para los usuarios (terminales móviles) del DIGV, mediante la conexión directa entre la red telefónica corporativa del DIGV y la infraestructura de la red de telefonía móvil del operador adjudicatario, a través de enlaces directos, para la prestación de este servicio avanzado.

Con respecto a este servicio/conexión deberán tenerse en cuenta las siguientes funcionalidades y prestaciones, **con carácter obligatorio**:

3.5.1 Marcación directa a extensión y coincidencia de números

La conexión VPN con la red telefónica corporativa del DI-GV, tiene por objeto integrar la telefonía fija y móvil, permitiendo entre otras la prestación de marcación directa entre todos los miembros del grupo ya sean fijos o móviles, mediante la numeración abreviada utilizada en la red corporativa del DIGV (NNNNN dígitos).

Aclaración a la prestación de marcación directa:

Esta prestación exige que cada número público del terminal telefónico (MSISDN) perteneciente a la VPN tenga asociada una extensión de la red corporativa. Para ello, se requiere que el operador de telefonía móvil se adapte a las posibilidades de numeración (extensiones libres) disponibles en el "Plan de numeración interno" de la red corporativa del DIGV, a la hora de crear esta asociación.

También se desea que el número público del terminal telefónico móvil (MSISDN) coincida en sus últimos dígitos con el número de extensión asociado al mismo del plan de numeración de la red telefónica corporativa del DIGV (Público - XXXXNNNNN <-> Ext - NNNNN).

3.5.2 Reserva en el Plan de numeración

El Plan de Numeración, específico para el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, y acorde con las prestaciones solicitadas a través de la conexión VPN, deberá disponer de una reserva en el rango de numeración con capacidad suficiente tanto para la demanda actual, como para las ampliaciones que pudieran producirse en el futuro.

El licitador indicará sus planes de reserva de números a establecer en caso de resultar adjudicatario. Así mismo, asumirá por escrito el compromiso de respetar en su totalidad la numeración establecida así como las posibles ampliaciones dentro del margen destinado como reserva y de mantenerla durante el periodo de vigencia del contrato

El adjudicatario recibirá información detallada sobre la numeración pública actual, numeración interna y necesidades previstas.

3.5.3 Enrutado de llamadas

También son de interés, como parte de las prestaciones asociadas a la creación de una VPN, la disponibilidad de funciones avanzadas de enrutado de las llamadas entre los terminales móviles y las extensiones fijas asociados a los mismos, permitiendo funcionalidades asociadas normalmente a las PABX (identificación de desvíos, perfiles de llamadas autorizadas, etc.). Todo ello a un costo ventajoso, en el establecimiento de este tipo de llamadas.

3.5.4 Seguridad y redundancia en el servicio de conexión

Se valorarán las propuestas que presente el licitador, referente a aumentar la seguridad, y tolerancia a fallos de sus sistemas y de las interconexiones con la red del DIGV.

La conexión VPN entre el DIGV y el operador estará redundada, disponiendo, como mínimo, de dos puntos de conexión.

Así mismo se indicarán los mecanismos de seguridad con los que se dotará a los equipos y medios de transmisión para solventar las posibles anomalías, como por ejemplo: fallo de equipos de transmisión y terminación de red, deterioro o fractura de enlaces, etc.

3.6 Conexión directa al Servicio de mensajes cortos

El licitador deberá proveer, con carácter obligatorio, la conexión directa desde el DIGV a la plataforma de gestión de mensajes cortos del operador para el envío y recepción de grandes cantidades de SMS.

Con respecto al punto de conexión o plataforma del servicio de mensajes cortos del operador deberán tenerse en cuenta, **con carácter obligatorio**, las siguientes características:

- Conexión dedicada y securizada: el DIGV, dadas las características de los servicios públicos que presta, realiza las conexiones con otras entidades y organismos (Entidades Afines) mediante enlaces dedicados u otros medios sobre los que establece políticas de seguridad concretas, desechándose el uso de medios comunes, mas difundidos pero menos seguros, como por ejemplo la red Internet pública.
- Utilización del protocolo TCP/IP o X.25 para el medio físico, y SMPP para los niveles superiores de intercambio. El DIGV ha desarrollado un plataforma de integración de este servicio con sus sistemas informáticos mediante protocolo SMPP, por lo que la solución ofertada debe soportar dicho protocolo.

Con respecto a las funcionalidades y prestaciones obtenidas a través de esta conexión deberán tenerse en cuenta las siguientes, **con carácter obligatorio**:

- Confirmación de recepción del mensaje (condición de obligado cumplimiento).
- Identificación del remitente mediante número corto reservado.
- Recepción de respuestas, a través de número corto reservado.
- Garantía de tiempos de respuesta.
- Permitir la gestión de grupos.
- Otros

Además de lo anterior, se valorará muy positivamente la posibilidad de enviar, y en especial recibir, mensajes asociados a números largos a través de esta plataforma.

Como parte del servicio, el licitador incluirá las gestiones para la reserva de números cortos de identificación y su reserva para uso exclusivo por el DIGV.

El licitador podrá disponer y ofertar también de sistemas mas sencillos, de menor capacidad (numero de SMS enviados por minuto), para el envío de mensajes SMS, basados en PC o servidores conectados a un terminal móvil con el objeto de dar respuesta a necesidades puntuales que pudieran surgir.

Se valorará así mismo que el operador proporcione la conexión centralizada a su servicio de mensajes, para permitir idénticas funcionalidades para los mensajes de tipo MMS.

3.7 Servicio de datos por paquetes

El licitador deberá disponer y ofertar el servicio de transmisión/recepción de datos por paquetes.

La tecnología de red empleada por el licitador para la prestación de este servicio deberá corresponderse con alguno o varios de los estándares utilizados a nivel europeo correspondiéndose adecuadamente con los terminales y/o dispositivos de acceso asociados a este servicio que también deberá ofertar como parte de este contrato.

Se valorará que el licitador disponga y oferte tecnologías de banda ancha de última generación, así como la disponibilidad geográfica de este tipo de servicios, que deberá

indicarse según los recogido en apartado referente a coberturas radioeléctricas de este pliego. En cualquier caso, se deberán ofertar como mínimo, **con carácter obligatorio**, servicios basados en las tecnologías de datos por paquetes GPRS y HSDPA.

Dentro del servicio de acceso móvil de datos, podemos distinguir el acceso a la red Internet pública y servicios proporcionados por el operador y el acceso móvil a la Intranet del DIGV que se realizará mediante conexión directa PAP (Private Acces Point)

Asociado a este servicio, y dentro del apartado de suministro de terminales, el licitador deberá estar en disposición de suministrar los terminales móviles que permitan aprovechar estas tecnologías de envío de datos, en especial, de tarjetas PCMCIA o similares que permitan la integración y disponibilidad del servicio en equipos informáticos de tipo PC portátiles, dispositivos PDAs, gateways, etc.

3.7.1 Conexión directa a la red de datos mediante Private Acces Point (PAP)

El licitador deberá permitir y proveer, con carácter obligatorio, interconexión directa entre la red IP (conmutador GGSN) del operador y la red corporativa de datos del DIGV.

