

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A.**

### **1.- OBJETO**

El Club de Campo Villa de Madrid, S.A. (en adelante CCVM) es una empresa mixta situada en terrenos de dominio público y dedicada a la prestación de servicios deportivos y sociales que está interesada en la contratación de un servicio de telefonía móvil destinado a sus instalaciones y empleados.

El objeto del presente pliego de prescripciones técnicas es definir las condiciones técnicas mínimas para el desarrollo de este servicio.

### **2.- CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El alcance de los servicios previstos contratar comprende las siguientes prestaciones:

- a) Servicio de voz móvil interna.
- b) Servicio de voz móvil nacional.
- c) Servicio de voz móvil internacional.
- d) Servicio de datos nacional.
- e) Servicio de datos internacional (roaming).
- f) Servicio de mensajes SMS y MMS
- g) El adjudicatario deberá garantizar la máxima cobertura posible y la disponibilidad de los diferentes servicios desde el inicio del contrato hasta su finalización.

Los servicios no incluidos anteriormente y comunes a los servicios de telefonía (MMS, videollamadas, etc....) quedarán restringidos, pudiendo ser activados tras petición expresa del CCVM.

### **3.- INFRAESTRUCTURAS NECESARIAS**

El adjudicatario deberá prestar un servicio de integración para las llamadas entre las extensiones fijas y las extensiones móviles.

A su vez, deberá facilitar todas aquellas infraestructuras necesarias, que no estuvieran ya instaladas, y fueran necesarias para la correcta implantación del servicio definido.

### **4.- SERVICIO DE ASESORÍA, CONSULTA Y RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.**

El adjudicatario deberá ofrecer un servicio personalizado, a través de un asesor, para tramitar gestiones de altas, bajas o modificaciones en el servicio, así como para cualquier tipo de incidencia o consulta. El medio de contacto deberá ser no solo el correo electrónico, sino también la llamada telefónica, siempre por persona autorizada y acordados previamente entre el CCVM y el adjudicatario.

Deberá existir un soporte 24/7 para incidencias técnicas, con un SLA de tiempo de respuesta de, como máximo, 4 horas laborables y tiempo de resolución acorde a la incidencia.

### **5.- NÚMERO DE LÍNEAS Y SERVICIOS**

Actualmente, el CCVM, cuenta con un total de 103 líneas móviles.

El CCVM dispone de una red privada virtual (RPV), para las comunicaciones de voz entre extensiones fijas y móviles corporativas, contando con un plan de numeración corta de cuatro dígitos integrado con la telefonía fija que el licitador deberá mantener, siendo posible utilizar tanto la marcación abreviada como el número público para establecer la comunicación.

El resto de las líneas son para usuarios que cuentan con los servicios de voz y datos con restricciones de acuerdo con los perfiles en las que se encuentran catalogadas.

En cuanto a los terminales móviles, CCVM cuenta con un parque que se ha ido renovando periódicamente con terminales de tipo Smartphone de gama baja, media y alta con sistemas operativos Android e IOS.

El CCVM es quien designa los usuarios que desea dotar de móvil y establece las limitaciones de uso.

El Adjudicatario deberá suministrar un total de 103 líneas en el inicio del contrato según el dimensionamiento mínimo estimado en la tabla (el adjudicatario propondrá un coste unitario fijo mensual para cada tipo de tarifa que deberá cubrir los perfiles de la tabla, en total 4 tipos de tarifa mensual).

Servicios Unidades (total 103 líneas)

Servicios	Unidades
Llamadas ilimitadas a fijos y móviles, GB ilimitados y multisim/e-SIM	7
Llamadas ilimitadas a fijos y móviles, 20 GB de datos	15
Llamadas ilimitadas a fijos y móviles, 5 GB de datos	78
Solo datos con GB ilimitados	3

El CCVM dispone de una Red Privada Virtual (RPV) que proporciona la funcionalidad de marcación abreviada y de facturación, y que integra tanto las extensiones de la red móvil como la red fija.

Serán consideradas llamadas internas las comunicaciones entre líneas móviles del CCVM.

El servicio de tarifa plana incluirá tanto las llamadas a números fijos como a móviles dentro de España y la zona 1 de Europa.

Para la numeración inteligente (901 y 902) se establecerá una bolsa de minutos mensual común a todas las líneas móviles de 200 minutos.

Para las llamadas internacionales se establecerá una bolsa de minutos mensual común a todas las líneas móviles de 200 minutos.

Para los SMS se establecerá una bolsa de SMS mensual para todas las líneas de 200 SMS.

Todas las suscripciones a servicios de pago deberán ser restringidas.

