



Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE COMUNICACIONES MÓVILES DE VOZ Y DATOS DE LA  
EMPRESA PÚBLICA PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A.**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en  
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>  
mediante el siguiente código seguro de verificación:

## ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. ALCANCE DE LA CONTRATACION
3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES TÉCNICAS
  - 3.1. Líneas Móviles. Plan de numeración de telefonía móvil e integración de la red móvil con la red fija.
  - 3.2. Centralita virtual.
  - 3.3. Disponibilidad y afectación del servicio.
  - 3.4. Sistema de gestión y control de tráfico.
  - 3.5. Limitaciones de acceso en relación con determinados servicios.
  - 3.6. Mejoras en los servicios.
  - 3.7. Interlocutores del servicio.
  - 3.8. Fase de implantación.
  - 3.9. Tratamiento de las incidencias.
  - 3.10. Tarificación.
  - 3.11. Servicios de facturación.
  - 3.12. Transferencia tecnológica.

## 1. INTRODUCCION.

La empresa pública de la Comunidad de Madrid PLANIFICA MADRID, PROYECTOS Y OBRAS, M.P., S.A. (en adelante PLANIFICA MADRID), precisa la prestación continuada del servicio para las comunicaciones móviles de voz y datos de la empresa.

## 2. ALCANCE DE LA CONTRATACION

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos para PLANIFICA MADRID, teniendo en cuenta la situación actual implantada y los servicios prestados, hasta garantizar la plena operatividad de los mismos, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante el plazo de ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá mantener todas las líneas de voz y datos pertenecientes actualmente a PLANIFICA MADRID y su numeración pública o realizar la portabilidad de las mismas del operador actual si éste no fuera el adjudicatario.

Todas las líneas tienen asignadas un número abreviado privado de 4 cifras, que deberá ser respetado y mantenido por el adjudicatario.

## 3. DESCRIPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS: REQUERIMIENTOS Y CONDICIONES TÉCNICAS

Los servicios requeridos en alcance mínimo serán los siguientes:

Descripción	Uds.
Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB	71
Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB	12
Líneas de voz nacional ilimitadas, sin datos	2
Cola de Llamadas	1
Operadora Virtual	1
Presentación Cabecera Fija	1

Los servicios requeridos en alcance máximo serán los siguientes:

Descripción	Uds.
Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB	88
Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB	14
Líneas de voz nacional ilimitadas, sin datos	2
Cola de Llamadas	1
Operadora Virtual	1
Presentación Cabecera Fija	1

El servicio de comunicaciones móviles comprende tanto los servicios de voz como de datos, así como la centralita de PLANIFICA MADRID.

El adjudicatario deberá incorporar dentro su servicio de comunicaciones móviles las líneas que PLANIFICA MADRID tiene actualmente contratadas y que se encuentran detalladas en el apartado 3.1.

Para el servicio de voz, el servicio prestado por el adjudicatario incluirá todas las llamadas con origen en PLANIFICA MADRID, y en el caso de itinerancia internacional, también las llamadas recibidas. El adjudicatario deberá asegurar la comunicación móvil en territorio internacional.

El servicio de comunicaciones de datos móviles deberá incluir acceso a internet, el envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) nacionales y en roaming dentro de la Unión Europea a destinos de cualquier operador y buzón de mensajes de voz.

El caudal mensual de acceso a internet (mínimo 10 o 30 GB, en función de la tipología de línea) deberá prestarse tanto en territorio nacional como en caso de itinerancia internacional. En caso de superarse el caudal ofertado se podrá seguir navegando a una velocidad menor, sin coste adicional y de forma ilimitada. Los licitadores podrán mejorar sus ofertas con la inclusión de un bono extra de mínimo 50GB a compartir por todas las líneas móviles, así como un bono extra semanal para voz y datos fuera de la Unión Europea de mínimo 100 minutos de llamadas recibidas o emitidas y 100 MBs de datos móviles, para una línea móvil (apartado 3.6. del presente pliego).

El servicio de comunicaciones móviles deberá incluir además la puesta a disposición de duplicados de tarjetas SIM (ó multiSIM) y tarjetas eSim.