Con respecto a esta conexión deberán tenerse en cuenta las siguientes capacidades, funcionalidades y prestaciones:

- Conexión robusta y segura con el GGSN: el DI-GV, dadas las características de los servicios públicos que presta, realiza las conexiones con otras entidades y organismos (Entidades Afines) mediante enlaces dedicados u otros medios sobre los que establece políticas de seguridad concretas, desechándose el uso de medios comunes, mas difundidos pero menos seguros, como por ejemplo la red Internet pública.
- Soporte de tráfico securizados punto a punto (IPSec, establecimiento de VPNs)
- Garantía de caudales comprometidos.
- Disponibilidad de herramientas de seguimiento y control de uso de las líneas y de la garantía de caudales.
- Otros

En cualquier caso, la tecnología empleada deberá asegurar la calidad, capacidad y confidencialidad de las comunicaciones.

3.8 Otros Servicios avanzados relacionados con la infraestructura de red

Dentro de los servicios normalmente asociados con las infraestructuras de redes de comunicaciones móviles el licitador deberá incluir, como mínimo, y con carácter no limitativo, los siguientes:

- Servicios WAP: acceso e interconexión de servidores, desarrollo de prestaciones sobre esta tecnología exclusivas para los usuarios de la VPN, etc.
- Servicios avanzados accesibles vía Internet y/o conexión directa con la plataforma del operador, y que posibiliten el acceso a servicios de mensajería SMS/MMS, de geolocalización de móviles (LBS), etc.

3.9 Servicios no relacionados con la infraestructura de red

Se describirán las capacidades del licitador para proporcionar al Departamento de Interior servicios avanzados y de valor añadido, que no estando directamente relacionados con la infraestructura de la red, puedan ser de interés para la prestación del servicio de telefonía móvil.

Por ejemplo, mecanismos para la gestión directa de los abonados y servicios, considerando aspectos tales como:

- Gestión de perfiles de usuarios de la VPN: definición de restricciones, asignación de servicios, etc.
- Gestión de solicitudes.
- Gestión y asignación de numeración.
- Modificación de servicios suplementarios.
- Gestión de tarjetas SIM. (Hardware y software para copia de datos en SIM).
- Otros.

Igualmente, se valorarán cuantas facilidades se consideren relevantes y adecuadas para la operativa de los diversos grupos de usuarios.

3.9.1 Herramientas y capacidades de gestión de los servicios

El licitador deberá describir en su oferta las herramientas y capacidades de gestión ofertadas para el control de los servicios especiales disponibles en sus redes y el uso que se hace de los mismos por parte del usuario.

Se pretende evitar los problemas derivados de una posible falta de control de los mismos:

- Gestión SMS : control del spam indeseado mediante herramientas que permitan el control de los destinos de los SMS
- Control Abono Servicios Premium: control del registro a servicios no autorizados
- Gestión de los ShortCodes (nº corto , identificativos de servicios proveedores)
- Control Acceso a Servicios WAP over CSD o servicios Premium sobre APN de Internet público.
- Control de APNs GPRS

Dentro de este apartado se debe prestar especial atención a las condiciones de prestación del servicio de geolocalización LBS en lo relativo a notificaciones y autorizaciones de acceso al mismos a/desde los terminales y los posibles filtros a activar como parte de la gestión del mismo.

Se debe disponer de un control exhaustivo de que usuario esta autorizado y a qué servicios LBS se abona, que deberían ser solo los autorizados por el DIGV.

3.10 Servicio de suministro de terminales

El licitador ofertará el servicio de suministro de terminales de telefonía móvil y sus accesorios.

Se ofertarán dos tipos de equipos, de acuerdo a la siguiente escala:

1. Gama alta (prestaciones y estética elevadas).
2. Gama normal.

Los equipos deberán ser lo más robustos y manejables posible, y presentar una apariencia discreta, apta para el trabajo que desempeñan los usuarios finales (unidades policiales, principalmente).

Alcance del Kit básico

En todos los casos, el kit básico de suministro incluirá como mínimo el terminal, una batería y cargador de 220Vac.

Igualmente, el adjudicatario entregará el manual de usuario correspondiente, junto a cada equipo.

3.10.1 Características de los terminales

La documentación del terminal propuesto, a entregar en la oferta, deberá especificar con detalle los siguientes puntos:

- **Especificaciones técnicas** del terminal: Kit básico ofertado, potencia, sensibilidad, SAR, consumo, tamaño, etc.
- **Prestaciones** que incorpora el terminal.

Parámetros eléctricos

Los terminales deben cumplir como mínimo las especificaciones relativas a la estaciones móviles del ETSI TS GSM 02.06 y 02.07. Así mismo deben haber sido homologados por un laboratorio acreditado según los procedimientos de aceptación o *type approval* especificados en la ETSI TS GSM 11.10 y de acuerdo con las Directivas correspondientes de la Comunidad Europea.

Funcionalidades de interés

Los terminales deberán soportar, como mínimo y entre otras, las siguientes prestaciones:

Gama alta (prestaciones y estética elevadas).

- Transmisión y recepción de datos
- Llamada de emergencia
- Servicio de mensajes cortos, tanto transmisión como recepción
- Servicios de identificación de números llamante y llamado.

- Desvíos de llamada incondicionales y condicionados, Transferencia de llamada, Llamada en espera, Restricciones de llamadas
- Multiconferencia
- Información sobre las llamadas efectuadas
- Conectividad audio por BlueTooth

Gama normal

- Llamada de emergencia
- Servicio de mensajes cortos, tanto transmisión como recepción
- Servicios de identificación de números llamante y llamado.
- Desvíos de llamada incondicionales y condicionados, Transferencia de llamada, Llamada en espera, Restricciones de llamadas
- Multiconferencia
- Información sobre las llamadas efectuadas
- Conectividad audio por BlueTooth

El acceso a las diversas prestaciones estará facilitado por un menú en castellano o en euskera.

En el caso de que los equipos ofertados sean “exclusivos” del operador, se describirán los pasos necesarios para su completa estandarización.

3.10.2 Tipo de Accesorios

Para cada terminal ofertado, se describirán los accesorios disponibles. Se incluirán como mínimo los siguientes:

- Batería estándar
- Batería de alta capacidad
- Cargador de sobremesa (220 Vca).
- Cargador de vehículo (mechero)
- Pinza de cinturón
- Funda
- Kit para operación manos libres portátil
- Kit oficina móvil para el terminal, incluida la PCMCIA (si se requiere), software y cable de conexión
- Soporte simple para vehículo
- Kit manos libres, de tipo BlueTooth con instalación, para vehículo

En la oferta económica a presentar se incluirá el costo de cada accesorio así como el de instalación en vehículos de los kits manos libres (de vehículo) ofertados. Se recogerá la opción de desinstalación del kit anterior, si hubiera, y los accesorios necesarios: antena vehículo (estándar, de alta ganancia, corta, de instalación temporal,...), etc.

También se describirá el procedimiento propuesto para realizar de manera controlada la instalación paulatina de los kits.

3.10.3 Otros terminales

No obstante, el licitador podrá incluir en su oferta todo tipo de terminales que, por sus características, se suponga de interés para el DIGV: equipos de muy alta gama, más robustos de los normal, trabajo en varias bandas, terminales telefónicos fijos celulares, terminales de datos o con capacidades añadidas, PDAs, etc.

En la oferta económica a presentar, se recogerán los precios unitarios de los terminales, así como del resto de equipos que se consideren de interés para el Departamento. Se valorará la disponibilidad gratuita de los terminales asociada al alta de los abonados.

