



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA

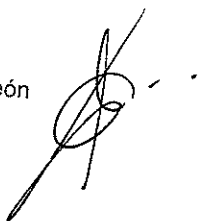
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN, POR CONCURSO, DE LOS SERVICIOS DE
TELEFONÍA MÓVIL DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE
VALENCIA

Firmado Marta Monleón

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	SITUACIÓN ACTUAL.....	3
3.	SERVICIOS SUJETOS A CONCURSO PÚBLICO	4
	3.1 TRÁFICO FIJO – MÓVIL.....	4
	3.2 SERVICIO DE MÓVILES	7
4.	DURACIÓN DEL CONTRATO	19
5.	FACTURACIÓN	19
6.	TRANSICIÓN	20
7.	PRESENTACIÓN OFERTAS	20

Firmado Marta Monleón



1. INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el pliego de prescripciones técnicas para la contratación de los servicios de telefonía móvil de la Universidad Politécnica de Valencia.

1.1 ALCANCE DEL PLIEGO

El alcance de los trabajos solicitados comprende la provisión de líneas de comunicaciones y los servicios de transporte de voz entre terminales móviles y entre móviles y fijos, así como del tráfico de datos asociado a dispositivos móviles y la provisión de terminales de telefonía y otros elementos según detalla este documento.

Por provisión de una línea de comunicaciones se considera la puesta en marcha, explotación y mantenimiento garantizando siempre su plena operatividad, que deberá mantenerse con las condiciones citadas en el presente pliego durante el periodo de vigencia del contrato.

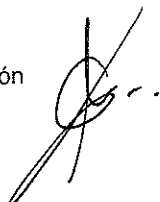
La central telefónica a la que se conectan las líneas en la Universidad Politécnica de Valencia es propiedad de la UPV y no es objeto de este concurso.

2. SITUACIÓN ACTUAL

La Universidad Politécnica de Valencia dispone de una central telefónica con aproximadamente 5.500 extensiones de telefonía fija, además de unas 1.400 líneas de telefonía móvil a fecha de marzo de 2011.

Conectados a la central telefónica existen 3 primarios de telefonía móvil en la sede de Vera (Valencia). Las llamadas a móviles de las extensiones de telefonía fija se encaminan por los primarios de telefonía móvil como ruta principal.

Las líneas de telefonía móvil se utilizan tanto para voz como para transmisión y recepción de datos.



3. SERVICIOS SUJETOS A CONCURSO PÚBLICO

3.1 TRÁFICO FIJO – MÓVIL

Este punto comprende los enlaces de móviles que el licitador estime necesarios para el tráfico entre la central de telefonía fija de la UPV y los móviles de cualquier operadora, así como el tráfico que se detalla seguidamente.

El tráfico estimado es de 980.000 llamadas y 2.500.000 minutos.

Tráfico fijo - móvil	980.000 llamadas	2.500.000 minutos
----------------------	------------------	-------------------

La distribución estimada por operadora es la siguiente:

En porcentaje:

	% Llamadas	% Minutos
Grupo, móvil UPV	13,82%	9,27%
Movistar	34,96%	35,64%
Vodafone	24,61%	27,05%
Orange	20,31%	21,27%
Yoigo	4,70%	4,89%
Simyo	1,41%	1,67%
Otras operadoras	0,20%	0,21%

En llamadas y minutos:

	Llamadas	Minutos
Movistar UPV	135.394	231.692,67
Movistar no UPV	342.585	890.915,94
Vodafone	241.218	676.170,28
Orange	199.001	531.782,44
Yoigo	46.032	122.347,13
Simyo	13.792	41.749,26
Otras operadoras	1.976	5.342,29

Todas las llamadas a móviles UPV se considerarán llamadas a grupo independientemente de si el llamante utiliza marcación corta (número corporativo) o pública.

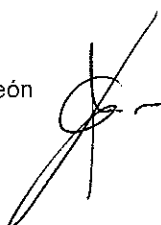
Esta distribución puede variar con la aparición de nuevas operadoras de telefonía móvil o la evolución de las existentes.

Ubicación

Los extremos de entrega para estos enlaces móviles se ubicarán en:

Vera Rectorado:
Edificio de Rectorado (2E)
Universitat Politècnica de València
Camino de Vera s/n
46022 Valencia

Firmado Marta Monleón



Vera CPI o IDI5:
Edificio CPI o IDI5 (8G)
Universitat Politècnica de València
Camino de Vera s/n
46022 Valencia

Características del servicio

El licitador deberá configurar el número que presente al usuario de móvil de forma que se pueda rellamar directamente a la extensión origen de la llamada, preferentemente con formato [cabecera]+[extensión].

Para las llamadas a móviles corporativos se podrá utilizar numeración larga o corta.

Equipamiento

La central a la que se conectan los enlaces es propiedad de la UPV. El licitador deberá proveer el equipamiento necesario hasta la central de la UPV.

