

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO COMUNICACIONES DE TELEFONÍA MÓVIL Y DATOS EN MOVILIDAD PARA LA FEDERACIÓN DE ORGANISMOS O ENTIDADES DE RADIO Y TELEVISIÓN AUTONÓMICOS (FORTA)

1.- OBJETO DEL CONTRATO

De conformidad con lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la contratación tiene por objeto la prestación del servicio de comunicaciones de telefonía móvil y datos en movilidad para la Federación de Organismos o Entidades de Radio y Televisión Autonómicas (FORTA) incluidos la provisión de terminales de telefonía móvil, y otros elementos según detalla este documento, necesarios para su realización. El alcance del contrato comprende el suministro, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos constituyentes del servicio de telefonía móvil y transmisión de datos en movilidad. De forma que se garantice su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

2.- ALCANCE Y DESCRIPCIÓN GENERAL DEL OBJETO DEL SERVICIO

FORTA es consciente de que los servicios de telefonía móvil constituyen un elemento estratégico de modernización, movilidad y desarrollo, por ello, considera indispensable consolidar y mejorar el servicio actual de telefonía móvil, en la línea de llegar a la mayor convergencia en las comunicaciones, y a la integración de estas con las redes de datos.

Pretende, por lo tanto, llegar a implantar una moderna solución, adaptar las tarifas y servicios a las necesidades reales y casuística propia de FORTA y del mercado actual. Del mismo modo, se pretende obtener un servicio de calidad, totalmente necesario, pues contribuye al desarrollo de las actividades propias de FORTA.

El alcance de los trabajos solicitados comprende la provisión de líneas de comunicaciones móviles, el servicio de tráfico de voz y datos sobre esas líneas móviles, y la provisión de terminales de telefonía, y otros elementos según detalla este documento.

Por provisión de una línea de comunicaciones móvil 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.

El presente pliego detalla las características relativas al tráfico de voz y datos que debe cumplir cada uno de los tipos de líneas establecidos.

También es objeto de la presente licitación la entrega, por parte del adjudicatario, de la información relativa al uso y tráfico generado por las líneas móviles incluidas en el contrato. Como se especifica en el presente pliego, esta información debe permitir al administrador del contrato tener una imagen fiel y completa del uso de las diferentes líneas, y de sus consumos y cuotas, de manera que se puedan adoptar de manera ágil las medidas de gestión que se consideren oportunas.

La característica de esta contratación conlleva la necesidad de que el adjudicatario adscriba, durante toda la ejecución del contrato, los medios técnicos y materiales que, se reseñan en el presente pliego técnico, considerándose una obligación esencial del contrato y constituyendo su incumplimiento, causa de resolución del mismo.

No es objeto de este concurso los servicios de telefonía fija de la Federación.

3.- CONTENIDO Y DESCRIPCIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE TELEFONIA MOVIL.

En la actualidad FORTA dispone de líneas móviles contratadas con el operador Movistar. El total de líneas móviles (voz y datos) actualmente en servicio, es de cuarenta y dos (42). En el Anexo I de este pliego se detalla el desglose de llamadas (en segundos), mensajes de texto y datos en movilidad (en MB) del Periodo 01/01//2024 al 31/12/2024 como referencia para la confección de la oferta por el licitador.

Todas ellas disponen del mismo tipo de contrato, el cual cuenta con lo siguiente:

42 líneas móviles (voz y datos): Llamadas ilimitadas a fijos y móviles y GB ilimitados.

En cuanto a los terminales actualmente en uso, se contempla la renovación de los mismos para que se mantengan completamente operativos en capacidad y funcionalidades, por lo que es necesario también la aportación de terminales por parte del adjudicatario al inicio del contrato.

4.- SERVICIOS OBJETO DEL CONTRATO DE COMUNICACIONES DE TELEFONIA MOVIL.

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

El alcance del contrato comprende el suministro, configuración, puesta en marcha, gestión, mantenimiento y actualización de todos los elementos constituyentes del servicio de telefonía móvil y transmisión de datos en movilidad. De forma que se garantice su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

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

4.1 SERVICIOS DE VOZ: (Tarifa plana mensual sin coste de establecimiento de llamada con llamadas ilimitadas a fijos y móviles)

La solución propuesta debe incluir al menos los siguientes servicios básicos en lo relativo al tráfico de voz:

- Identificación de llamada.