Dentro de este listado deben incluirse, con carácter obligatorio, los siguientes terminales avanzados:

- Terminales FCT (Fixed Cellular Telephony) para su instalación en puntos aislados a los que se quiera dotar de conectividad con la red corporativa.
- PDAs con conectividad a red telefónica.
- Tarjetas PCMCIA con capacidad GPRS/UMTS (datos por paquetes)
- Modems con capacidad GPRS/UMTS (datos por paquetes)

3.10.4 Sustitución de equipos por descatalogación

A lo largo de la duración del contrato, y dado la rapidez en la aparición en el mercado de nuevos modelos de terminales de telefonía móvil en sustitución de los anteriores, el DIGV corre el riesgo de que sus equipos se queden obsoletos, y que no sea posible ni proceder a la reparación de los equipos en su poder, ni a la ampliación del número de terminales manteniendo su homogeneidad dentro de los distintos grupos de usuarios, con la complejidad en las tareas de mantenimiento y gestión de accesorios que esto conlleva. Se considerará entonces que el “tiempo de vida del terminal” ha finalizado.

Por lo tanto, será responsabilidad del adjudicatario de este concurso la sustitución de los equipos afectados por las políticas de descatalogación de modelos de equipos de los fabricantes, asumiendo los costos de sustitución de los terminales.

En caso de que los nuevos terminales sean "incompatibles" con los accesorios del modelo anterior, será responsabilidad del adjudicatario de este concurso la sustitución de dichos accesorios por otros equivalentes, asumiendo los costos de la sustitución, en caso de que el “tiempo de vida del terminal” suministrado sea inferior a un año. En caso de que el “tiempo de vida del terminal” sea superior a un año el costo de los accesorios será asumido por el DIGV.

En caso de que los nuevos terminales sean "compatibles" con los accesorios del modelo anterior, no se procederá a la sustitución de los accesorios.

La sustitución de los terminales se efectuará de manera paulatina a medida que éstos dejen de estar operativos (averías no reparables, o en las que sea imposible conseguir las piezas de repuesto necesarias), pero siempre procediendo a la sustitución de equipos de forma conjunta y homogénea para cada grupo de usuarios establecido en el DIGV.

En cada caso, se deberá elaborar un plan de sustitución de equipos de manera conjunta entre el adjudicatario y el DIGV, que deberá ser aceptado por ambas partes.

En el "Anexo I – Servicios, abonados y consumos actuales" se recoge un resumen del número de equipo y accesorios disponibles en la actualidad y su tipo.

3.11 Servicio de Reparación equipos y accesorios

El licitador incluirá el servicio de reparación (o sustitución) en caso de avería, tanto para los equipos como accesorios, debiendo especificar en la oferta el procedimiento propuesto para la recogida/entrega de los equipos averiados, así como los plazos de reparación, y las tarifas aplicadas.

Deberá indicar, si existen sobreprestaciones incluidas en este servicio: sustitución inmediata de equipos averiados, etc.

Se valorará la posibilidad de disponer de un stock de terminales y accesorios, sin cargo alguno para el Departamento, en porcentaje sobre el total de terminales, de cara a que el Gobierno Vasco pueda afrontar las sustituciones de material de la manera más rápida y ágil posible.

Los equipos a suministrar y sus accesorios deberán tener una garantía mínima de un año. Los terminales irreparables deberán ser sustituidos por uno nuevo.

3.12 Servicio de soporte y atención al cliente.

Este servicio atenderá las peticiones, realizadas desde el Gobierno Vasco, tanto para solicitar la implantación de los servicios como para demandar información relativa a la evolución de la implantación, funcionamiento y operación de los servicios ya solicitados.

El adjudicatario dispondrá de los recursos humanos y técnicos necesarios para dar satisfacción a los requisitos establecidos relativos a gestión técnica, administrativa y comercial de los servicios contratados y definirá los medios y vías de comunicación que permitan, entre otras:

- Consultas relacionadas con los "Servicios Contratados": usuarios dados de alta, inventario de servicios contratados, situación de los servicios (disponibles, en implantación,...), etc.

- Consultas generales relativas a la facturación del mes en curso en tiempo real o de periodos anteriores.
- Análisis de la evolución de servicios y de la facturación global.
- Seguimiento de incidencias con los criterios definidos para su gestión.
- Seguimiento del servicio de suministro y reparación de terminales.
- Seguimiento de los niveles de servicio y calidad establecidos.
- Seguridad, confidencialidad y control de acceso a la información.

El licitador incluirá en su oferta una descripción de estas dinámicas y recursos técnicos y humanos de apoyo al cliente, de acuerdo a los siguientes apartados:

- Gestión de solicitudes
- Gestión de incidencias
- Gestión técnica

En cualquier caso, se adaptarán a la organización del DIGV, en el sentido de permitir a sus servicios técnicos el mayor grado de gestión y control posible en relación con los servicios contratados.

Se valorará que el operador disponga de un servicio de atención al usuario con disponibilidad 24 horas los 365 días del año.

3.12.1 Gestión de solicitudes

Se definirá la documentación tipo para la tramitación en cada servicio definido en los casos de altas, bajas, cambios de domicilio, etc., así como los medios y vías de comunicación, entre el DIGV y el Adjudicatario, que permitan:

- Agilidad y facilidad en la tramitación.
- Acuse de recibo de las solicitudes.
- Consulta del Catálogo de Servicios Disponibles y precios vigentes.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la solicitud.
- Información de cumplimiento de plazos y aceptación.
- Observaciones y reclamaciones.
- Actualización del Inventario de Servicios Contratados .
- Registro e histórico de solicitudes.

En todo caso, el Adjudicatario siempre se adaptará a los procesos de solicitud de servicios que los servicios técnicos del DIGV determinen.

Los plazos medios y máximos para cada tipo de tramitación se ajustará a los niveles de calidad ofertados.

Todos los servicios cuyas solicitudes sean debidamente cursadas y se encuentren disponibles, se incorporarán automáticamente al "Inventario de Servicios Contratados", con indicación de su fecha de disponibilidad.

3.12.2 Gestión de Incidencias

El licitador indicará el procedimiento a seguir para la notificación de averías (número telefónico de contacto, fax, etc.) y seguimiento de los procesos de resolución de las mismas.

En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del DIGV y el Adjudicatario definidos para la gestión de solicitudes, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Acuse de recibo.
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la incidencia.
- Observaciones y reclamaciones.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Registro Análisis y control estadístico de incidencias y resoluciones.

Se definirá la documentación tipo para la tramitación de incidencias observadas por parte de los servicios técnicos del DIGV y para las incidencias observadas por parte del Adjudicatario según tipos:

- Incidencias en la prestación de los servicios contratados.
- Incidencias administrativas o de facturación.

Los plazos medios y máximos para la resolución de las incidencias de cada tipo se ajustarán a los niveles de calidad ofertados. La conclusión de una incidencia, nunca podrá hacerse de forma unilateral por parte del Adjudicatario.

3.12.3 Gestión técnica

El Adjudicatario mantendrá siempre informados a los servicios técnicos del DIGV de los lanzamientos y disponibilidades de nuevos servicios, bajo un punto de vista crítico, basándose en experiencias relevantes y orientado a los intereses del DIGV.