Informes

El licitador presentará mensualmente varios informes asociados a los enlaces, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- informe de disponibilidad por enlace
- informe de ocupación por enlace

Así mismo el licitador pondrá a disposición de la UPV todos los datos relativos al tráfico cursado: número de llamadas por tipo, duración, información de cada llamada con origen y destino, tipo de llamada, ... así como informes de ayuda para análisis del tráfico.

Concretamente, se suministrará al menos el siguiente informe:

- tráfico generado por destino (operadora) agrupado para todas las extensiones con número de llamadas y duración de las mismas

El licitador debe proporcionar los datos en soporte informático así como una herramienta de tratamiento de los mismos, dado el elevado volumen de información.

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Grado de disponibilidad

El licitador debe garantizar una disponibilidad de las líneas del 99,85%. Esta disponibilidad se calculará del cociente de horas disponibles entre horas totales.

La disponibilidad se calculará sobre el total de los circuitos, considerando la media, con periodicidad anual. En el cálculo no se considerarán las intervenciones programadas si la Universidad Politécnica de Valencia ha sido avisada.

En caso de no cumplirse la disponibilidad del 99,85%, el licitador deberá compensar a la UPV de acuerdo con la siguiente tabla:

DISPONIBILIDAD	COMPENSACIÓN
----------------	--------------

Firmado Marta Monleón

Entre 99,75% - 99,85%	1,5% importe anual
Entre 99,50% - 99,75%	3% importe anual
Entre 99,00% - 99,50%	5% importe anual
Menor del 99,00%	10% importe anual

Desbordamiento de tráfico

En caso de que los enlaces desborden todo o parte del tráfico que debieran cursar, el licitador deberá compensar a la UPV por la diferencia del importe en estas llamadas debido a tener que encaminarlas por otro operador.

Variación enlaces

El licitador podrá variar el número de enlaces en función de la evolución del tráfico. Esta variación se realizará a propuesta del licitador, antes o durante el contrato, siempre que la Universidad Politécnica de Valencia lo acepte y sin coste alguno adicional.

Soporte al cliente

El licitador deberá incluir un servicio de soporte y atención al cliente. El soporte estará centralizado, disponible 24 horas al día, todos los días del año, para que la UPV pueda notificar incidencias de forma permanente. Preferentemente habrá una persona asignada para atender a la UPV en horario laboral. Prioritariamente el medio de comunicación será por correo electrónico, teléfono y web.

Este soporte atenderá lo siguiente:

- averías
- problemas de facturación
- peticiones
- y en general cualquier consulta

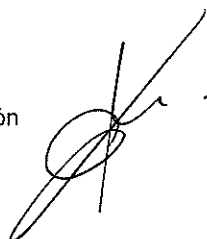
Precio unitario

El licitador presentará precio unitario de establecimiento de llamada y minuto de tráfico para cada tipo de tráfico. Siempre se presentarán precios sin incluir el iva.

El tráfico se tarificará en segundos, aunque los precios unitarios se presenten en minutos.

En caso de que el primario permita cursar tráfico de algún tipo no indicado en la tabla de tráfico estimado por operadora, el licitador deberá indicar los precios unitarios correspondientes.

Los precios unitarios incluirán el servicio de fijo a móviles, todo el tráfico asociado a ellos, así como otros conceptos como mantenimiento, soporte a usuario y en general cualquiera asociado a este servicio. Solo se facturará por tráfico, de acuerdo a los precios unitarios presentados.



3.2 SERVICIO DE MÓVILES

Los usuarios de la UPV demandan un servicio completo de telefonía móvil.

La UPV dispone de varias sedes ubicadas en las siguientes direcciones:

Valencia Vera:
Universitat Politècnica de València
Camino de Vera s/n
46022 Valencia

Alcoi Carbonell:
Escola Politècnica Superior d'Alcoi
Edificio Carbonell, Plaça Ferrandiz i Carbonell,
Alcoi
03801 Alicante

Alcoi Ferrandiz:
Escola Politècnica Superior d'Alcoi
Edificio Ferrandiz, Plaça Ferrandiz i Carbonell,
Alcoi
03801 Alicante

Alcoi Viaducte:
Escola Politècnica Superior d'Alcoi
Edificio Viaducte, Paseo Viaducto 1
Alcoi
03801 Alicante

Gandia:
Escola Politècnica Superior de Gandia
Carretera Nazaret a Oliva s/n
El Grao, Gandia
46730 Valencia

El licitador debe garantizar la cobertura necesaria en todas estas sedes.

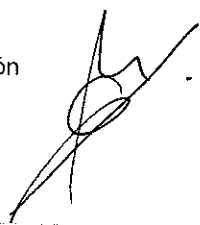
Por otro lado, los usuarios de la UPV demandan cada vez más un servicio de datos en movilidad. Para cubrirlo, el licitador deberá proporcionar un servicio de móviles para datos con tarifas muy ventajosas y con el equipamiento asociado más puntero (módem USB, módem router, etc).