Estos servicios deberán proveerse con las máximas funcionalidades que permita la tecnología actual, satisfaciendo en todo momento las recomendaciones y normativas internacionales. La solución aportada por el adjudicatario deberá garantizar, como mínimo, las mismas prestaciones que el sistema actual, cumpliendo asimismo con los requerimientos y niveles de servicio especificados en el presente pliego.

Para llevar a cabo la prestación de los servicios objeto del presente pliego, el adjudicatario deberá proporcionar, instalar, configurar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios requeridos para la prestación del servicio.

El Servicio de Telefonía Móvil prestado deberá ofrecer garantías de cobertura 5G/4G nacional suministrada tanto en exterior a nivel nacional como en todas las oficinas de la sede social de PLANIFICA MADRID (sita en la calle Edgar Neville Nº 3 planta baja), tanto el exterior como el interior, que deberán estar debidamente actualizadas con las últimas tecnologías del momento, permitiendo su ampliación, adecuación y mejora continua de las mismas. El adjudicatario se compromete a realizar sin coste adicional las mejoras necesarias en su infraestructura para garantizar total cobertura (100%), en la última tecnología disponible, en toda la sede social de PLANIFICA MADRID.

Deberán cumplirse, como mínimo, los siguientes porcentajes de cobertura:

Cobertura Población 4G	Cobertura Población 5G
98%	80.0%

El adjudicatario deberá comprometerse a adscribir dichos porcentajes de cobertura, como medio material, a la ejecución del contrato, teniendo el carácter de obligación esencial del contrato, conforme al artículo 211.1 f) de la Ley de Contratos del Sector Público y su incumplimiento será causa de resolución del contrato.

### 3.1. Líneas Móviles. Plan de numeración de telefonía móvil e integración de la red móvil con la red fija.

#### Número de líneas a suministrar:

El número mínimo de líneas a contratar será de 71 de tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB y 12 líneas del tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB.

El número máximo de líneas a contratar será de 88 de tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB y 14 líneas del tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB (las restantes 17 líneas Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB y 2 líneas Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB, se solicitarán en función de las necesidades de la empresa y no se cobrarán de no solicitarse).

El coste de la centralita será el mismo tanto en alcance mínimo como en alcance máximo.

Descripción alcance mínimo	Líneas
tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB	71
tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB	12

Descripción alcance máximo	Líneas
tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB	88
tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB	14

El adjudicatario deberá mantener todas las líneas pertenecientes actualmente a PLANIFICA MADRID (83 líneas móviles con voz y datos) y su numeración pública o realizar la portabilidad de las mismas con el operador en cuestión. Será responsabilidad del adjudicatario la realización de todos los trámites necesarios con el operador actual, si éste no fuera el adjudicatario. A tal efecto, PLANIFICA MADRID facilitaría las autorizaciones oportunas para la gestión de dicha portabilidad.

El adjudicatario deberá respetar el plan de numeración privado abreviado de 4 cifras asociado a cada línea móvil corporativa. Las llamadas desde las extensiones fijas a los móviles corporativos

o de móvil corporativo a móvil corporativo se podrá hacer bien marcando el número abreviado, bien el número público asignado a la línea de móvil correspondiente.

El servicio incluirá para las 83 líneas con varias tipologías de tarifas planas de voz y datos mensuales:

- 71 líneas móviles con tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB.
- 12 líneas móvil con tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB.

Ambas tarifas planas de voz y datos incluirán, como mínimo:

- Llamadas ilimitadas a fijos nacionales y a móviles en España y en roaming dentro de la Unión Europea Europa.
- SMS nacionales y en roaming sin coste dentro de la Unión Europea a destinos de cualquier operador (límite máximo de SMS línea/mes: mínimo 500 SMS).
- Datos mínimos: 10GB (71 líneas) 30GB (12 líneas) y en España y en roaming dentro de la Unión Europea.

Estas tarifas incluirán la cuota de alta y establecimiento de llamada, por lo que estos conceptos no supondrán un coste adicional para PLANIFICA MADRID.

Dos líneas con la tipología de tarifa a. podrán tener asociadas 2 tarjetas multiSIM.