- Ocultación de la identidad.
- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Multiconferencia.
- Desvío de llamadas, con identificación del número de la llamada entrante.
- Aviso de llamadas.
- Bloqueo de llamadas entrantes y salientes.
- Buzón de voz.
- Mensajes cortos (SMS).
- Llamadas perdidas.
- Línea con servicios MultiSIM, permitiendo disponer de duplicado de la tarjeta SIM o micro/nanoSIM principal.
- Roaming. Se deberá proporcionar una lista de operadores y países con los que existe acuerdo sin coste por llamadas y utilización de datos desde el extranjero, y sus condiciones de uso.
- Control de consumo con alerta de límites. En el caso de que la tarifa seleccionada tuviera un límite de consumo, deberá generarse una alerta cuando se esté próximo a alcanzar ese límite.
- Definición y creación de grupos de usuarios con una determinada configuración del servicio en función de los perfiles de uso, restricciones, límites de consumo, etc.

El sistema deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes tipos de restricciones sobre el uso de las líneas móviles, incluyendo:

- Destino de llamadas. Se debe restringir todas las llamadas que se realicen desde los móviles corporativos en el extranjero, salvo petición expresa y por escrito del responsable del contrato.
- Roaming. Se debe disponer de la capacidad de activación, restricción o desactivación de este servicio fuera del territorio nacional.
- Limitaciones de tráfico. Posibilidad de establecer limitaciones del tipo de tráfico.
- Restricciones de consumo. Posibilidad de establecer límites de consumo por línea.
- Restricciones de servicios de tarificación adicional.
- Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
- Restricción de llamadas según horario.

La configuración y modificación de estas restricciones deberá ser fácil y clara, de manera que puedan ser gestionadas directamente por el responsable del contrato en FORTA a través de las herramientas informáticas facilitadas al efecto.

4.2 SERVICIOS DE DATOS

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos con Gigs ilimitados basados en tecnologías por paquetes GSM, GPRS, 3G, 4G y 5G/LTE sobre terminales basados en plataformas ANDROID e IOS todos ellos a velocidad máxima. La navegación en redes 5G estará incluida en la tarifa plana de datos correspondiente y no tendrá un coste económico adicional para FORTA.

Las SIM suministradas permitirán la conexión de datos mediante la tecnología superior disponible en toda España.

En caso de evolución tecnológica durante la duración del contrato, el adjudicatario renovará las tarjetas SIM sin ningún cargo para FORTA, de forma que siempre pueda ser utilizada la mejor tecnología disponible en cada momento.

4.3 OTROS SERVICIOS

El servicio de telefonía móvil requerido deberá permitir enviar mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores Web.

Todos los licitadores ofrecerán en su memoria técnica el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales. El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.

Cuando los teléfonos móviles destino no tengan capacidad de MMS, los usuarios de estos teléfonos recibirán una notificación por mensaje de texto informándoles de que han recibido un mensaje multimedia que pueden recuperar en una dirección determinada de Internet.

De forma adicional a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios.

De forma adicional a los anteriormente descritos, el licitador ofrecerá aquellos servicios que considere de interés. En particular, informará de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios.

4.4 SUMINISTRO DE TERMINALES TELEFÓNICOS

Los terminales necesarios para la prestación del servicio requerido serán suministrados al inicio del nuevo contrato, sin coste alguno, por cuenta de la empresa adjudicataria procediendo, por tanto, a realizar una renovación completa de los terminales.

En la oferta presentada, los licitadores deberán incluir la descripción de las características de la gama de terminales que pondrá a disposición de los trabajadores de FORTA, debiendo permitir el máximo aprovechamiento de las funcionalidades del servicio.

FORTA podrá solicitar el alta de nuevas líneas telefónicas en el momento en el que lo necesite.

FORTA podrá solicitar en cualquier momento la baja de aquellas líneas que hayan dejado de tener uso.

Asimismo, en este apartado se indican los modelos de terminales móviles, dispositivos y tarjetas SIM, necesarios para el suministro inicial.

Transcurridos dos años de la prestación del servicio o de la renovación inicial, y si se ejecutase la prórroga, se volverá a renovar el parque de terminales, sin coste alguno, por obsolescencia tecnológica.

