



LOTE 3. SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES MÓVILES DE LA GENERALITAT.

1. Direcciones actuales de los enlaces primarios de voz móvil. (2.3.2.5 pág. 5)

En la actualidad (datos de marzo de 2010) la Generalitat dispone de los siguientes enlaces primarios (44) con la red de telefonía móvil del actual operador (si bien en el pliego aparecen 33 enlaces que correspondían a los datos de agosto de 2009):

Nombre	Dirección	CP	Municipio	PRIMARIOS
FERROCARRILS DE LA GENERALITAT VALENCIANA -	PDA. XIRIVELLETA, S/N	46014	Valencia	1
CIUTAT DE LES ARTS I LES CIÈNCIES - MUSEU	AVDA. AUTOVÍA DEL SALER, 7	46023	Valencia	1
RADIOTELEVISIÓ VALENCIANA (RTVV) - VALÈNCIA	POL. ACCÉS ADEMUZ, S/N	46100	Burjassot	2
HOSPITAL 'LA FE' - VALÈNCIA	AVDA. CAMPANAR, 21	46009	Valencia	2
HOSPITAL CLÍNIC UNIVERSITARI - VALÈNCIA	AVDA. BLASCO IBÁÑEZ, 17	46010	Valencia	2
HOSPITAL GENERAL - ALACANT	C/ PINTOR BAEZA, 12	03010	Alacant/Alicante	3
TRÀNSITS - VALÈNCIA	C/ PINTOR ZARIÑENA, 8	46003	Valencia	33

No obstante, deberán considerarse los datos más actualizados a la fecha de adjudicación.

2. Tabla "otros servicios de datos y de mensajería". El volumen de SMS (6.000.000) se corresponde con los mensajes de móvil a móvil, y no incluye los asociados a plataformas de mensajería (lanzados desde una aplicación). ¿Es así? (2.3.2.6 pág. 6)

El valor corresponde a los mensajes enviados desde los móviles o desde equipos telemáticos específicamente destinados al envío de SMS así como desde portales web del actual operador.

En principio no se encuentran incluidos los SMS enviados por plataformas profesionales de Mensajería tipo 'Al teu mòbil', SANITAT Y SERVEF

3. "Por tanto, el adjudicatario proveerá los medios necesarios en su propia red para la realización de las llamadas, así como proporcionar tarificación detallada, servicios de red inteligente y de inserción en guías públicas telefónicas."

a) ¿A qué se refiere en este caso "proporcionar [...] servicios de red inteligente"?

b) ¿A qué se refiere la "inserción en guías públicas telefónicas"? (2.3.3.2 pág. 7)

a) Los servicios en red inteligente son aquellos relativos a servicios del tipo 90X, OXY. El objetivo es que si se requieren nuevos números de red inteligente proporcionados por este lote el uso y el acceso a éstos se puedan realizar desde los distintos servicios del lote (móvil o fijo-móvil).

En la actualidad no es un servicio que se preste directamente en este lote, pero podría plantearse o requerirse en un futuro para dar servicio a un Contact Center de creación urgente en ubicaciones donde ésta sea la mejor y más rápida opción de implementar como por ejemplo, para atender temas de emergencias o servicios sanitarios críticos puntuales.

b) Si procede y fuera conveniente, se incluirá la información en las guías públicas. Normalmente en telefonía móvil no se requiere esta funcionalidad. En la actualidad no se utiliza.

4. "Servicios de mensajería". Se requiere "creación y mantenimiento de Plataformas Avanzadas de Mensajería (PAM)" ¿Hay servicio similar actualmente? En caso de haber servicio actual, ¿volumen de SMS y MMS?. (2.3.3.2 pág. 9)

Actualmente los servicios de mensajería no utilizan Plataformas Avanzadas. Probablemente plataformas para servicios de Sanitat, Educació, SERVEF y 'Al teu mòbil' son candidatas ideales a utilizar PAMs. Los volúmenes actuales no están incluidos dentro de los valores indicados de SMS.

5. "Servicio de acceso Internet". ¿Número de usuarios, accesos concurrentes o dimensionamiento de los accesos a la Red Corporativa y punto/s de entrega de estos accesos? Las



tarjetas de datos asociadas a estos usuarios ¿están incluidas en las líneas de datos indicadas en la tabla de Página 5 (“Módem/tarjeta acceso Internet”)? (2.3.3.2 pág. 10)

Actualmente, de un total de 11.300 líneas de telefonía móvil, unas 2.000 disponen de conexión a Internet. El 10% de ellas tiene acceso a la Intranet corporativa, es decir, el número de accesos a la Intranet en el año 2009 era de 200 (son concurrentes). La previsión es aumentar este número al menos en un 20% anual.