El operador aportará formación al personal del DIGV relacionado con los servicios contratados, en el ámbito técnico, comercial y administrativo. Ésta, tendrá carácter de continuidad y de adaptación a la evolución lógica de la red, de acuerdo a la implantación de nuevas tecnologías.

Así mismo, sería deseable disponer de un Asesor Técnico por parte del operador, que aconseje y de soporte a los servicios técnicos del DIGV en cuestiones relativas a los servicios contratados.

En general, se utilizarán los mismos medios técnicos y vías de comunicación entre los servicios técnicos del DIGV y el Adjudicatario definidos para la gestión de solicitudes e incidencias, de tal forma que permitan:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Intercambio, registro y archivo de documentación.
- Acuse de recibo.
- Seguimiento del soporte técnico prestado.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Observaciones y reclamaciones.
- Registro e histórico de consultas

Por otra parte, el Adjudicatario, servirá de nexo, o habilitará los canales directos de comunicación adecuados en cuanto a la relación del DIGV con suministradores de equipos, operadores de telecomunicaciones u organismos que éste considere necesario.

En este caso, podrán utilizarse medios y métodos de comunicación diferentes a los anteriormente citados, siempre y cuando mantengan unos criterios de funcionalidad similares.

3.12.4 Documentación e Información

- El Adjudicatario mantendrá un “Inventario de Servicios Contratados” según formatos y codificación resultantes de la presente contratación, cuya gestión técnica y administrativa se realizará de acuerdo a lo ya indicado.

Igualmente se tendrá a disposición del DIGV un “Catálogo de Servicios Disponibles” que el operador es capaz de proporcionar, con expresión de las tarifas vigentes, especialmente cuando algunos de estos servicios no este incluido en el “Plan de precios” ofertado.

- Para la transferencia de información, relativa a los servicios y en especial en lo relativo a la información de facturación y calidad, deberá detallarse la estructura de fichero o ficheros relativos a esta información, asegurando una estabilidad de formato de los mismos, no debiendo modificarse sin acuerdo de las dos partes, y siempre con un plazo suficiente que permita realizar las modificaciones precisas en las aplicaciones necesarias para su tratamiento.

En todos los casos el Adjudicatario deberá facilitar informes periódicos reportando el uso realizado de los servicios y los niveles de calidad medidos asociados a los mismos.

- Se considerará, como parte incluida en el servicio de atención al cliente, la entrega de toda la documentación relativa a las instalaciones realizadas para el DIGV (datos cartográficos, numeraciones asignadas, datos técnicos de los enlaces y accesos empleados, etc.), así como todas aquella información de carácter general (funcionamiento de servicios, "Plan de numeración" del operador, etc.) que le sea solicitada con objeto de optimizar aspectos de networking o de integración con servicios corporativos del DIGV.

3.13 Calidad en la prestación de los servicios.

El adjudicatario deberá respetar los niveles y condiciones de calidad establecidas en la legislación nacional aplicable, así como las de carácter internacional.

El licitador indicará en su oferta , para cada servicio, sus compromisos de calidad y se comprometerá a proporcionar, a lo largo de la ejecución del contrato, información concreta y detallada relativa a la calidad proporcionada en cada uno de los servicios contratados; para ello:

- Dará indicaciones de su sistema de medida y de seguimiento de calidad con respecto a la red del DIGV para toda la C.A.P.V.
- Enviará informes periódicos con los niveles de calidad del servicio medido que se remitirán en papel y/o soporte informático.

La información proporcionada se corresponderá como mínimo con los servicios y parámetros técnicos de interés indicados a continuación.

- Niveles de calidad técnica del servicio de telefonía móvil.
- Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente:
 - Calidad en la gestión de solicitudes
 - Calidad en la gestión de incidencias
 - Calidad en la gestión técnica
- Nivel de calidad del servicio de suministro y reparación de terminales.

El DIGV podrá recabar todos los datos que considere necesarios, así como realizar sus propias medidas y comprobaciones para contrastar y comprobar la veracidad de los datos aportados.

Además de lo anterior, el DIGV establece una serie de condiciones y valores mínimos referidos a la calidad de determinados servicios, que el adjudicatario estará obligado a satisfacer.

En cualquier caso, el adjudicatario proporcionará el máximo nivel en la calidad de los servicios contratados.

3.13.1 Niveles de calidad técnica del servicio de telecomunicaciones móviles

Los parámetros mínimos que el operador tendrá que contemplar con relación a la calidad técnica del servicio de telefonía móvil se corresponden con los recogidos en la Orden del Ministerio de Fomento de 14 de octubre de 1999, Anexo III.

- (%) de llamadas fallidas = Porcentaje de llamadas no completadas: porcentaje de intentos de llamada con origen o destino en la red móvil que no pueden completarse, siendo la red incapaz de establecer el estado del abonado llamado. Esto incluye la indisponibilidad del servicio y el bloqueo de red.
- Porcentaje de llamadas interrumpidas: porcentaje de aquellas llamadas que, habiendo sido correctamente establecidas, se interrumpen antes de que transcurran 90 segundos.
- (%) de errores de tarificación = Tasa de reclamaciones sobre facturación: Su objeto es obtener información sobre la corrección de la información presentada en las facturas. Una reclamación sobre la factura es una expresión de insatisfacción del abonado en relación con una factura recibida. Esto no debe confundirse con una petición de información sobre la factura.

Además de lo anterior, se valorará la entrega de información relativa a la calidad del resto de servicios o prestaciones utilizadas:

- Calidad del enlace VPN corporativo (caídas, nivel de ocupación, etc.)
- Calidad del enlace para envío de SMS (retardos, caídas, nivel de uso, etc.)
- Calidad del enlace para datos (disponibilidad, nivel de ocupación, latencias, etc.)
- Otros.

3.13.2 Niveles de calidad del servicio de soporte y asistencia al cliente

Calidad en la gestión de solicitudes

El licitador deberá de indicar los siguientes parámetros de calidad con relación a la gestión para la provisión y modificación de los servicios demandados (altas de nuevos abonados, asignación de prestaciones, etc.):

- Tiempo medio y máximo tanto para altas, bajas y modificaciones en los servicios definidos.
- (%) de solicitudes que superen los tiempos definidos.
- (%) de solicitudes con reclamaciones u observaciones.

Se establece un plazo máximo de **tres (3) días** para las altas de nuevos abonados y de **un (1) día** para la modificación de las prestaciones asociadas a un abonado ya existente, a partir de la fecha del pedido correspondiente.

Calidad en la gestión de incidencias

En lo que hace referencia a la gestión de incidencias tanto técnicas, como administrativas o de facturación, el licitador deberá indicar los siguientes parámetros:

- Tiempos medio y máximo para la resolución de una incidencia.

Y se darán las siguientes medidas de calidad:

- Número de incidencias por tipo de servicio.
- (%) de incidencias que superen los tiempos definidos de resolución.

Calidad en la gestión técnica

En lo que hace referencia a la gestión técnica de servicios, se medirá según los siguientes parámetros a indicar por el operador:

- Periodicidad, contenido y calidad en la información.
- Tiempo máximo de respuesta por parte de sus servicios técnicos de soporte.

3.13.3 Nivel del Servicio de suministro y reparación de terminales:

Se establece un plazo máximo de **tres (3) días** para el aprovisionamiento de equipos y accesorios, a partir de la fecha de realización de los pedidos correspondientes.