Para el servicio de datos en movilidad es especialmente importante la cobertura del licitador en el lugar donde el usuario vaya a realizar el uso (cualquier destino, generalmente fuera de la UPV), por lo que la UPV podrá solicitar el servicio a una empresa diferente del licitador en caso de que la cobertura proporcionada para en el uso de alguna línea no sea la suficiente.

Este apartado comprende el servicio de terminales móviles tanto para voz como para datos de la UPV. En él se contemplan los siguientes conceptos:

- terminales móviles (para voz y datos)
- líneas
- tráfico de voz originado en terminales móviles
- tráfico de datos originado o recibido en terminales móviles
- mensajes cortos originados en móviles
- otros tipos de tráfico

Firmado Marta Monleón



3.2.1 TERMINALES MÓVILES

El licitador deberá suministrar tantos teléfonos móviles como líneas tenga la UPV en el momento de iniciar el servicio de este concurso (a fecha mayo 2.011 son aproximadamente 1.400).

Los terminales se distribuyen de las siguientes gamas:

Tipo de terminal	% sobre total de terminales
iPhone	18,50%
Otros smartphone	8,50%
Gama alta	7,00%
Gama media	55,00%
Gama básica	11,00%

Los smartphone son terminales tipo HTC, Samsung Galaxy, etc.

Los terminales de gama alta cuestan entre 150 y 350€.

Los terminales de gama media cuestan entre 100 y 150€.

Los terminales de gama baja cuestan menos de 100€.

Además de estos terminales, hay usuarios que disponen de un duplicado de tarjeta para uso de la línea con módem USB. Para estos casos el licitador deberá suministrar 150 modems USB adicionales a los terminales asociados a cada línea (unos 1.400, el número exacto lo determinan las líneas de alta en el momento de iniciar la ejecución del contrato).

Los terminales suministrados pasarán a ser propiedad de la UPV.

Nuevas altas

Para cada alta de línea que solicite la UPV, el licitador deberá suministrar un teléfono nuevo o un nuevo terminal de datos. La UPV podrá elegir el modelo de teléfono o tipo de terminal para datos, siendo los terminales solicitados de las siguientes gamas: 15% de gama tecnológica (PDAs, iPhones, etc), 20% de gama alta y 65% de gama media.

Los terminales de datos estarán preparados para funcionar con las tecnologías más novedosas y de mayor velocidad.

Entrega de terminales

La empresa adjudicataria correrá con los gastos tanto de entrega como de recogida de los terminales en las instalaciones de la UPV.

Cada terminal se entregará con un albarán que recoja los datos de identificación del teléfono o terminal de datos (IMEI), modelo de terminal y número de pedido.

Garantía de terminales

Todo terminal suministrado tendrá una garantía de al menos 20 días naturales desde la fecha de recepción del mismo, periodo durante el cual la UPV podrá informar al licitador del posible mal funcionamiento del equipo para su reposición por otro nuevo.

Averías

El licitador deberá aportar algún mecanismo para la reparación de los terminales suministrados durante el periodo de duración del contrato. En caso de que algún terminal sea irreparable, el licitador suministrará un terminal de características similares.

Firmado Marta Monleón

El tiempo máximo de reparación de un terminal será de 1 mes. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Renovación de terminales

El licitador deberá proponer algún sistema para la renovación de terminales sin coste alguno para la UPV. La cantidad de terminales a renovar anualmente será inferior al total de móviles disponibles.

El tiempo máximo de suministro de un terminal será de 10 días naturales. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Suministro de terminales

El licitador debe presentar un listado de precios de suministro de terminales adicionales. Este listado podrá ir renovándose periódicamente.

El tiempo máximo de suministro de un terminal será de 10 días naturales. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Liberación de terminales

La UPV podrá solicitar ocasionalmente la liberación de teléfonos móviles, siempre que tengan más de 1 año de antigüedad.

El tiempo máximo de liberación de un terminal será de 30 días naturales. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Informes

El licitador presentará mensualmente dos informes asociados a los terminales, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- informe de terminales suministrados, con fecha de entrega
- informe de terminales reparados, con fecha de recogida y entrega

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Mejoras

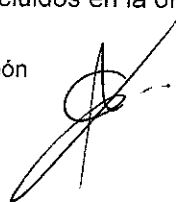
Debido a la constante evolución de los terminales de telefonía móvil, la UPV tiene un gran interés en tener acceso a terminales con nuevas prestaciones por lo que se valorarán mejoras orientadas a flexibilizar el acceso a modelos novedosos.

3.2.2 LÍNEAS

El licitador deberá suministrar todas las líneas en uso en el momento de iniciar el servicio de este concurso (a fecha mayo de 2.011 son aproximadamente 1.400). Estas líneas se podrán utilizar de forma temporal o permanente.