- Servicios adicionales

Los servicios básicos y avanzados que deberá proporcionar la solución de telefonía móvil corporativa serán los que a continuación se describen:

- ✓ Llamadas nacionales: Cualquier línea móvil contratada debe permitir al usuario/a realizar y recibir llamadas con números fijos o móviles nacionales, siempre que CCVM haya activado explícitamente la línea para ello.
- ✓ Identificación de llamada y ocultación de la identidad: El servicio de identificación de llamada debe permitir:
  - En las llamadas recibidas: visualizar en la pantalla del terminal el número de teléfono del llamante. Cuando la llamada proceda de una centralita digital que no tenga activado el servicio de ocultación de llamada para la línea llamante, se visualizará el número llamante.
  - En las llamadas realizadas: ocultar, si se desea, los datos de identificación propios, para evitar su visualización en el terminal receptor de la llamada
- ✓ Llamada en espera y retención de llamada: El servicio debe ofrecer la posibilidad de envío al terminal de usuario/a, en el curso de una llamada, de un aviso de nueva llamada, permitiendo al usuario/a optar entre interrumpir la llamada actual, rechazar la llamada entrante, retener en línea la llamada actual, para atender la llamada entrante o generar una nueva llamada (retención de llamadas). No existirá interacción entre las llamadas nueva y actual, y se podrá pasar desde el propio terminal de una a otra llamada. El servicio se debe poder activar y desactivar a través del menú del terminal.
- ✓ Multiconferencia: El servicio de multiconferencia debe permitir mantener una conversación entre varios interlocutores simultáneamente. El usuario que gestione la multiconferencia deberá tener activado el servicio.
- ✓ Desvío de llamadas: El servicio deberá permitir dirigir las llamadas recibidas hacia otro

número previamente especificado (con la excepción de números especiales, números de emergencia, números gratuitos o con tarifa especial y números internacionales). Los desvíos se aplicarán en el caso de que el teléfono comunique, esté apagado o esté fuera de cobertura, cuando no se contesta la llamada. También podrán ser incondicionales, aplicándose a cualquier llamada recibida. La activación y desactivación del servicio se debe poder realizar directamente desde el terminal.

- ✓ Aviso de llamadas: El servicio debe suministrar información sobre las llamadas recibidas mientras el móvil ha estado comunicando, apagado o fuera de cobertura. Una vez finalizada la situación citada, se recibirá un mensaje de texto con el detalle de las llamadas perdidas: Número llamante, fecha y hora de la llamada. No será necesaria esta información si está activado el buzón de voz. El servicio de aviso de llamadas se podrá activar y desactivar de manera gratuita.
  - ✓ Definición y creación de grupos de usuarios: Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.)
  - ✓ Bloqueo de llamadas entrantes y salientes: El servicio de bloqueo de llamadas debe permitir restringir la realización o recepción de determinadas llamadas. Este servicio debe permitir restringir al menos todas las llamadas salientes (nacionales, internacionales), y todas las llamadas entrantes (nacionales, internacionales).  
El usuario podrá realizar directamente la activación y desactivación del servicio a través del menú del terminal. Además del propio usuario, CCVM podrá restringir las llamadas salientes, por grupos, y limitando el consumo total posible de cada línea en cada momento.
  - ✓ Buzón de voz con aviso: El servicio proporcionará el desvío de las llamadas a un contestador, cuando no puedan ser atendidas por el usuario. El buzón de voz ha de ser un servicio individualizado para cada usuario. La activación/desactivación del servicio se realizará de manera gratuita. El usuario dispondrá de un mensaje estándar, que podrá personalizar. En el momento en que se detecte la existencia de nuevos mensajes en el buzón, el usuario deberá ser avisado mediante el envío de un mensaje corto a su terminal, con una indicación del número de mensajes guardados. Para acceder al buzón, el usuario debe, desde su propio terminal, marcar el número corto. Una vez conectado, el usuario debe poder acceder a todas las funciones típicas de los servicios de buzón de voz: escuchar los mensajes, borrarlos, guardarlos, grabar mensaje de bienvenida, etc. El usuario debe poder establecer el servicio de activación/desactivación del contestador.
  - ✓ Envío y recepción de mensajes cortos (SMS) y mensajes multimedia (MMS): El servicio de Mensajes Cortos debe permitir el envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) desde un terminal a cualquier otro teléfono móvil nacional o internacional con acuerdos de itinerancia. El servicio admitirá todos los formatos de la norma MMS: JPEG, GIF, AMR, etc.
  - ✓ Videollamadas: Posibilidad para aquellos usuarios que dispongan de terminales con la tecnología adecuada, de activación/desactivación del uso del servicio de videollamadas por usuario autorizado del CCVM.
  - ✓ Grabación de llamadas: el adjudicatario deberá grabar las llamadas que indique CCVM y que permitan:
    - Seleccionar el tipo de llamada entre llamadas recibidas, emitidas o ambas.
    - Definir fechas y horas para grabar y no grabar
    - Posibilidad de incluir locuciones genéricas o personalizadas para avisar a los participantes de que la llamada va a ser grabada.
- Funcionalidades de marcación y presentación de números llamantes  
Marcación:
    - Los números externos a la RPV se podrán marcar tal y como se hace desde cualquier extensión que no pertenezca a la RPV.
    - Los números internos se podrán marcar con el número abreviado (4 cifras) o el público (número largo).