Los licitadores especificarán los plazos establecidos o mejorados en su oferta técnica, comprometiéndose a respetarlos.

Con referencia al servicio de reparación de terminales y accesorios, la oferta detallará los servicios de mantenimiento disponibles, especificando los tiempos de reparación.

3.13.4 Penalizaciones y Compensaciones

En lo relativo a penalizaciones y compensaciones se aplicarán la reguladas por los organismos competentes en materia de telecomunicaciones.

El licitador podrá, además de lo anterior, incluir compensaciones al usuario que se aplicarán en caso de interrupción del servicio, si no se alcanzan los niveles de calidad acordados u otros términos del contrato; indicando en su oferta los mecanismos de control establecidos y los métodos de compensación y reembolso a favor del usuario, y su cuantía. Estas compensaciones se valorarán como sobreprestación.

4. CAMBIO DE OPERADOR

Como resultado del actual proceso de licitación el operador de telefonía móvil, adjudicatario del presente expediente para la prestación del servicio de telefonía móvil digital para el Dpto. de Interior, puede diferir del operador que presta actualmente dicho servicio.

En caso de que este cambio produzca, el nuevo adjudicatario deberá desarrollar las actividades necesarias para llevar a cabo dicho cambio, siendo la realización de estos trabajos una parte fundamental del contrato, debido al uso que de este servicio hace el DIGV y a las particulares características de las conexiones establecidas actualmente. Hay que tener en cuenta que:

- El Dpto. de Interior del Gobierno Vasco viene desarrollando y utilizando los servicios de telefonía móvil digital desde el año 1997, con un alto nivel de despliegue y uso.
- Las dificultades habituales de “cambio de operador” (cambios de terminales y/o número, etc.) se ven acentuadas al existir diversas infraestructuras implementadas por el DIGV como soporte a los servicios tecnológicos avanzados (enlace VPN, enlace SMS, enlace Datos).
- A todo esto hay que añadir la utilización que hace el DIGV de este servicio de comunicaciones como soporte de diferentes operativas policiales relacionados con servicios de urgencia / emergencia (terminales asignados a prevención de violencia de género, escoltas VIP, etc.)

Por todo lo anteriormente descrito los licitadores deberán recoger en su oferta, **con carácter obligatorio**, el proyecto de “Plan de migración de operador” propuesto al DIGV para ser aplicado en caso de resultar adjudicatarios, y que deberá dar respuesta como mínimo a las cuestiones planteadas en los siguientes apartados.

Este proyecto de “Plan de migración de operador” será tenido en cuenta como un elemento fundamental dentro del proceso de valoración de ofertas.

4.1 Plan de migración de operador

Los licitadores, que concurran en la presente licitación, deberán incluir en su oferta un “Plan de Migración de Operador”.

Este “Plan de Migración de Operador” (en adelante PMO) recogerá todas las acciones que es necesario realizar para hacer efectivo el cambio de operador en la prestación de servicios de comunicaciones móviles para el DIGV, teniendo en cuenta todos los servicios y prestaciones avanzadas solicitadas, descritas anteriormente y que están en uso en la actualidad.

Todas las acciones recogidas en el PMO estarán incluidas como parte de los servicios objeto de este contrato y deberán realizarse en los plazos establecidos en el PMO, **el**

incumplimiento de dichos plazos podrá considerarse incumplimiento contrato y ser causa de resolución del mismo.

Servicios y elementos a migrar

El PMO deberá tener en cuenta, **como mínimo**, los siguientes servicios y elementos:

- El cambio de terminales + SIM de los usuarios: el DIGV tiene distribuido entre sus usuarios un parque de terminales y accesorios de telefonía móvil, según descripción recogida en el Anexo I, con sus correspondientes tarjetas SIM y número telefónico, asociados todos ellos al operador que actualmente presta el servicio, que deberían ser sustituidos en caso de cambio de operador.
- Cambio en las infraestructuras implementadas: El DIGV ha implementado servicios tecnológicamente avanzados mediante la interconexión de sus infraestructuras en combinación con las infraestructuras de red del operador que actualmente presta el servicio, entre los que destacan :
 - la creación de una VPN con marcación directa a extensión y coincidencia del “Plan de numeración” público asignado por el operador con el “Plan de numeración” privado del DIGV.
 - la interconexión de las herramientas de gestión policial e incidentes y mensajería unificada del DIGV con la plataforma de gestión de mensajes cortos del operador para el envío y recepción de grandes cantidades de SMS, como parte de los protocolos de aviso asociados a la operativa policial.
 - acceso directo a la red del operador desde la red corporativa del DIGV mediante PAP seguro.

El licitador deberá incluir en su PMO una solución concreta para la migración de los servicios y elementos indicados, estableciendo compromisos de tiempo para su ejecución. La migración deberá realizarse con la mínima interrupción del servicio y manteniendo, como mínimo, sus características actuales, descritas a lo largo de este pliego.

En cualquier caso, el "Plan de Migración de Operador" propuesto debe orientarse a minimizar el impacto del cambio sobre el normal desarrollo de los servicios actuales.

Así mismo, la solución propuesta por el licitador en su PMO deberá tener en cuenta los siguientes requisitos técnico / funcionales:

Plan de numeración para el Dpto. de Interior

El PMO deberá recoger preferentemente el mantenimiento del “Plan de numeración” actualmente empleado sin que se requiera el cambio del número público asociado a los terminales.

El adjudicatario asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición del Gobierno Vasco la "Portabilidad" de número telefónico actual.

Así mismo deberá indicar detalladamente las condiciones en que se realizará dicha portabilidad, con indicación expresa de la programación y duración prevista en los cortes de servicio (horarios nocturnos, etc.), así como la organización propuesta para realizar dicha portabilidad.

En caso de que esto no sea posible el mantenimiento del “Plan de numeración” actual, el licitador deberá definir un nuevo “Plan de Numeración”, específico para el DIGV, y acorde con las prestaciones solicitadas a través de la conexión VPN, en el cual se realice una reserva en el rango de numeración con capacidad suficiente tanto para la demanda actual, como para las ampliaciones que pudieran producirse en el futuro.

Se definirá teniendo en cuenta:

- Sencillez y claridad para el establecimiento de funciones internas de networking entre ambas redes telefónicas.
- Minimización de cambios en relación con el plan de numeración interno y externo actual.
- No existirá limitación en la asignación de numeración por tipo de servicio.
- Permitirá la marcación directa a extensiones de la red telefónica privada del DIGV (ver explicación de “Marcación directa a extensión”).

El licitador indicará sus planes de reserva de números a establecer en caso de resultar adjudicatario. Así mismo, asumirá por escrito el compromiso de respetar en su totalidad la numeración establecida así como las posibles ampliaciones dentro del margen destinado como reserva y de mantenerla durante el periodo de vigencia del contrato

Cambio de terminales

Gran parte de los terminales actualmente utilizados por el DIGV son de uso “exclusivo” en la red del operador actual. El PMO deberá recoger el procedimiento y organización propuesto para el cambio de terminales y/o accesorios asociados (en caso necesario).

Accesos directos a las infraestructuras del operador:

Para cada uno de los accesos y conexiones a directas con las infraestructuras del operador, deberá aportarse la siguiente información como mínimo:

- Medio físico y protocolo de conexión.
- Capacidades de las conexiones ofertadas.
- Nivel de calidad ofertado
- Plazo de implantación previsto.