Todos los terminales entregados a FORTA, bien con motivo de la dotación inicial o bien por la ejecución de la prórroga posterior, quedarán en propiedad de FORTA al finalizar el contrato con el adjudicatario.

4.4.1 Gama de terminales

Los terminales se catalogarán en función de sus características. Se deberá incluir en la oferta especificación técnica de todas las características mínimas solicitadas de los modelos ofertados.

Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo FORTA proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencia de fabricante o tecnología.

Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado a FORTA y aprobado por el mismo con anterioridad a su modificación.

Los licitadores deberán ofertar al menos los siguientes elementos:

4.4.1.1 Terminales de Gama Alta

El número de unidades de estas características será de **18 unidades**, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.

Las características mínimas de estos equipos serán al menos un modelo de cada uno de los siguientes:

TIPO 1 (15 unidades):

- Microprocesador: Procesador Chip A18 Pro. Nueva CPU de 6 núcleos. Nueva GPU de 6 núcleos. Nuevo Neural Engine de 16 núcleos o similar
- Pantalla: Super Retina XDR OLED 6,3" pulgadas o superior
- Memoria Interna: 256 GB o superior
- Bluetooth: 5.3 o superior
- Tipo de tarjeta Compatible con doble eSIM. Doble SIM (Nano SIM y eSIM)
- Conectividad: 5G – Doble SIM (Nano SIM y eSIM)
- GPS, GLONASS, Galileo, QZSS y BeiDou
- Cámara: Sistema de cámaras Pro. Cámara Fusion 48 Mpx + Ultra gran angular 12 Mpx + Teleobjetivo x5 de 12 Mpx o superior
- Cámara Frontal: 12 Mpx o superior
- Batería: Carga inalámbrica con MagSafe de hasta 25 W con adaptador de 30 W o superior¹⁴ o superior
- Ver OS: IOS 18
- Face ID
- Conector USB-C (carga y auriculares)

TIPO 2 (3 unidades):

- Microprocesador: OctaCore (3.36 Ghz / 2.8 Ghz / 2 Ghz) o superior
- Conectividad: 5G. WIFI 6. 802.11 a/b/g/n/ac/ax

- Pantalla: 6,7" Pulgadas o superior
- Memoria RAM: 12 Gb o superior
- Memoria Interna: 256 Gb o superior
- Cámara principal: 50MP OIS DualPixel F1.8 2.0µm. Ultra Gran Angular: 12MP 123°. F2.2 1.12µm.o superior
- Cámara Frontal: 10 MP 1.22µm FF, F2.2 o superior
- Bluetooth 5.3 o superior
- GPS; NFC, UWB
- Batería: Capacidad: 4.700 mAh. o superior. Carga rápida 25W. Carga rápida inalámbrica 15W
- S.O.: Android 14.0 o superior
- Resistencia al agua IPX8
- Lector de huella lateral y reconocimiento facial

Se valorará en la oferta el suministro de los siguientes accesorios de los Terminales Tipo 1 y Tipo 2:

- Auriculares, original y/o compatible con terminal telefónico
- Adaptador de corriente, original.

4.4.1.2 Terminales de Gama Media (Tipo 3)

Deben ser de fabricantes reconocidos y orientados al mercado europeo. El número de unidades de estas características es de **24 unidades** con las características mínimas indicadas que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos.

Las características mínimas de estos equipos serán:

- Microprocesador: Procesador MediaTek Dimensity 7025 Ultra. Octacore o superior
- Pantalla: 6,67" Pulgadas o superior
- Memoria RAM: 8 Gb o superior
- Memoria Interna: 256 Gb o superior
- Cámara principal: 108MP+8MP+2MP o superior
- Cámara frontal: 20MP o superior
- Bluetooth 5.3 o superior
- GPS, Glonass, Galileo, Beidou
- Batería: 5.110 mAh. o superior. Carga rápida 45W.
- S.O.: Android 14.0 o superior
- Huella dactilar y reconocimiento facial
- Microcasco y cargador incluidos

4.4.2 Consideraciones en relación con los terminales.

Serán de cuenta del adjudicatario el suministro inicial y la renovación por obsolescencia transcurridos dos años, de los terminales móviles, en el supuesto de ejecutar la prórroga prevista en Pliegos Cláusulas Administrativas Particulares.