Los gastos asociados a todas las líneas de la UPV como cuotas mensuales, consumo mínimo o similar estarán incluidos en la oferta económica del licitador.

Firmado Marta Monleón



Numeración

El servicio de móviles debe estar totalmente integrado con el plan de numeración de la red privada de telefonía fija de la UPV. La integración deberá proporcionar el acceso a los móviles corporativos mediante un número de extensión de 5 cifras, a semejanza de cómo se accedería a cualquier extensión fija.

Para simplificar la transición, el licitador deberá garantizar que se mantenga la numeración tanto interna (extensión de 5 cifras) como externa (número de 9 cifras) de que dispone ahora la Universidad Politécnica de Valencia en todas sus líneas.

Perfiles de usuario

El licitador deberá proporcionar algún mecanismo para establecer diferentes perfiles de usuario. Según el perfil, la línea tendrá habilitado o no el envío de mensajes, la utilización de la línea en el extranjero, la restricción de llamadas solo a usuarios corporativos, utilización de GPRS/UMTS/HSDPA/HSUPA, la posibilidad de llamar a servicios de tarificación adicional, etc.

Límites y aviso por consumo

El licitador proporcionará alguna herramienta que permita limitar el consumo por línea, estableciendo un importe máximo.

Variación de cantidades

El número de líneas puede variar por necesidad de la UPV, por lo que el licitador deberá suministrar tantas como solicitudes realice la UPV sin coste adicional.

Entrega de tarjetas

La empresa adjudicataria correrá con los gastos tanto de entrega como de recogida de tarjetas en las instalaciones de la UPV.

Cada tarjeta se entregará con un albarán que recoja los datos de identificación de la línea, número de tarjeta y número de pedido.

Averías

El licitador deberá aportar algún mecanismo para la sustitución inmediata de las SIMs estropeadas.

Tarjetas especiales

La UPV podrá solicitar tarjetas telefónicas duplicadas de una misma línea para uso simultáneo en dos terminales.

Así mismo, podrá pedir tarjetas con dos líneas para uso en un mismo terminal de línea corporativa y personal.

Estos servicios no supondrán un coste adicional y se atenderán todas las solicitudes que realice la UPV.

El tiempo máximo de suministro de estas tarjetas será de 10 días naturales. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Otras solicitudes

La UPV podrá solicitar además de altas nuevas, incorporar líneas al contrato migrándolas de otras compañías, otros tipos de contrato, etc sin coste adicional.

Firmado Marta Monleón

El tiempo máximo de realización de estas solicitudes será de 30 días naturales. El incumplimiento reiterado de este plazo puede suponer penalización económica.

Informes

El licitador presentará mensualmente dos informes asociados a las líneas, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- informe de líneas suministradas, con fecha de entrega
- informe de líneas activadas, con fecha de activación

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Mejoras

Se valorará la disponibilidad de una herramienta para limitar y enviar sms de aviso en caso de sobrepasar un límite establecido para ciertos tipos de tráfico como por ejemplo tráfico de datos en roaming.

3.2.3 TRÁFICO DE VOZ

Este apartado incluye el tráfico de voz asociado a todas las líneas de telefonía móvil para voz y datos de la UPV.

El tráfico estimado es de 3.000.000 minutos y 1.350.000 llamadas.

Tráfico móvil voz	1.350.000 llamadas	3.000.000 minutos
-------------------	--------------------	-------------------

Este tráfico se distribuye de la siguiente manera:

En llamadas y minutos:

	Llamadas	Minutos
Grupo, móvil o fijo UPV	313.033	604.650,09
Movistar	418.117	926.597,34
Vodafone	205.256	517.268,83
Orange	149.486	343.876,24
Yoigo	31.995	76.096,54
Simio	7.246	17.003,36
Resto de operadoras de móvil	3.326	8.296,29
Nacional a fijos	148.905	300.836,84
Internacional zona 1	5.102	27.664
Internacional zona 2	1.701	9.221
Internacional zona 3	1.701	9.221
Recibidas en itinerancia zona 1	4.828	14.056,51
Recibidas en itinerancia zona 2	1.609	4.685,50
Recibidas en itinerancia zona 3	1.609	4.685,50

Firmado Marta Monleón

Realizadas en itinerancia desde zona 1 a zona 1	5.416	17.631,77
Realizadas en itinerancia desde zona 1 a zona 2	903	2.938,63
Realizadas en itinerancia desde zona 1 a zona 3	903	2.938,63
Realizadas en itinerancia desde zona 2 a zona 1	2.708	8.815,88
Realizadas en itinerancia desde zona 2 a zona 2	1.805	5.877,26
Realizadas en itinerancia desde zona 2 a zona 3	903	2.938,63
Realizadas en itinerancia desde zona 3 a zona 1	2.708	8.815,88
Realizadas en itinerancia desde zona 3 a zona 2	903	2.938,63
Realizadas en itinerancia desde zona 3 a zona 3	1.805	5.877,26
Buzón	14.577	17.092,78
Servicios de tarificación adicional	250	923,01
Resto de tráfico nacional	23.045	58.517,90
Videotelefonía nacional	69	97,27
Videotelefonía en itinerancia	46	218,27
Videotelefonía internacional	46	218,27

Todas las llamadas a móviles o fijos de la UPV se considerarán llamadas a grupo independientemente de si el llamante utiliza marcación corta (número corporativo) o pública.