En cualquier caso, el PMO debe recoger claramente el programa de actividades y tiempos asociados, de forma que permita al DIGV conocer el tiempo total previsto para realizar el cambio de operador.

5. EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1 General

En relación con los servicios definidos, y los posibles demandados en el futuro, el Adjudicatario considerará los siguientes aspectos generales:

- La coordinación, gestión y relación con el Adjudicatario, será centralizada y única, a través de los servicios técnicos asignados y autorizados por el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco, que le serán notificados oficialmente al licitador, no debiendo existir en ningún caso relación directa del operador con ningún centro u organismo integrado.
- Se mantendrán reuniones periódicas entre los responsables designados por ambas partes para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

5.1.1 Coordinador responsable

Aun cuando existan varios responsables atendiendo a las diferentes parcelas señaladas anteriormente, existirá un único coordinador responsable de todas las actividades de operación, supervisión, control, gestión, seguimiento, información, administración, facturación y comerciales.

Este coordinador mantendrán reuniones periódicas con los responsables designados por el Gobierno Vasco para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

Las modificaciones posteriores a la definición inicial de responsables, deberán hacerse previo consenso entre las dos partes, sin que quede afectada la normal dinámica de trabajo adoptada.

5.2 Pruebas y aceptación de los servicios

Aceptación de un servicio

El adjudicatario deberá comunicar el momento de puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios al Gobierno Vasco para que sus técnicos den aprobación y levanten acta de aceptación, tras haber verificado a su entera satisfacción la corrección de los mismos.

El adjudicatario vendrá obligado a dar total cumplimiento a las condiciones que al efecto de control establezca el Gobierno Vasco sobre la validez, disponibilidad y calidad de los servicios contratados.

Las discrepancias sobre la fecha de disponibilidad y el desarrollo de los servicios serán resueltas al nivel más elevado de representación y **podrán ser causa de resolución del contrato.**

El contratista deberá facilitar al Gobierno Vasco la documentación exigida como parte del servicio, estableciéndose como requisito previo a la aceptación de su puesta en marcha o disponibilidad (datos cartográficos, numeraciones asignadas, datos técnicos de los enlaces empleados, personal técnico responsable, etc.).

Pruebas

El objetivo de las pruebas es la verificación de la disponibilidad de los servicios contratados y su calidad.

El adjudicatario facilitará, libre de coste, todos los equipos, herramientas, protocolos y documentaciones requeridas para realizar las pruebas. Estas pruebas serán realizadas, siguiendo el procedimiento acordado, por los representantes del Gobierno Vasco en presencia de un representante del adjudicatario y deberán ser aceptadas individualmente por ambas partes. No se considerarán superadas las pruebas, mientras no se hayan superado todas y cada una de las pruebas individuales.

5.3 Seguridad

5.3.1 Seguridad Laboral

El Adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las disposiciones generales y vigentes en materia laboral, de seguridad e higiene en el trabajo y demás disposiciones, quedando facultado el DIGV para llevar a cabo las comprobaciones necesarias que acrediten el cumplimiento de tales extremos con el Adjudicatario, sin que estas comprobaciones eximan de su responsabilidad a éste.

Asimismo, será responsabilidad del Adjudicatario que tanto los materiales y maquinaria, como el personal que hace uso de los mismos cumplan la normativa vigente en cuanto a Seguridad Laboral.

El Gobierno Vasco no se hace responsable de las consecuencias que el incumplimiento de este punto pudiese ocasionar.

5.3.2 Secreto y Confidencialidad

Además de lo recogido en la legislación aplicable (Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, Título III, Capítulo III, Artículos 49 y 50, relativos al Secreto de las comunicaciones y Protección de los datos de carácter personal), el Dpto. de Interior del Gobierno Vasco podrá dictar otras directrices relativas a la seguridad y confidencialidad en la prestación de los servicios.

El personal del Adjudicatario estará obligado a conocer y respetar las normas de confidencialidad que dicte el Departamento de Interior del Gobierno Vasco.



El licitador describirá en su oferta los métodos y procedimientos establecidos en relación a las medidas de seguridad adoptadas y el nivel de protección aplicada a la información relativa a los abonados del Departamento de Interior.

El Contratista se verá también obligado a guardar las normas vigentes sobre Copyright, propiedad intelectual y documentación clasificada o de difusión restringida que, por necesidades del contrato, se vea obligado a manejar.

5.3.3 Autorización del personal

El técnico del Gobierno Vasco, responsable del contrato, facilitará al personal del adjudicatario las autorizaciones de entrada a los centros o dependencias del Dpto. de Interior cuando se precisen.

El Adjudicatario presentará al Gobierno Vasco una relación del personal que realizara la prestación de los diferentes servicios, indicando su nombre, apellidos y número de DNI o pasaporte, así como su función o responsabilidad asignada dentro de las tareas objeto del contrato.

El Gobierno Vasco se reserva el derecho de vetar en cualquier momento a cualquiera de las personas incluidas en la relación de personal.

6. FACTURACIÓN

El licitador incluirá en la oferta su “Plan de Precios”, donde describirá el precio y procedimiento de facturación por cada servicio ofertado, indicando las modalidades existentes y sus características.

En todos los casos, la posterior facturación a realizar por el adjudicatario de este contrato se corresponderá inequívocamente con la codificación del “Plan de precios” ofertado y se efectuará con la periodicidad fijada en el expediente.

Los conceptos periódicos, se facturarán en relación con el tiempo desde la aceptación de su puesta en servicio, dentro de cada período (%).

Los pagos se realizarán, previa presentación de la correspondiente factura, con la periodicidad establecida para este expediente, y tras la aceptación por el DIGV de los servicios proporcionados.

Generación de cuentas

Los abonados del Departamento de Interior se considerarán englobados en tantas cuentas como los responsables del DIGV consideren oportuno, generándose una factura independiente para cada una de las cuentas existentes.

La aplicación de tarifas especiales afectará de igual manera a todas ellas, así como los procedimientos de gestión y atención.

La facturación de cada una de las cuentas se entregará en papel y en soporte magnético, y permitirá la personalización de la facturación según los formatos establecidos, de forma que pueda ser tratada por el DIV.

Servicio de Suministro de terminales

La facturación correspondiente al servicio de suministro de terminales y accesorios (y su reparación) se realizará de forma separada a la facturación del servicio de telefonía móvil digital.

La factura presentada por el contratista especificará claramente los elementos incluidos o referenciados, e irá acompañada de una copia del pedido que a tal efecto se realice.

7. PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

La oferta presentada por el licitador deberá ser lo mas detallada posible, de forma que permita su validación, análisis y valoración según los requisitos técnicos y/o criterios de adjudicación que se determinen para este expediente

La oferta deberá incluir como mínimo los siguientes apartados:

1. Memoria Técnica.
2. Oferta económica.

Así mismo, el licitador deberá entregar la documentación que le sea requerida por el órgano de contratación como parte del “Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares” o formalización del contrato correspondiente a este expediente.

Las ofertas se analizarán según estos datos; el licitador será el único responsable de las consecuencias que la falta u omisión de información en la oferta presentada pueda generar en el análisis y la valoración de la misma.