Al inicio del contrato, se entregarán a FORTA cuarenta y dos (42) terminales, tal y como se detallan en el apartado 4.4.1 del presente pliego. Transcurridos los dos años y si se

ejecutase la prórroga, el adjudicatario estará obligado a suministrar otros 42 terminales o el número que precise FORTA en aquel momento.

Los terminales suministrados y adquiridos serán libres, nuevos, y pasarán a ser propiedad de FORTA.

Los terminales deberán ser entregados, sin que FORTA deba asumir costes de transporte o logísticos adicionales al precio del terminal, en las dependencias que FORTA designe.

En el plazo de un (1) mes, FORTA revisará los terminales suministrados, notificando cualquier defecto o no conformidad detectada. Los terminales rechazados en este plazo serán sustituidos sin cargo ni gastos adicionales.

Cuando el cambio de terminal implique la necesidad de cambio de tarjeta SIM (por diferencias de tamaño), el adjudicatario suministrará un duplicado de la SIM del tamaño adecuado sin cargo adicional.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario mantendrá en servicio la totalidad de los terminales suministrados, dentro de la garantía del fabricante, reparando y si fuere necesario sustituyendo los terminales estropeados por otro terminal igual o de características análogas.

No existirá cuota mensual de mantenimiento para ninguna de las líneas móviles.

El adjudicatario aportará durante la vigencia del contrato y no solo al inicio de éste, precios de terminales móviles no incluidos en catálogo inicial, a fin de permitir opcionalmente adquisiciones puntuales.

Para ello, el adjudicatario debe ofrecer un catálogo actualizado, consultable vía web, con el conjunto de terminales disponibles en cada momento con las características y precio de venta al público de cada terminal.

En la propuesta, el licitador indicará el porcentaje de descuento sobre el precio de venta al público que se compromete a aplicar a FORTA durante la vigencia del contrato.

4.4.3 Sustitución de terminales y tarjetas SIM.

El adjudicatario garantizará que los terminales de los trabajadores de FORTA estén operativos a través de su propio servicio postventa durante toda la vigencia del contrato. El servicio postventa deberá cubrir cualquier parte de un móvil que pueda averiarse, es decir, terminal, batería y cargador.

Los terminales estropeados por razones de su uso serán reparados por el adjudicatario. En caso de no ser posible la reparación de un terminal se sustituirá por otro modelo igual o de análogas características. Los terminales averiados serán devueltos al adjudicatario, quién en un plazo máximo de siete días procederá a su reposición o entrega de un terminal que lo sustituya.

Los terminales afectados por hurto, robo o extravío serán sustituidos por otro modelo igual o de análogas características si estuviera contemplado en el servicio del seguro

ofertado. El responsable asignado por FORTA acompañará, a la solicitud de un nuevo terminal, la denuncia presentada ante la autoridad competente.

4.4.4 Tarjetas SIM.

El adjudicatario pondrá a disposición de FORTA un depósito de tarjetas SIM pre activadas, de tal modo que puedan ser utilizadas de forma inmediata por FORTA para reposición de averías. Desde la petición de FORTA a la entrega de ese stock de tarjetas SIM pre activadas, no podrán pasar más de 5 días laborables.

4.5 COBERTURA.

Los licitadores deberán presentar mapas actualizados de cobertura GSM, GPRS, 3G, 4G y 5G/LTE que incluirán el detalle por población y superficie, A NIVEL NACIONAL Y, ESPECIALMENTE, en cada zona de España.

El licitador deberá presentar igualmente los planes previstos de ampliación de cobertura en España.

FORTA se reserva el derecho de solicitar a los licitadores información adicional sobre las coberturas de voz y datos en el interior de determinados edificios ubicados en España.

El adjudicatario garantizará la cobertura y la disponibilidad del servicio en el interior del edificio de FORTA.

El licitador presentará una lista con los acuerdos de Roaming que tenga suscritos con otros operadores.

Se excluirá del procedimiento de licitación a aquellas empresas cuya cobertura no permita operar con el dispositivo móvil en todo el territorio nacional.