Informes

El licitador pondrá a disposición de la UPV todos los datos relativos al tráfico cursado: número de llamadas por tipo, duración, información de cada llamada con origen y destino, tipo de llamada, ... así como informes de ayuda para análisis del tráfico.

Concretamente, se suministrará al menos el siguiente informe, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- tráfico generado por destino agrupado de todas las líneas, con número de llamadas y duración de las mismas.

El licitador debe proporcionar los datos en soporte informático así como una herramienta de tratamiento de los mismos, dado el elevado volumen de información.

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Precio unitario

El licitador presentará precio unitario de establecimiento de llamada y minuto de tráfico para cada tipo de tráfico. Siempre se presentarán precios sin incluir el iva.

El tráfico se tarificará en segundos, aunque los precios unitarios se presenten en minutos.

En caso de que el licitador tipifique algún tipo de tráfico no recogido en este pliego, deberá presentar precios unitarios para estos tipos o asignar una propuesta de descuento en general.

Los precios unitarios incluirán el servicio de líneas de móviles, terminales, todo el tráfico asociado a ellos, así como otros conceptos como mantenimiento, soporte a usuario y en general cualquiera asociado a este servicio. Solo se facturará por tráfico, de acuerdo a los precios unitarios presentados.



3.2.4 TRÁFICO DE DATOS ORIGINADO O RECIBIDO

Este punto incluye el tráfico de datos asociado a las líneas de telefonía móvil de la UPV, ya sea recibido o transmitido, independientemente de la tecnología utilizada (GPRS, UMTS, etc).

Los usuarios de la UPV podrán seleccionar entre pagar por tráfico cursado a precio unitario o contratar un bono monolínea.

El licitador proporcionará un precio unitario para tráfico de datos (precio por Megabyte) además de los bonos que considere oportunos.

Los bonos podrán ser para tráfico nacional y/o internacional. Si hubiera algún tipo de tráfico específico que no se pudiera acoger a bono, se deberá especificar claramente, indicando el precio unitario en este caso.

Seguidamente se detallan los tipos de tráfico cursado y su cantidad en 2.010 (cantidad anual), siendo previsible un aumento significativo en este tipo de tráfico. En todos los tipos se incluye el tráfico generado por las líneas con bono:

Tráfico 2010 (en Mbytes) considerando líneas con bono	Total 2.010 en Megabytes
Datos internet	2.726.479,48
Datos en itinerancia	6.847,95
Datos blackberry	1.011,56
Servicio I-phone	1.001,56
Datos movimail	530,52

A modo orientativo se indican las cantidades de tráfico de datos cursado en un mes y la cantidad de líneas con bono de datos a fecha de mayo de 2.011, pudiendo cambiar esta estimación por la demanda en aumento de este tipo de servicios. El tráfico que se considera es el tráfico nacional de internet:

TRÁFICO CURSADO

A fecha mayo de 2.011 (cantidad mensual)

Tráfico mensual en Megabytes	Estimado para un mes
Tráfico de líneas fuera de bono	6.679,41
Tráfico de líneas con bono	374.745,92
Tráfico total en un mes	381.425,33

LÍNEAS CON BONO

Tráfico incluido en bono	Número líneas
Bono de datos nacional de 10GBytes	7
Bono de datos nacional de 3GBytes	61
Bono de datos nacional de 1GByte	293
Bono de datos nacional de 200MBytes	4
Bono de datos nacional de 100MBytes	50

Firmado Marta Monleón

Puede haber otros tipos de bonos minoritarios dados de alta en líneas sueltas.

Informes

El licitador pondrá a disposición de la UPV todos los datos relativos al tráfico cursado: número de conexiones por tipo, duración, dirección de cada conexión, tipo de conexión, ... así como informes de ayuda para análisis del tráfico.

Concretamente, se suministrarán al menos los siguientes informes, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- tráfico generado por tipo agrupado de todas las líneas
- tráfico generado por tipo para cada línea
- consumo asociado a cada línea

Con número de conexiones y cantidad de información (bytes) emitida o recibida en todos los casos.

El licitador debe proporcionar los datos en soporte informático así como una herramienta de tratamiento de los mismos, dado el elevado volumen de información.

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Precio unitario

El licitador presentará precios unitarios para todos los tipos de tráfico de datos.