7.1 Memoria técnica

Los licitadores presentarán una memoria técnica en desarrollo de la propuesta que realiza para la prestación de los servicios solicitados, esta memoria técnica debe responder fundamentalmente a dos objetivos:

1. Presentación general de los servicios ofertados.
2. Presentación del proyecto “Plan de migración de operador”.

7.1.1 Presentación general de servicios ofertados

El licitador incluirá la descripción completa y detallada de la totalidad de los servicios ofertados, y que pueden ser contratados a través del “Plan de precios”, con indicación de sus prestaciones y características técnicas fundamentales asociadas, de forma que permitan su análisis, validación y valoración.

Los licitadores habrán de contemplar obligatoriamente en su memoria técnica los servicios solicitados en este pliego, a excepción de los de carácter optativo y que no sean ofertados.

El licitador también expondrá en este apartado los métodos, plan y organización del trabajo que propone para garantizar la implantación y prestación de los servicios “Soporte y Atención al cliente” solicitados.

El contenido de la memoria será en detalle y exhaustiva debiendo recoger y dar respuesta, como mínimo, a los apartados y aspectos técnicos citados expresamente en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como otros aspectos que el operador entienda de utilidad en el sentido que permita a los servicios técnicos del DIGV una evaluación de carácter técnico de la oferta realizada.

Los datos incluirán, como mínimo, y para cada servicio ofertado

- Descripción del servicio
- Prestaciones y características fundamentales
- Compromisos de calidad, procedimientos a emplear para la verificación de la misma, e información periódica sobre calidad que proporcionara al DIGV para cada servicio.

A partir de esta Memoria Técnica se determinará en primer lugar el grado de cumplimiento de las prestaciones y niveles de servicio mínimos solicitados en el Pliego de Prescripciones Técnicas, determinando la validez de la oferta presentada.

La oferta que no satisfaga los mínimos solicitados tanto en lo relativo al alcance de los servicios, especificaciones técnicas indicadas y nivel de calidad será considerada **NO Válida**.

7.1.2 Plan de migración de operador

Los licitadores deberán presentar su proyecto concreto de “Plan de migración de operador”.

Este "Plan de migración de operador" recogerá todas las acciones que es necesario realizar para hacer efectivo el cambio de suministrador en la provisión del servicio, teniendo en cuenta los servicios y prestaciones avanzadas anteriormente descritos y requisitos establecidos para los mismos y recogidos en este pliego.

El contenido de este apartado será de detalle y exhaustivo debiendo aclarar las soluciones técnicas propuestas, así como sus características y tiempos de implantación que se proponen.

7.2 Oferta económica

Los licitadores presentarán el “Plan de precios” a aplicar, con carácter general, para la contratación de los servicios ofertados.

Los precios estarán repercutidos de todos los costos directos e indirectos de la propia prestación de los servicios, las instalaciones realizadas, los derivados de las condiciones establecidas en el presente pliego así como los impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal, incluido el IVA.

La “Oferta económica” a presentar seguirá, en lo posible, las indicaciones recogidas en el “Anexo II – Indicaciones para la propuesta económica” del Pliego de Prescripciones Técnicas asociado a este expediente.

7.3 Oferta autocontenida – Concurso Público

Las ofertas presentadas deberán ser auto-explicativas y contener la respuesta a todas las cuestiones planteadas en este pliego de prescripciones técnicas , sin requerir la aportación de aclaraciones posteriores.

El Departamento de Interior del Gobierno Vasco **NO** solicitará ningún tipo de aclaración sobre las ofertas posterior a la “apertura de plicas” al ser este expediente tramitado por el procedimiento de concurso público.

Según directrices emitidas por la Oficina de Control Económico del Departamento de Hacienda y Administración Pública del Gobierno Vasco; la solicitud de aclaraciones posterior a la apertura de las ofertas desvirtúa la esencia del procedimiento abierto (concurso público), en el que, a diferencia del procedimiento negociado, no es posible que los licitadores alteren o aclaren sus ofertas iniciales, presentando a fecha posterior al plazo de presentación de las ofertas, nueva documentación, a tenor de lo dispuesto en el artículo 83.6 del Real decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el reglamento general de la L.C.A.P.

La solicitud de aclaración, en plazos posteriores al plazo de admisión establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares para que los licitadores presenten subsanaciones, incumple lo dispuesto en el Reglamento general de la L.C.A.P.; es por ello que se procederá a la **EXCLUSION** de aquellas ofertas que, a tenor de la información presentada, resultaren inviables o no garanticen suficientemente el cumplimiento de los mínimos establecidos en el pliego de prescripciones técnicas con relación al objeto del contrato.

El licitador será el único responsable de las consecuencias que la falta u omisión de alguna de las informaciones solicitadas pueda generar en el análisis y la valoración de ofertas.

8. ANEXO I – SERVICIOS, ABONADOS Y CONSUMOS ACTUALES

Abonados y consumos

Líneas telefónicas contratadas

- Numero de líneas activas en 2006: 2.433
Que se corresponden con terminales telefónicos y otros tipos de equipo (tarjetas PCMCIA, equipos de datos, FCTs, etc.)
- Altas realizadas durante el año 2006: 45
Para los próximos años se prevé un fuerte incremento en las líneas de datos.

Consumos

Las Tablas siguiente recogen los datos relativos a consumo de telefonía móvil digital del DIGV en el año 2006, que se utilizarán como base en la comparación de ofertas.

Tipología de llamadas de voz	Número Llamadas / mes	Duración Llamadas (sg.)
TRAFICO DE LA VPN		
- Internas GCU	339.096	31.783.099
- De GCU a Móvil mismo operador	58.791	9.584.444
- De GCU a Móvil otro operador	47.366	6.603.071
- De GCU a Fijo misma provincia	21.570	2.656.410
- De GCU a Fijo otra provincia	3.614	651.339
- De GCU a línea internacional	202	52.952

LLAMADAS ESPECIALES		
- Acceso a buzón de voz	618	27.460
- Otras	1.974	232.878

ROAMING	750	111.354
----------------	-----	---------

TARIFICACIÓN ADICIONAL	28	4.915
-------------------------------	----	-------

TOTAL mes	476.601	51.968.262
Total año	5.719.209	623.619.146

Reparto horario (tanto en nº llamadas como duración)

Hora Punta	64,00%	(considerando 08:00-18:00)
Hora reducida	36,00%	(considerando 00:00-08:00 y 18:00-24:00)

Llamadas de duración inferior al minuto: 60,00%

SMS a través de móviles	Número mensajes / mes
SMS normales (Ver desglose)	14.608
- Dentro GCU	3.800
- A Otros operadores nacionales (Móvil/Fijo)	5.654
- A móviles mismo operador	2.759
- A operadores extranjeros	2.395
SMS Premium	314
Enviado en roaming	499

Mensajería Directa SMS (conexión al SMSC)	Envíos/mes
- Destino Operador VPN	29.000
- Destino Otros Operadores	11.000
	<u>40.000</u>

Tráficos de datos por paquetes (estimación)	Gbytes/mes
- Global Dpto. Interior	100

Indicar que si bien el consumo de datos el año 2006 ha sido muy reducido, se prevé una gran demanda de este servicio para los próximos años.

Se valorará muy positivamente el disponer de un plan de facturación Global, aplicable a nivel de cuenta del Dpto. de Interior, para la facturación de los datos.

Terminales y Accesorios

En este apartado se recoge el número y tipo de terminales en uso y accesorios empleados en la actualidad.