Presentación del número llamante:

- Cuando se reciba una llamada externa se presentará el número público de llamada externa.
- Cuando se llame a un número externo a la RPV se presentará al destinatario el número público de la extensión llamante, o en su defecto un número que permita al destinatario contactar con el llamante.
- Las llamadas entre líneas corporativas son tratadas siempre como llamadas internas.
- Cuando un usuario reciba una llamada interna se presentará el número abreviado.

- Portabilidad

Se debe garantizar la numeración actual de las líneas móviles del CCVM. En el caso de cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, todo ello sin coste adicional alguno para CCVM. Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, en sus artículos 21 y 47, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados/as y sus posteriores desarrollos

- Itinerancia (roaming)

No habrá cargo por llamadas, envío de mensajes o uso de datos dentro de la UE.

Para el resto de los países, el adjudicatario proporcionará una lista con los acuerdos de *Roaming* que tenga con otros operadores.

La tarifa única mensual incluirá, como mínimo, los consumos totales, que comprenderán los consumos compartidos entre todos los terminales existentes y que los posibles excesos de consumos se referirán al total mensual consumido por el total de líneas.

La oferta deberá incluir como mínimo el siguiente consumo:

- A. Llamadas internas: 178.000 minutos/año
- B. Llamadas nacionales: 8.500 minutos/año
- C. Llamadas 901/902: 60 minutos
- D. Internacionales: 200 minutos
- E. Roaming entrante/saliente: 200 minutos
- F. SMS nacionales: 350
- G. SMS Internacional: 100
- H. SMS Roaming: 100

Asimismo, el exceso de consumo de datos podrá implicar la reducción de la velocidad del servicio, pero nunca significará la facturación del exceso.

## 6.- GESTIÓN

El desarrollo del servicio contratado deberá incluir:

- Activación del servicio.
- Alta de usuarios y dispositivos.
- Gestión de aplicaciones.
- Resolución de dudas durante un período de tiempo razonable hasta la estabilidad del servicio.

Este servicio deberá ser compatible al menos con sistema Apple, IOS, Android, Symbian, Windows Mobile, Windows phone o similar.

Se debe disponer de un sistema de gestión, que permita controlar al CCVM de modo flexible el acceso a la plataforma de llamadas a los móviles, pudiendo cambiar en tiempo real locuciones, horarios y agentes. Además, debe de disponer de informes estadísticos por Número de Cabecera, por Agente, Número de Cabecera y Agente o por Número Llamante si fuera necesario.

Servicio de datos en movilidad contemplará las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet sin restricciones, permitiendo el acceso no sólo a las páginas web, sino a toda clase de contenidos multimedia y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un terminal móvil (Smartphone, tableta, portátil o similar), independientemente de la ubicación del usuario.
- Velocidad de 4G, 5G en las zonas de cobertura respectivamente.
- Acceso al correo electrónico en tiempo real.

El servicio debe proporcionar algún método de encriptación del tráfico que genera, a efectos de garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos del usuario. Estos servicios presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Todo el tráfico de datos que genere este servicio debe estar incluido en las tarifas que el licitador oferte.

Se deberá mantener la numeración actual de todas las líneas pertenecientes al CCVM y tener como propósito central de la solución la de Red Privada Virtual, tanto en funcionalidad (numeración corta) como en facturación. El CCVM designará los usuarios que desea dotar de móvil y establecerá las limitaciones de uso.

## **7.- PROVISIÓN, SUSTITUCIÓN O REPARACIÓN DE TERMINALES**

El plazo máximo de entrega de los terminales y tarjetas SIM/microSIM/nanoSIM solicitados por el CCVM no deberá ser superior a 2 días desde la solicitud.