Así mismo presentará precio unitario para cada tipo de bono disponible, ofreciendo al menos los bonos de 1Gbyte al mes y tráfico ilimitado. También presentará precios unitarios para el tráfico excedido del bono (o condiciones de uso de línea en caso de exceso de bono).

En caso de existir algún tipo de tráfico de datos no incluido en bono se detallará expresamente, así como el precio unitario.

Siempre se presentarán precios sin incluir el iva.

Los precios unitarios incluirán el servicio de líneas de móviles, terminales, todo el tráfico asociado a ellos, así como otros conceptos como mantenimiento, soporte a usuario y en general cualquiera asociado a este servicio. Solo se facturará por tráfico, de acuerdo a los precios unitarios presentados.

Mejoras

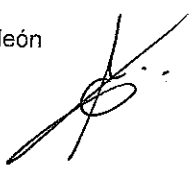
Se valorará la disponibilidad de bonos para datos en roaming.

Se valorará los tipos de tráfico incluidos en el bono de datos.

3.2.5 MENSAJES CORTOS

Este punto incluye el tráfico de mensajes asociado a todas las líneas de telefonía móvil de la UPV, incluyendo los recibidos o enviados en el extranjero, así como los mensajes multimedia.

El tráfico estimado es de 260.000 mensajes.



Tráfico mensajes móvil	265.000
------------------------	---------

Este tráfico se distribuye de la siguiente manera:

	Mensajes
Movistar	146.226
Vodafone	52.604
Orange	37.489
Yoigo	6.108
Simyo	2.259
Resto sms nacional	673
Movistar en itinerancia	7.047
Internacionales	3.308
Nacionales en itinerancia	3.365
Internacionales en itinerancia	1.343
Multimedia	3.922
Multimedia en itinerancia	246
Especiales	149
Especiales en itinerancia	5
Tarificación adicional	255

Informes

El licitador pondrá a disposición de la UPV todos los datos relativos a mensajes: número de mensajes por tipo, origen y destino de cada mensajes, sentido del mensaje, ... así como informes de ayuda para análisis del tráfico de mensajes.

Concretamente, se suministrarán al menos los siguientes informes, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- número de mensajes por destino agrupado de todas las líneas
- consumo asociado a cada línea

El licitador debe proporcionar los datos en soporte informático así como una herramienta de tratamiento de los mismos, dado el elevado volumen de información.

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Precio unitario

El licitador presentará precio unitario de mensaje para cada tipo. Siempre se presentarán precios sin incluir el iva.

En caso de que el licitador tipifique algún tipo de tráfico de mensajes no recogido en este pliego, deberá presentar precios unitarios para estos tipos o asignar una propuesta de descuento en general.

Los precios unitarios incluirán el servicio de líneas de móviles, terminales, todo el tráfico asociado a ellos, así como otros conceptos como mantenimiento, soporte a usuario y en

Firmado Marta Monleón

general cualquiera asociado a este servicio. Solo se facturará por tráfico, de acuerdo a los precios unitarios presentados.

3.2.5 OTROS TIPOS DE TRÁFICO

Podría darse el caso de que el licitador considerara otros tipos de tráfico no detallados anteriormente. El operador actual considera el tipo de tráfico emoción como tráfico de acceso a wap (servicios de internet).

El tráfico generado de este tipo en un año es:

	Llamadas	Sesiones
Datos emoción por conexión	115	117

Informes

El licitador pondrá a disposición de la UPV todos los datos relativos a otros tipos de tráfico ... así como informes de ayuda para análisis del tráfico de mensajes.

Concretamente, se suministrarán al menos los siguientes informes, estando a disposición de la UPV antes del día 15 del mes siguiente:

- número de llamadas/conexiones y tiempo/datos/sesiones por destino agrupado de todas las líneas
- consumo asociado a cada línea

El licitador debe proporcionar los datos en soporte informático así como una herramienta de tratamiento de los mismos, dado el elevado volumen de información.

Los informes se presentarán en formato digital. El formato quedará establecido tras revisar la UPV el presentado el primer mes por el licitador.

La oferta contendrá un ejemplo de cada tipo de informe.

El incumplimiento reiterado en la presentación de informes puede suponer penalización económica.

Precio unitario

El licitador presentará precio unitario de mensaje, llamada, sesión, etc, para cada tipo. Siempre se presentarán precios sin incluir el iva.

En caso de que el licitador tipifique algún tipo de tráfico de mensajes no recogido en este pliego, deberá presentar precios unitarios para estos tipos o asignar una propuesta de descuento en general.

Los precios unitarios incluirán el servicio de líneas de móviles, terminales, todo el tráfico asociado a ellos, así como otros conceptos como mantenimiento, soporte a usuario y en general cualquiera asociado a este servicio. Solo se facturará por tráfico, de acuerdo a los precios unitarios presentados.