4.6 AUMENTO/ DISMINUCIÓN DE POTENCIA O INHIBICIÓN DE SEÑAL.

En relación con la cobertura en el interior del edificio de FORTA, procederá la instalación por parte del adjudicatario de los equipos necesarios para rebajar o inhibir la señal e impedir que produzcan interferencias con los equipos técnicos (audio y/o video) instalados en las salas / zonas que se indiquen.

Igualmente si fuera el caso, en el interior del edificio si lo requiere, procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil o se estime necesario por parte de FORTA. El adjudicatario suministrará, instalará, configurará y mantendrá los equipos de aumento de potencia que solicite FORTA para el edificio.

En el caso de que el adjudicatario incumpla esta obligación, FORTA, previa comunicación al adjudicatario procederá por su cuenta o a través de terceros a la instalación de los dispositivos necesarios, repercutiendo el coste global de la instalación al adjudicatario.

En lo que respecta al repetidor base al que se conectan los dispositivos móviles, el adjudicatario garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que

permitan la operatividad del parque de terminales de todo tipo existente (instalado y fluctuante al tratarse de oficinas de especial consideración en el sector audiovisual).

Los gastos por el suministro e instalación de los equipos de aumento o disminución de potencia en el interior del edificio de FORTA serán de cuenta del adjudicatario no pudiendo ser repercutido su coste a FORTA. En la actualidad no se dispone de equipos de aumento de potencia de señal en el interior del siguiente edificio sede de FORTA:

FORTA, en C/Bocángel nº 26 de Madrid

4.7 PORTABILIDAD.

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 11/2022, de 28 de junio, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a “*Conservación de los números telefónicos por los usuarios finales*”, así como las resoluciones establecidas por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

FORTA desea mantener la totalidad de las líneas y del plan de numeración existente en la actualidad, a nivel de numeración larga (DDI) en la telefonía móvil.

El adjudicatario propuesto asumirá por escrito el compromiso de respetar y poner a disposición de FORTA el servicio de “Portabilidad de número telefónico”, tanto hacia como desde otro operador, en las condiciones recogidas en dicha normativa.

Como resultado del actual proceso de licitación, el operador propuesto como adjudicatario del presente contrato, para la prestación del servicio de telefonía móvil, puede diferir del operador que presta actualmente dicho servicio.

De esta forma, los licitadores deberán detallar en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual.

Una vez propuesto el plan de pre asignación y/o portabilidad por el candidato que finalmente resulte adjudicatario, FORTA fijará la fecha de su ejecución a fin de minimizar el impacto del mismo sobre el servicio.

Cualquier tipo de cambio se realizará en horario no laboral para así evitar dejar sin servicio a los trabajadores de FORTA.

4.8 ANTIVIRUS MÓVIL.

El licitador deberá ofrecer una solución de seguridad antivirus Móvil para todos los dispositivos móviles. La solución puede ser del mismo fabricante o de terceros y deberá ser gestionada por el adjudicatario como administrador y FORTA como usuaria.

Esta solución contará con las herramientas necesarias para proteger los terminales de códigos maliciosos. También deberá evitar la recepción de Spam, suscripción a servicios (incluso a través de la web) y publicidad a los dispositivos móviles de FORTA.

Debe ofrecer protección para dispositivos móviles frente a códigos maliciosos como virus, troyanos, etc. vía archivos adjuntos al correo, Bluetooth, infrarrojos, USB, transferencias de archivos, enlaces en SMS, MMS u otros. Debe permitir barridos de comprobación ordenados desde el servidor.

La herramienta ha de poder:

- Realizar limpiezas periódicas del sistema del dispositivo móvil, así como de los ficheros, correos, descargas, documentos, etc., contenidos en el dispositivo, tanto en la memoria interna del propio dispositivo, como los ubicados en la tarjeta de memoria externa.
- Tendrá que usar pocos recursos de memoria en el dispositivo, para que el dispositivo siga funcionando correctamente, sin detectar una ralentización del mismo.
- Deberá detectar envíos malintencionados desde o hacia los contactos contenidos en el dispositivo, y eliminar dicho Spam, o de crear listas negras o blancas.
- También deberá proteger de accesos malintencionados mediante Bluetooth o WiFi.
- El listado de virus a detectar será actualizable en la medida que el usuario del dispositivo lo precise.
- Sería aconsejable que la gestión de la instalación, mantenimiento y monitorización de la herramienta sea administrable desde la solución de dispositivos móviles que se oferte.
- Proteger la navegación móvil para no sufrir phishing, malware o descarga automática de virus.
- Evitar resolver las direcciones de sitios maliciosos o infectados por un ataque externo sin la necesidad de descargar ni instalar nada en el terminal. Impedir las conexiones a APPs maliciosas.
- Configurar desconexión por horario o desconexión para análisis forense digital y respuesta a incidentes.