Número y tipo de terminales empleados

<u>Gama</u>	<u>Modelo</u>	<u>Nº terminales</u>
Normal	Nokia 6021	1900
	Nokia 5210	320
Alta	Motorola V3	30
	PDA QTEC S100	150

Consumo de accesorios

El consumo de accesorios es reducido, y esta normalmente asociado a la entrega de nuevos terminales, o averías irreparables en los accesorios existentes.

Todos los terminales suministrados llevan una batería de repuesto, un cargador de mechero y una funda como dotación básica, además de los accesorios incluidos en el kit básico ya indicados anteriormente (como mínimo el terminal, una batería y cargador de red 220Vac).

El nº de vehículos con Kit de manos libres Bluetooth instalado en la actualidad es de 280 (modelo Parrot CK3100).

En general, la facturación asociada a los accesorios es reducida, con respecto al volumen global del expediente. En 2006:

- Kit de manos libres (suministro e instalación, desinstalación, reparaciones): 35.000 €
- Resto de accesorios: 10.000 €

El consumo de accesorios puede verse incrementado inesperadamente por factores externos, como es el caso de la sustitución de los terminales de dotación (tiempo de vida finalizado) por un nuevo modelo de terminal que sea incompatible con los accesorios distribuidos.

Infraestructuras de acceso directo implantadas

Conexión VPN

2 puntos de conexión diferentes

Cada punto constará, como mínimo, de un enlaces E1 (30B+D) con protocolo QSIG

Conexión SMS Directo:

Enlace dedicado punto a punto capacidad 64 Kbps, como mínimo.

Protocolo: Capa transporte: TCP/IP

Capa aplicación: SMPP

Conexión APN

Enlace dedicado punto a punto capacidad 2 Mbts, como mínimo

Protocolo: Capa transporte: TCP/IP

Capa aplicación: transparente

Servicios radius delegados

Posibilidad de asignación de IP fija a terminales de datos asociada al MSISDN

9. ANEXO II – INDICACIONES PARA LA PROPUESTA ECONÓMICA

El licitador incluirá en la oferta su “Plan de Precios”, donde se indicará el costo y procedimiento de facturación por cada servicio ofertado, indicando las modalidades existentes y sus características.

Se presentará los precios para todos los servicios considerados en el presente pliego como mínimo, y aquellos no considerados que el licitador se encuentre en disposición de ofrecer.

9.1 Precios

El licitador, indicará las variaciones de precios en función de parámetros inherentes al servicio, y otros parámetros que afecten a la facturación, indicando claramente cuales son estos conceptos diferenciadores, y presentando estas variaciones en forma de tablas de fácil seguimiento.

En este sentido, se presentarán las ofertas económicas atendiendo a los siguientes conceptos:

- Conceptos puntuales (altas, bajas, modificaciones.)
- Cuotas periódicas (cuotas mensuales de los servicios contratados).
- Servicios medidos (por tiempo, por tráfico cursado, etc.).
- Servicios específicos (suministro de terminales especiales, accesorios, instalación de kits, etc.)

Conceptos puntuales y Cuotas periódicas

En todos los casos, cuando proceda, se indicarán los siguientes precios:

- Precio de alta.
- Cuotas fijas (mensual, anual, etc.).
- Otros.

Asimismo, el Adjudicatario, indicará las variaciones de precios en función de parámetros inherentes al servicio contratado (solo voz, voz + datos, etc.) y/o otros parámetros existentes (número de abonados, dominio geográfico de las llamadas, etc.) que afecten a la facturación

Servicios medidos

Para los servicios medidos, el licitador debe recoger claramente en su oferta cuales son las distintas tarifas de utilización a aplicar, indicándose claramente los conceptos de la Tarificación y sus tramos: coste inicial de establecimiento de la llamada, coste por duración con indicación de la unidad (sg. ó min.), destino, número o servicio marcado y tramo de tarifa (en función del horario y del día de la semana), así como otros conceptos si fuesen aplicables.

Se identificarán al menos los siguientes:

- Tráfico realizado desde/hacia la red corporativa del Dpto. de Interior (GCU).
 - Tráfico a red fija: metropolitano, provincial, interprovincial, internacional.
 - Tráfico a Móvil del mismo operador
 - Tráfico a Móvil de diferente operador
 - Llamadas en roaming: destino número extranjero o nacional, recepción de llamadas.
 - Llamadas a Servicios especiales (buzón voz, videollamadas, otros).
 - Envío de SMS y/o MMS
- Volumen Trafico: variaciones de tarificación (descuentos) por tramos dependiendo del volumen de tráfico global y de los factores que se consideren de interés.

Datos por paquetes

Especial importancia se debe prestar al apartado de las comunicaciones de datos por paquetes y servicios asociados. El licitador presentará precios tanto para el acceso a Internet Pública como para el acceso a la Intranet del DIGV a través de la conexión PAP.

Se presentarán precios para cada una de los sistemas y modalidades de datos ofertadas (GPRS, UMTS, WAP, etc.), con indicación de los parámetros y modalidades que afectan a la facturación (precios por Kbyte, bonos de consumo y fuera de bonos, datos en roaming, etc.)

Servicios Adicionales

Además de lo anterior se indicarán las Tarifas aplicadas a los servicios de valor añadido adicionales:

- Costo implantación de los servicios corporativo VPN, PAP, acceso directo SMS. (cuota mes y de alta / modificación)
- Precios unitarios de distintos tipos de tarjetas de crédito de consumo y recargables.
- Otros.

Suministro/Reparación de Terminales

Con referencia a los terminales telefónicos se concretarán los siguientes aspectos:

- Precios unitarios de los terminales telefónicos, en función del número adquirido y su relación con el alta de abonados.
- Precios unitarios de terminales y equipos especiales (tarjetas PCMCIA, etc.)
- Precios unitarios de los accesorios, debiéndose contemplar , como mínimo, los recogidos en el kit básico y resto de accesorios indicados en el apartado correspondiente de este pliego, y para cada modelo de terminal
- Precios de instalación / retirada/ modificación para los kit de manos libres) ofertados.
- Tarificación del servicio de reparación de terminales

9.2 Facturación

Así mismo, el licitador describirá en su oferta el procedimiento de facturación por cada servicio, indicando las modalidades existentes y sus características. En cualquier caso, se respetarán las condiciones de facturación recogidas en el “Pliego de Prescripciones Técnicas” y “Pliego de Cláusulas Administrativas” asociados al presente expediente.

La facturación a realizar se corresponderá inequívocamente con la codificación del “Plan de precios” ofertado; de lo anterior se entiende la relevancia de la oferta inicial, que han de presentar los licitadores, toda vez que la misma debe contener todos los servicios ofertados.

Modelo de factura

En consonancia con el “Plan de precios” propuesto y para los diferentes servicios ofertados, el licitador describirá su “modelo de factura” tipificada, indicando las modalidades existentes (detallada, por grupos de usuarios, global, etc.). La explicación se ilustrará con un ejemplo práctico, presentando un modelo simulado de factura tipo, en formato electrónico, que contemple todos los servicios demandados, y un ejemplo de facturación e información detallada de servicios medidos.

El Modelo de factura deberá ser tal que permita a los técnicos del Gobierno Vasco realizar el seguimiento y comprobación de la facturación, identificando los consumos asociados a cada uno de los conceptos y servicios recogidos en el "Plan de Precios" vigente en cada momento.