Se deberá incluir en la documentación técnica la descripción de un servicio para gestionar de manera ágil y flexible todas las incidencias ante averías, pérdidas, etc. La empresa adjudicataria deberá correr con los gastos de transporte tanto para la recogida como para la entrega de los terminales o tarjetas en el CCVM. El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios del CCVM estarán operativos a través de dicho servicio, el cual deberá contar con las siguientes características:

- Asistencia Técnica: Sustitución del terminal por un del mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo. Sustitución de tarjeta SIM/microSIM/nanoSIM si fuera necesaria con el cambio de terminal en menos de 5 días laborables.
- Reparación de problema detectado y devolución del terminal reparado en las mismas condiciones estéticas en que ha sido entregado el terminal.
- El tiempo máximo de reparación será de 5 días desde que se recoge el terminal físicamente en CCVM hasta que se realice la entrega.
- Se facilitará un terminal de préstamo que podrá ser utilizado durante el tiempo que dure la reparación, de gama y características similares al teléfono entregado a reparar.
- Se podrán incluir accesorios (batería y cargador) dentro de la reparación del terminal, siempre y cuando el motivo de la reparación esté relacionado con estos elementos.
- Si el/la fabricante determinara que el terminal es irreparable se devolverá sin reparar.
- Los terminales averiados se recogerán y se entregarán en la dirección que indique el CCVM.
- Este servicio será gratuito.
- Los terminales de préstamo no serán terminales nuevos necesariamente, pero sí estarán en perfecto estado de uso y funcionamiento. El terminal de préstamo será del mismo modelo o similar al averiado.
- En los casos en que se facilite al CCVM un terminal de préstamo durante el tiempo que dure la reparación, éste se devolverá en el momento de la entrega del terminal reparado.
- La política aplicada en caso de avería del terminal no incluirá en ningún caso robo o pérdida de este.
- El adjudicatario/a pondrá a disposición directa del CCVM un gestor/a personal a través de un número directo de teléfono gratuito y un correo electrónico para las tramitaciones relativas al servicio prestado, así como personal de soporte para los procesos de facturación, servicios de valor añadido y los servicios de red.

## 8.- RENOVACIÓN DE TERMINALES

El adjudicatario suministrará los terminales móviles de manera gratuita y sin permanencia de ningún tipo. El adjudicatario/a propondrá los modelos propuestos para las siguientes necesidades operativas:

- 10 terminales de gama media:

Capacidad de almacenamiento de 64 GB o superior.

Memoria RAM 4GB o superior.

Conectividad: 5G, Bluetooth, Wi-Fi.

Pantalla táctil de 6,5" o superior.

Batería de 5000 mAh o superior.

GPS.

Cámara principal: 50 MPx o superior.

Sistema operativo Android 12 o superior.

- 6 terminales de gama alta:

Capacidad de almacenamiento de 512 GB o superior.

Conectividad: 5G, LTE, Bluetooth, Wi-Fi.

Pantalla táctil 6,1" Super Retina XDR – OLED o superior.

Resolución de 2.556 por 1.179 píxeles a 460 p/p o superior.

GPS.

Procesador A18 o superior.

Cámara principal: 48 MPx o superior.

sistema operativo IOS.

## 9.- COBERTURA DE LA RED DE TELEFONÍA MÓVIL

El licitador suministrará un mapa de cobertura de telefonía GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, HSUPA, LTE y 5G en España, incluyendo un mapa detallado de la cobertura en el CCVM.

En la misma se detallarán por provincia los porcentajes de cobertura de población y de superficie, identificando para cada uno de ellos dos datos, los mapas de cobertura serán entregados en soporte electrónico o en papel. Se detallará la capacidad y el tipo de servicio (GSM, GPRS, UMTS, HSDPA, HSUPA, LTE, 5G) para garantizar la disponibilidad de este servicio.

## 10.- COBERTURA DE LA RED DE TELEFONÍA MÓVIL

El adjudicatario debe poner a disposición del CCVM una herramienta de facturación, orientada a la elaboración de informes a medida y debe permitir ver el detalle de las llamadas de una forma sencilla y rápida con las siguientes condiciones:

- Visualizar sus últimas facturas, realizar consultas y análisis (por número de llamada, por franja horaria, por operador de destino y por fechas) para lograr un mejor control del servicio.
- Descargar los datos de su factura en PDF.
- Escoger la modalidad en que desea visualizar los datos de facturación: resumen de los datos más relevantes de los servicios facturados, detalle de llamadas con acceso al resumen de cargo por cada número, detalle de cargos por servicios especiales y otros cargos.

El adjudicatario/a y el personal responsable del contrato del CCVM realizarán reuniones trimestrales para el seguimiento del contrato.