4.9. GESTIÓN DE DISPOSITIVOS MÓVILES

Se incluirá en la oferta la gestión de dispositivos móviles (MDM), un conjunto de herramientas y metodología probada que se utilice para proporcionar herramientas y aplicaciones de gran productividad para los dispositivos móviles de FORTA, a la vez que se garantiza la seguridad de los datos corporativos. Este servicio, tanto el software, estará incluido, sin gasto para FORTA.

Como mínimo podrá rastrear dispositivos, gestionar dispositivos, tener seguridad de las aplicaciones, gestión de identidad y acceso y seguridad de endpoints.

Se podrán realizar tanto para iOS, Android y Windows.

En caso de que se incrementen los dispositivos móviles durante la duración del contrato, éstos, se incluirán en la gestión MDM.

5.- REQUISITOS COMUNES A LOS SERVICIOS

5.1 INFORMACIÓN (CONSUMOS Y FACTURACIÓN)

El licitador deberá proporcionar a FORTA las herramientas informáticas (bien como aplicación desktop o como aplicativo web) que permitan una completa gestión de las

líneas vinculadas al contrato, monitorizando sus consumos y la facturación asociada al contrato.

La herramienta de gestión propuesta permitirá consultar la información indicada y la obtención de informes. Igualmente deberá proveer la posibilidad de exportación de la información en algún formato de uso generalizado que permita su archivo y futura explotación mediante software de hoja de cálculo.

En su propuesta técnica el licitador deberá describir las funcionalidades de la herramienta de gestión ofertada y los formatos en los que es capaz de exportar la información generada.

5.2 TRABAJADORES AUTORIZADOS

Para evitar que cualquier trabajador de FORTA pueda realizar trámites con la empresa adjudicataria, se establecerán una serie de trabajadores autorizados que serán los encargados de contactar con dicha empresa. Para flexibilizar la seguridad, existirán una serie de roles de acceso que permitan realizar distintos trámites en función del tipo de trabajador autorizado.

5.3 NIVEL DE SERVICIO

Dada la naturaleza del servicio solicitado, se requiere una disponibilidad del servicio de 24 horas al día, los 365 días del año.

Las incidencias que impliquen interrupción o afectación grave del servicio deberán resolverse en el tiempo máximo de cuatro (4) horas.

En caso de ser necesaria la realización de interrupciones programadas del servicio, éstas deberán avisarse a FORTA con una antelación mínima de cinco (5) días laborables, aportando fecha y hora de la parada, duración estimada, objeto de la intervención, tareas a realizar, elementos y servicios afectados por la parada, así como datos de persona de contacto que pueda informar de la evolución de la parada. Preferentemente, estas interrupciones programadas del servicio deberán hacerse fuera del horario laboral de mañana (7:30 a 15:30 horas).

Los licitadores explicitarán en su oferta técnica, el compromiso de nivel de servicio adquirido.

6.- PLAN DE TRANSICIÓN, GESTIÓN Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario ofrecerá, una vez formalizado el contrato, una descripción del proceso de implantación, así como una cronología de esta.

El plan de implantación recogerá todas las acciones que es necesario realizar para hacer efectivo el cambio de operador, teniendo en cuenta todos los servicios y prestaciones avanzadas solicitadas, descritas anteriormente y que están en uso en la actualidad, de forma que se produzca la menor afectación al servicio de telefonía móvil de FORTA.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los trabajadores de FORTA, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actualmente. Siempre y cuando sea estrictamente necesario, el corte de un

servicio se realizará en horario nocturno, y se fijará un máximo de horas sin servicio. Se deberá prever una vuelta atrás y restauración del servicio existente en un plazo máximo de 24 horas a aplicar en caso de que surjan problemas.