### 3.2 Centralita virtual

Descripción	Uds.
2 líneas solo voz con llamadas nacional ilimitadas; sin datos o datos testimoniales.	2
Cola de Llamadas	1
Operadora Virtual	1
Presentación Cabecera Fija	1

En el centro de trabajo actual de PLANIFICA MADRID y a raíz de instaurarse el teletrabajo como definitivo el 16 de septiembre de 2021, se sustituyó la centralita fija por una virtual que da cobertura a todos los trabajadores dentro y fuera del centro de trabajo y permite una centralización del conjunto de comunicaciones y que se optimice la prestación del servicio. Actualmente, la empresa dispone de la centralita virtual One Net de Vodafone que incluye captura de llamadas, operadora One Net, presentación con nº cabecera, presentación con nº fijo y cola de llamadas.

La centralita virtual actual dispone de sus propias líneas y terminal fijo.

### **3.3. Disponibilidad y afectación del servicio**

La disponibilidad en las comunicaciones será de 24 horas los 365 días al año de servicio ininterrumpido, asumiendo las interrupciones por fuerza mayor (incidencia grave, mantenimiento o mejora técnica controlada) que pudieran afectar.

Los recursos técnicos asociados a la disponibilidad deben estar altamente especializados, tener amplia cualificación en el ámbito técnico a soportar, así como de los procedimientos específicos a aplicar a nivel técnico y metodológico.

### **3.4. Sistema de gestión y control de tráfico.**

El adjudicatario proporcionará un sistema de gestión que permita a PLANIFICA MADRID, de modo flexible y sin coste adicional, controlar el acceso de los usuarios a los servicios móviles. Como mínimo, el sistema ofertado deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- Posibilidad de restricción de llamadas salientes configurable según destinos, horarios y listas de números permitidos.
- Posibilidad de definición de perfiles.
- Capacidad de activación o desactivación del servicio de "roaming" fuera del territorio nacional, tanto para voz como para datos.
- Posibilidad de creación de grupo de usuarios.
- Posibilidad de definición de límites de consumo.
- Facturación detallada por extensión móvil.
- Resumen de facturación de todas las extensiones.

### **3.5. Limitaciones de acceso en relación con determinados servicios**

Dada la naturaleza de PLANIFICA MADRID y la finalidad que persigue la presente contratación, el adjudicatario deberá garantizar la restricción de acceso a servicios exclusivos para adultos, y servicios de ocio y entretenimiento, y, en general, a cualquier servicio de tarificación adicional en los que el coste de la llamada incluye una cantidad añadida al precio de los medios técnicos empleados para el tratamiento y transporte de las comunicaciones en la red del proveedor, y que sirve para remunerar la titular del número llamado por la adquisición de determinados bienes y servicios. Esta restricción incluye (lista no exhaustiva):

- Los números 803/806/807/907/905 especiales.
- Los micropagos.
- El envío de mensajes (SMS Premium y sms multimedia).
- Los servicios de consulta telefónica sobre números de abonado (números 118).

### **3.6. Mejoras en los servicios.**

PLANIFICA MADRID valorará de conformidad con los criterios establecidos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares las siguientes mejoras que ofrezcan los licitadores, sin coste adicional:

#### Caudal de llamadas y acceso a internet:

- Inclusión de un bono extra mensual de mínimo 50GB, por cada año de contrato, a compartir por todas las líneas móviles: el licitador podrá ofrecer mejorar su oferta con la inclusión de un bono de mínimo 50 GB por cada año de contrato.
- Inclusión de un bono extra semanal para voz y datos fuera de la Unión Europea de mínimo 100 minutos de llamadas recibidas o emitidas y 100 MBs de datos móviles, para una línea móvil, por cada año de contrato.

### **3.7. Interlocutores del servicio**

El adjudicatario deberá designar a un responsable o gestor del servicio que sea el interlocutor único con PLANIFICA MADRID en todas las comunicaciones relativas a la gestión del contrato en todos sus aspectos, tanto técnicos como administrativos, y se encargará de:

- Ser el responsable de la fase de puesta en marcha del servicio
- Ser el responsable del cumplimiento y ejecución de las tareas relativas al servicio.
- Ser el encargado de gestionar las incidencias de forma continua y correcta, haciendo el seguimiento de las mismas evitando que se descontrolen, se paren o se desvíen de sus objetivos principales y que se resuelvan en modo y forma adecuada.
- Informar a PLANIFICA MADRID del estado de las incidencias de manera continua hasta su resolución.
- Representar al adjudicatario en la prestación del servicio ante PLANIFICA MADRID.
- Proporcionar soluciones adaptadas a las necesidades y contexto de PLANIFICA MADRID.
- Gestionar y coordinar internamente dentro de su empresa la obtención de los recursos necesarios para la correcta prestación de los servicios.
- Realizar la gestión de la Calidad, en cuanto a recursos, procedimientos y resolución de las incidencias.
- Desarrollar planes para mejorar el nivel de satisfacción de PLANIFICA MADRID, incluyendo reducción de problemas, estandarización, etc.
- Velar por los intereses y necesidades de PLANIFICA MADRID en relación al servicio requerido.
- Canalizar el asesoramiento del proveedor como partner tecnológico, sobre nuevas tecnologías, productos, plataforma tecnológica, estándares, herramientas, soporte a la elaboración de pliegos técnicos, establecimiento de procedimientos de gestión, etc.

PLANIFICA MADRID por su parte designará un responsable del contrato cuyas funciones en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato serán las siguientes:

- a) Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- b) Realizar las validaciones requeridas en las intervenciones por parte del adjudicatario.

### **3.8. Fase de implantación**

La puesta en marcha con el adjudicatario deberá realizarse sin corte del servicio actual, tanto

de la centralita como de las líneas de voz y datos.

En ningún caso podrá efectuarse la desconexión de los servicios o sistemas actuales fuera del horario de mantenimiento programado hasta que los nuevos servicios estén en disposición de entrar en fase de operación.

Durante este período deberán estar también plenamente operativas las diferentes herramientas de supervisión y gestión de los servicios puesta a disposición de PLANIFICA MADRID por el adjudicatario, y deberán haberse definido y consensuado con PLANIFICA MADRID.

### 3.9. Tratamiento de las incidencias.

Se entiende por incidencia cualquier evento, situación, anomalía o degradación del servicio que impida el correcto funcionamiento de los sistemas incluidos dentro del alcance del contrato o que afecte las condiciones del servicio comprometiendo su disponibilidad, continuidad, capacidad, en definitiva, la calidad en las comunicaciones móviles.

También se tratarán como incidencias cualquier solicitud evolutiva o de modificación de cualquiera de los elementos que componen el servicio. A modo de ejemplo podemos indicar, altas o configuración de líneas, solicitud de terminales, etc...

Hay incidencias cuya criticidad vendrá predeterminada objetivamente en función del impacto que originan sobre el negocio de PLANIFICA MADRID. Las incidencias se clasifican según la tabla que se establece más adelante.

El cierre de las incidencias vendrá determinado por la conformidad expresa de PLANIFICA MADRID.

Una vez detectada o comunicada una incidencia, el proveedor pondrá en marcha los procedimientos previstos para el tratamiento y resolución de la incidencia.

La criticidad asignada a una incidencia será determinada por PLANIFICA MADRID en el momento de su apertura.

La calificación de la criticidad de las incidencias atenderá siempre a criterios justificados tales como el impacto en el negocio, el impacto en la imagen de PLANIFICA MADRID, el número de usuarios afectados, etc...

#### Clasificación tipos de incidencia:

TIPOS	INCIDENCIAS	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS
<b>MUY GRAVE</b>	Interrupción total o pérdida de alguna funcionalidad principal en las comunicaciones móviles.	

	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 10% de los usuarios.	Hasta 4 horas desde su notificación. 10% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
	Si existe reiteración de una incidencia grave estimándose desde PLANIFICA MADRID como Muy Grave por su retraso.	
<b>GRAVES</b>	Interrupción parcial o aleatoria en alguna funcionalidad que degrade las comunicaciones móviles.	Hasta 6 horas desde su notificación. 5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta al 5% de los usuarios.	
	Si existe un potencial riesgo en la interrupción total o degradación en las comunicaciones móviles.	
	Si existe reiteración de una incidencia leve estimándose desde PLANIFICA MADRID como Grave por su retraso.	
<b>LEVES</b>	Si existe un riesgo potencial en la interrupción parcial de alguna de las funcionalidades del servicio.	Hasta 8 horas desde su notificación. 3% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
	Si la interrupción o degradación en las comunicaciones móviles afecta a menos del 5% de los usuarios.	
	Retraso en la gestión, reparación o sustitución de los terminales en reparación.	
	Si se ven afectados en su funcionamiento los canales de comunicación con el servicio técnico del operador.	