Para todos los apartados del servicio de móviles hay que considerar los siguientes puntos:

Soporte en la UPV

Debido al gran número de líneas existentes es imprescindible la dotación de soporte para atención directa en las instalaciones de la UPV. Dicho puesto tendrá entre sus funciones atender y gestionar todo tipo de tramitaciones y tareas asociadas a los móviles y líneas de la UPV.

Firmado Marta Monleón

Si hubiera más de una persona asignada al soporte in situ en la UPV, al menos una de ellas deberá tener como mínimo 4 años de experiencia en el puesto.

El horario de atención será de 9 a 15 horas y alguna tarde (la UPV lo determinará en función de las necesidades) o mayor.

La empresa adjudicataria deberá proporcionar una cuenta de correo electrónico para los recursos asignados a la UPV. Así mismo deberá poner a su disposición los ordenadores y demás dispositivos ofimáticos que considere oportuno para el correcto desarrollo de la actividad: impresoras, fungible de oficina,... Es de responsabilidad de la empresa el mantenimiento de los equipos para poder garantizar el servicio.

La persona o personas que realicen el soporte deberán disponer de un elemento de identificación o uniforme de trabajo. En dichos uniformes o elementos identificativos deberá figurar en lugar visible el logo y nombre de la empresa.

Se habilitará un espacio de trabajo en la UPV. Dicha instalación estará señalizada como asignada a la empresa adjudicataria, debiendo incluir en la puerta y en lugar visible el nombre y logo de la empresa. Tanto el local como los bienes muebles del local, son propiedad de la UPV pero de uso de la empresa adjudicataria.

Soporte al cliente

El licitador deberá incluir un servicio de soporte y atención al cliente. El soporte estará centralizado, disponible 24 horas al día, todos los días del año, para que la UPV pueda notificar incidencias de forma permanente. Preferentemente habrá una persona asignada para atender a la UPV en horario laboral. Prioritariamente el medio de comunicación será por correo electrónico, teléfono y web.

Este soporte atenderá lo siguiente:

- averías
- problemas de facturación
- peticiones
- y en general cualquier consulta

Centros de facturación

La UPV agrupa las líneas de móviles por centros de facturación. El licitador debe generar tantas facturas como centros de facturación haya. Así mismo, debe proporcionar una herramienta para hacer llegar todas las facturas (resumen y detalle) a dos destinos: uno es cada centro de facturación y otro el Servicio de Infraestructura de la UPV.

La UPV podrá dar de alta y/o baja tantos centros de facturación como considere oportunos en cualquier momento.

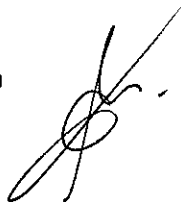
Datos de tráfico y facturación

El licitador deberá suministrar los datos de tráfico y facturación en formato electrónico. Si estos datos están disponibles vía web, se deberá descargar un único fichero para obtener toda la información. En caso contrario, el licitador deberá hacerlos llegar a la UPV vía correo electrónico o enviando un CD o similar.

En cualquier caso, la información se debe proporcionar de forma que sea de tratamiento rápido, eficiente y cómodo.

Formularios solicitud

Firmado Marta Monleón



El licitador deberá presentar en la oferta todos los formularios necesarios para cualquier tipo de solicitud (línea, terminal, tarjeta con dos números, portabilidad de un número, cambio de titular de línea, ...), detallando el procedimiento de tramitación en cada caso.

Preferentemente los trámites se realizarán a través de medios telemáticos.

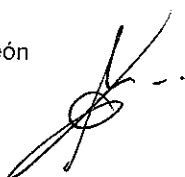
Mejoras

Se valorarán las mejoras en servicio y soporte a la UPV, así como la mayor aportación de recursos humanos dedicados a la UPV. También será importante el perfil de la persona o personas asignadas al soporte in situ, especialmente la preparación para resolución de incidencias de segundo nivel (configuración de puntos de acceso, actualización de firmware, etc).

Otro punto a considerar será la posibilidad de realizar desvíos entre líneas corporativas de la UPV y/o personales sin coste adicional.

Así mismo se valorará el acceso a nuevas tecnologías y servicios adicionales, como por ejemplo la dotación de una bolsa de mensajes para pruebas o la integración del correo electrónico de la UPV con la telefonía móvil. Para las facilidades de configuración de estos servicios el licitador deberá dar un soporte integral (terminales preconfigurados, soporte técnico dedicado para puesta en marcha, etc).

Firmado Marta Monleón



4. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de 2 años con posibilidad de prórroga.

5. FACTURACIÓN

La facturación se realizará variable cada mes, proporcional al tráfico cursado y de acuerdo con los precios unitarios contratados.

Para la facturación es importante considerar que las líneas de móviles se podrán agrupar en centros de coste. Cada centro de coste tendrá una factura mensual asociada a sus líneas y proporcional al tráfico de éstas.