El adjudicatario pondrá a disposición de FORTA la información periódica de la implantación.

La puesta en marcha del servicio, que comprende desde la fecha de firma del contrato hasta la entrega de los terminales y puesta en marcha de la solución y servicios planteados, no deberá ser superior a dos (2) semanas desde la firma del contrato y nunca después del 27 de septiembre de 2025.

A lo largo de la vida del contrato podrá sufrir modificación el número de líneas actualmente en servicio, produciéndose altas y/o bajas, sin que esto pueda implicar modificaciones en los precios unitarios establecidos.

Las altas y bajas solicitadas se tramitarán en un plazo no superior a 24 horas para la realización de estas gestiones.

El adjudicatario presentará tres (3) meses antes de la finalización del contrato un plan de devolución del servicio, de manera que la transferencia del servicio al nuevo adjudicatario pueda hacerse con la menor afectación posible. El adjudicatario se obliga a colaborar en este proceso facilitando la transición del servicio al nuevo operador telefónico.

7.- PLAN DE CALIDAD

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días semana, excepto el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por FORTA.

Los licitadores en su oferta deberán indicar los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio que se comprometen a cumplir. Los parámetros de plan de calidad y los niveles de servicio que el adjudicatario deberá detallar en su oferta serán como mínimo:

- Plazo de puesta en funcionamiento del servicio.
- Disponibilidad global de la Red.
- Tiempo de activación y modificación de servicios.
- Tiempo de resolución de incidencias de servicio.
- Tiempo de reparación de terminales averiados.
- Tiempo de sustitución de terminales.

El licitador, en su oferta deberá proporcionar una ventanilla única en la cual canalizar todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto), de administración del servicio y todos los aspectos relativos a gestión técnica del servicio.

Ventanilla única para la tramitación de las siguientes gestiones:

- Centralización de peticiones de altas, bajas o modificaciones del servicio a usuarios.
- Registro y tramitación de las incidencias, averías y problemas planteados por los usuarios.

- Registro y tramitación como adjudicatario de las consultas técnicas o comerciales planteadas por los usuarios.

8.- GESTIÓN COMERCIAL

A lo largo de la duración del contrato, FORTA podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el oferente proporcionará, a petición de FORTA o por iniciativa propia cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas (costes, descuentos), geográfica (según la zona), administrativas (trámites, plazos) y de cualquier otra índole.

Asimismo, el adjudicatario informará periódicamente a FORTA de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones de tarifas, en ningún caso al alza, que pudieran llevarse a cabo durante el período de prestación del servicio.

9.- ASISTENCIA TÉCNICA

Los terminales suministrados dispondrán de las garantías establecidas por la normativa vigente, o de la garantía ofertada por el licitador si esta fuera superior.

El adjudicatario se hará cargo durante la vigencia del contrato de la gestión de las garantías y mantenimiento de los terminales móviles suministrados en el marco del contrato. Este servicio incluye las operaciones logísticas de entrega y recogida de los terminales en las dependencias de FORTA.

En caso de pérdida o extravío de un terminal enviado a reparación, el adjudicatario lo reemplazará sin cargo por un terminal nuevo de características equivalentes.

El adjudicatario se hace responsable del correcto borrado de toda la información contenida en los terminales enviados a reparación.

En caso de resultar inviable la reparación de un terminal, este será devuelto a FORTA para su adecuada destrucción, y sustituido por otro en los términos contemplados en la garantía.

El plazo máximo de reparación de un terminal será de quince (15) días naturales.

Las reparaciones efectuadas dispondrán de la correspondiente garantía sobre la reparación efectuada.

Las reparaciones de terminales en garantía y sus procedimientos asociados no podrán generar ningún coste económico a FORTA.

10.- PÓLIZA DE SEGURO DE LOS TERMINALES MÓVILES

Se valorará en la oferta que los terminales suministrados tengan un seguro con garantías y coberturas adicionales y que pueda ser puesto a disposición para la prestación objeto del contrato.

Los licitadores podrán incluir en su proposición, algún tipo de seguro sobre los terminales ofertados, con independencia de la garantía del fabricante, que cubra los terminales afectados por posibles siniestros, sin coste alguno para FORTA.