Transcurridos los plazos establecidos anteriormente para la resolución de cada tipo de incidencia, PLANIFICA MADRID podrá imponer las siguientes penalidades:

TIPO DE INCIDENCIA	PENALIZACIÓN
MUY GRAVE	10% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
GRAVE	5% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional
LEVE	3% de la facturación mensual media del servicio por cada hora adicional

### 3.10. Tarificación

Las ofertas de tarificación, que se incluirá en el sobre de la proposición económica,

incluirán todos los conceptos que se encuentren establecidos en el presente pliego en función de los cuales se producirá la facturación del servicio y, quedarán determinadas según el siguiente desglose:

1. Cuotas de tarifas planas de voz y datos para las dos tipologías de líneas:

Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB	71
Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB	12

Las ofertas contemplarán una tarifa plana mensual para cada uno de los dos perfiles abonándose mensualmente la tarifa correspondiente por cada una de las líneas en uso en cada perfil. El número inicial de líneas para esta tarifa plana es de 71 de tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB y 12 de tipo Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB. Sólo se cobrarán las líneas y servicios de centralita en uso (Pago por uso), las restantes 17 líneas Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 10GB y 2 líneas Tarifa plana de voz ilimitada y datos un mínimo 30GB, se solicitarán en función de las necesidades de la empresa.

Además, en la oferta económica los licitadores incluirán un anexo firmado que incluya los conceptos y precios que, en su caso, no puedan contemplarse dentro de la tarifa plana y que deban ser objeto de tarificación separada (llamadas a números especiales, llamadas internacionales, acceso a internet en roaming una vez superado el límite etc...). Estos conceptos no formarán parte de la valoración del criterio económico, sino que servirán como referencia de las cantidades que podrían tener que abonarse por PLANIFICA MADRID, en su caso, por el uso de esos servicios.

2. Centralita

Líneas de voz nacional ilimitadas, sin datos	2
Cola de Llamadas	1
Operadora Virtual	1
Presentación Cabecera Fija	1

**3.11. Servicios de facturación**

Este servicio debe proporcionar el control individualizado por línea del consumo telefónico, realizando una tarificación detallada por cada línea y de forma global, siendo capaz de proporcionar informes y estadísticas agregadas por criterios a definir.

El Servicio de Control de Gasto debe ofrecer el listado de llamadas realizadas para cada extensión de línea móvil, indicando al menos el destino, la duración y el coste asociado. Para lo cual el adjudicatario deberá proporcionar y presupuestar software adicional en caso de ser necesario para esta gestión.

La facturación deberá ser detallada por lo que se requiere la inclusión de los conceptos a aplicar durante la vigencia del contrato junto con una explicación de cada concepto en la oferta del licitador y se deberá comunicar con por lo menos 15 días de antelación cualquier cambio

de concepto o modificación en los parámetros de la factura, en caso contrario la factura será rechazada.

En caso de existir la posibilidad el histórico de facturas se podrá consultar en formato electrónico de la misma forma que la información de los consumos. Estas consultas se facilitarán por medio de una aplicación web por el adjudicatario.

En todas las facturas se incluirá una hoja resumen inicial con los conceptos agrupados por servicios.

### 3.12. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario facilitará en todo momento a las personas designadas por PLANIFICA MADRID la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

El adjudicatario deberá proporcionar asimismo al personal técnico de PLANIFICA MADRID formación específica en el uso de las herramientas puestas a disposición por el adjudicatario para la gestión de los servicios.

En Madrid, a fecha de la firma.

<p>Firmado digitalmente por: NUÑO SANCHEZ JOSE LUIS Fecha: 2025.12.17 12:53</p> <p>José Luis Nuño Jefe de Área de Sistemas</p>	<p>Firmado digitalmente por: BRONCANO JIMENEZ LORENZO MIGUEL Fecha: 2025.12.17 12:57</p> <p>Lorenzo Broncano Director de Estrategia y Coordinación</p>
--	--