El licitador proveerá algún mecanismo para que la facturación sea accesible de la siguiente manera:

- el responsable de telefonía de la UPV tendrá acceso a cualquier factura con CIF de la UPV
- el responsable de cada centro de coste tendrá acceso solo a la factura asociada a su centro de coste

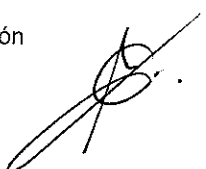
El acceso será preferentemente por medios electrónicos. En caso de no ser posible, el licitador facilitará la factura duplicada en papel (original y copia) a dos direcciones: una será la dirección de cada centro de facturación y la otra la del Servicio de Infraestructura de la UPV. La UPV podrá solicitar tantos cambios en el destino de las facturas como sea necesario.

En caso de consulta de facturación por medios electrónicos pero no estar disponible la facturación electrónica, el licitador proporcionará la factura legalmente establecida en papel.

PENALIZACIONES

Se penalizará al licitador por incumplimiento de los siguientes aspectos:

- Facturación: en caso de que la factura mensual emitida por el licitador difiera de los precios establecidos por contrato (que no se apliquen correctamente las tarifas contratadas) el licitador deberá rehacer la factura correctamente en el plazo de 1 mes, vencido éste y si no se ha recibido la factura correcta, se descontará un 5% del importe facturado dicho mes.
- Grado de disponibilidad de primarios: según especificación del apartado 3.1.
- Disponibilidad de informes: en caso de que el licitador incumpla el compromiso de entrega de informes, se descontará un 2,5% del importe de la factura del mes incumplido.
- Plazo de suministro de terminales: en caso de que el licitador incumpla el plazo máximo de suministro de terminales en más de un 10% de entregas, se descontará un 0,5% del importe anual del contrato.
- Plazo de reparación de terminales averiados: en caso de que el licitador incumpla el plazo máximo de reparación de terminales averiados en más de un 10% de reparaciones, se descontará un 0,5% del importe anual del contrato.
- Plazo de suministro de tarjetas: en caso de que el licitador incumpla el plazo máximo de suministro de tarjetas en más de un 10% de entregas, se descontará un 0,5% del importe anual del contrato.
- Plazo de liberación de terminales: en caso de que el licitador incumpla el plazo máximo de liberación de terminales en más de un 10% de reparaciones, se descontará un 0,5% del importe anual del contrato.
- Plazo de tramitación de otras solicitudes: en caso de que el licitador incumpla el plazo máximo de tramitación de otras solicitudes en más de un 10% de reparaciones, se descontará un 0,5% del importe anual del contrato.



Con posterioridad a la fecha de vencimiento del contrato, tanto la UPV como el licitador deberán proceder a calcular si existen penalizaciones a aplicar. En caso de que existan, se deberá emitir la factura de regularización de penalizaciones en un plazo anterior a 3 meses tras las fecha de finalización del contrato. En caso de que el licitador no presente su propuesta, aceptará automáticamente la regularización propuesta por la UPV.

Mejoras

Se valorará la utilización de facturación electrónica en formato utilizado por la UPV, formato facturae. Será muy importante el plazo para implantación de esta facturación.

6. TRANSICIÓN

La transición entre el servicio proporcionado por el actual operador y el nuevo licitador deberá realizarse de la forma más transparente posible para el usuario.

Para poder planificar la transición, el licitador deberá presentar junto con la oferta un plan propuesto de transición que recoja detalladamente todas las fases del plan e interacciones con el actual operador. También deberá indicarse las pruebas de funcionamiento que se vayan a realizar.

El licitador proporcionará los recursos materiales y humanos necesarios para la correcta transición.

7. PRESENTACIÓN OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse en papel y soporte digital.

El esquema de la oferta presentada en el sobre 2 se debe ceñir al siguiente índice:

1. Solución propuesta
2. Gestión del servicio: operación y soporte
 - a. Atención al cliente
 - b. Procedimiento de gestión de incidencias: comunicación, escalado y resolución
 - c. Procedimientos para altas, bajas, suministro de terminales y líneas, averías, etc así como formularios asociados
 - d. Procedimientos para cambios de perfil, activaciones de bono, limitaciones de tráfico, etc
3. Informes
4. Facturación
5. Implantación y transición

El punto 1 contendrá la descripción técnica completa de la solución, el 2 describirá todo lo relacionado con operación y soporte, el 3 los detalles de los informes a presentar (tiene que contener un ejemplo de cada informe solicitado), el 4 todo lo relativo a facturación y el 5 el detalle de la implantación, indicando especialmente plazos y recursos asignados.

Para la presentación de precios unitarios (incluida en el sobre 3) se deberá cumplimentar el documento anexo a la proposición económica (anexo I.1).

Para la valoración del servicio (incluida en el sobre 3) se deberá cumplimentar el documento anexo de criterios objetivos (anexo I.2).

Firmado Marta Monleón