La oferta, para que se pueda valorar, deberá cubrir todos los terminales móviles especificados en PPT suministrados, conforme a una las siguientes tipologías, coberturas:

- Perfil seguro Tipo T (coberturas mínimas): Póliza seguro con cobertura total que incluya robo, hurto, rotura daños accidentales y llamadas fraudulentas con un máximo fijo, ofreciendo un servicio de sustitución por un terminal igual o equivalente en especificaciones técnicas, sin franquicias.

- Perfil seguro Tipo M (coberturas mínimas): Póliza seguro con protección frente a daños accidentales, que cubran daño por líquidos, rotura de pantalla y resto de componentes del terminal, ofreciendo un servicio de sustitución temporal, por un terminal igual o equivalente en especificaciones técnicas, durante el plazo que dura la reparación del mismo, sin franquicias.

11.- DOCUMENTACION JUSTIFICATIVA DE LAS CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA

El licitador deberá acreditar que cumple con los aspectos técnicos requeridos en el presente pliego de prescripciones.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su proyecto cuanta información complementaria considere de interés, los proyectos deberán contener la siguiente documentación:

- Topología de la red soporte del servicio
- Solución tecnológica
- Terminales móviles para suministrar
- Grado de cobertura
- Plan de implementación y operación
- Plan de calidad de servicio
- Plan de gestión y mantenimiento

12.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario deberá aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada al inicio del contrato, en un plazo no superior a 15 días hábiles.

Todos los licitadores deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán

autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y podrán ser sustituidas con previo aviso de conformidad.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.

13.- RESPONSABLE E INTERLOCUTOR DEL SERVICIO.

El adjudicatario deberá designar un responsable del servicio, que será el encargado de velar por la correcta prestación de los servicios llevando a cabo las funciones de coordinación, implantación y suministro de los elementos objeto del contrato.

Asimismo, se realizarán visitas periódicas por parte del representante del adjudicatario a las instalaciones de FORTA para comunicar las novedades e incidencias que se produjesen.

14.- CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO.

FORTA, a través del responsable del Coordinador de Mantenimiento de Instalaciones y Servicios Generales, o cualquier otro que FORTA designe, ejercerá la supervisión del servicio que se contrata. A tal efecto, dicha supervisión se realizará cuantas veces se estime oportuno para la debida comprobación de la correcta ejecución del servicio, así como cualesquiera otras obligaciones establecidas en este Pliego.

El adjudicatario está obligado de forma inmediata a corregir cualquier irregularidad o alteración producida en la prestación del servicio.

Como resultado de las inspecciones o controles de calidad, o como consecuencia de cualquier dejación de las obligaciones estipuladas en cualquiera de los documentos contractuales, se podrá levantar, si se estima necesario por FORTA un acta de no conformidad en el momento de las inspecciones en la que se hará constar la calidad del servicio.

Para la consecución de los objetivos de calidad del servicio, los licitadores deberán presentar un plan de control de calidad.

Madrid, XX de XXXXX de 2025

Enrique Laucirica Aranaz
Secretario General de FORTA
Órgano de Contratación de FORTA

ANEXO I

ESTRUCTURA ACTUAL DE CONSUMOS EN COMUNICACIONES MÓVILES

Se detalla a continuación un resumen del gasto actual en la Federación de Organismo o Entidades de Radio y Televisión Autonómicos (FORTA) en materia de telefonía móvil (voz y datos), desglosado por categorías.

Desglose de llamadas (en segundos), mensajes de texto y datos en movilidad (en MB)
(Periodo 01/01//2024 al 31/12/2024)

MES	DATOS MÓVILES (MB)	LLAMADAS (segundos)	SMS enviados
ENERO	178.068,74	641.796	33
FEBRERO	189.390,29	773.331	41
MARZO	199.201,88	861.745	26
ABRIL	191.942,54	658.274	20
MAYO	206.577,41	636.186	43
JUNIO	157.308,26	585.077	39
JULIO	166.698,30	658.644	17
AGOSTO	203.971,90	688.345	35
SEPTIEMBRE	222.700,09	497.471	29
OCTUBRE	224.844,11	588.725	24
NOVIEMBRE	233.888,58	628.866	38
DICIEMBRE	240.537,75	586.669	27