El punto de entrega de estos accesos es el CPD corporativo de Generalitat.

Por último, las tarjetas de datos de los usuarios con acceso a Internet sí están incluidas en dicha tabla, aunque es la suma de todas las filas.

Como nota informativa: el volumen de datos del año 2009 del acceso a Internet mediante móviles fue de 5.500.000 Megas.

6. Cobertura. El licitador se comprometerá a garantizar la cobertura en el interior de los edificios de la Generalitat.” Sería necesario concretar qué edificios se consideran incluidos aquí. (2.3.3.2 pág. 10)

La definición genérica incluye a todas las sedes de la Generalitat si bien la cobertura requerida se refiere a los edificios de mayor tamaño así como sedes especialmente estratégicas o de alta criticidad por los servicios que se prestan. En principio podríamos considerar todas aquellas sedes cuyo número de usuarios es superior a la centena así como sedes relacionadas con los servicios de emergencia y sanitarios con atención continuada (24h).

7. Supervisión y monitorización. “La gestión de la red se realizará por parte del licitador, debiendo instalarse en las dependencias de Generalitat el hardware y licencias necesarias para la supervisión de la red de cada uno de los servicios incluidos en el presente lote.” En el caso de telefonía móvil, ¿la supervisión se restringe a los primarios móviles instalados?. (2.3.3.3 pág. 13)

Entendemos que en este lote la supervisión y monitorización se centra en los elementos específicamente dispuestos para la Generalitat por lo que corresponde a los enlaces dedicados en exclusiva a la Generalitat. Si bien se considera muy interesante disponer de alguna herramienta que permita supervisar y monitorizar servicios específicos relacionados con movilidad, acceso intranet móvil, etc.

8. Mantenimiento de información de red. Informes de recursos utilizados y libres. “El licitador, como administrador de red, deberá mantener información actualizada sobre la capacidad utilizada y disponible de sus recursos de red asignados a Generalitat.” ¿Aplicable sólo a primarios móviles? (2.3.6.2 pág. 20)

Sí.

9. Histórico detallado de llamadas. “El adjudicatario del presente lote debe mantener un histórico de las llamadas entrantes y salientes de los usuarios durante el periodo de vigencia del Contrato.” ¿Aplicable sólo a primarios móviles? (Las llamadas salientes sí se registran para cada terminal móvil.) (2.3.6.2 pág. 22)

El histórico de llamadas se corresponde con el detalle de las llamadas salientes y entrantes para los diversos servicios comprendidos en el presente lote. Por tanto, incluye tanto las llamadas de las líneas de telefonía móvil así como para la interconexión con la Red Privada (Lote II): tanto el servicio corporativo de voz fijo-móvil y el servicio externo de voz móvil de la Red Privada. En el caso de llamadas entrantes de las líneas de telefonía móvil, en la actualidad sólo hay registro de las salientes.

10. Área Preferente. Se indica que “estará compuesta por, al menos, el 10% del total”. Eso implica que se trata de un colectivo de más de 1.100 usuarios, probablemente con terminales de gama alta, y repartidos por toda la Comunitat Valenciana. Tanto la logística como la plataforma que ha de gestionar este volumen de usuarios ha de estar dimensionada correctamente para poder responder en tiempos de avería muy crítica. (2.3.3.3 pág. 11)

El pliego lo establece así.

11. Parámetros de calidad de los servicios de red. Donde dice “tiempo medio de espera de instalación de nuevos nodos, tiempo medio de ampliación de nodos existentes”. En telefonía móvil se realiza un análisis continuo de las estadísticas de los nodos de la red, y se toman medidas preventivas de ampliación o instalación de nuevos nodos. Las solicitudes de ampliación o instalación no parten del cliente, ya que no hay una infraestructura dedicada al mismo. ¿A qué se refiere entonces este punto? (2.3.4.3 pág. 16)

No aplica el concepto de nodo en este entorno.

12. Anexo “Acuerdos de Nivel de Servicio”. Definición de los servicios: “Cambio de activa a contrato”, “servicio Blackberry empresa Plus”, “Tarjeta dual”, “Tarjeta duplo” y “Tarjeta telemática”.

Cambio de activa a contrato: Paso de modo de tarjeta prepago a contrato

Servicio Blackberry empresa Plus: Combinación de servicio empresa con servicio profesional, es decir, se puede configurar la cuenta Exchange así como 10 cuentas más POP3/IMAP

Tarjeta dual: Es un servicio que tiene la posibilidad de disponer de dos líneas (una Particular y otra de Empresa) totalmente independientes en una misma tarjeta SIM y con dos números de teléfono. Cada línea tiene su propio contrato, número, factura, su propio Buzón de Voz.

Tarjeta duplo o multiSIM: Servicio que, en la actualidad permite al cliente disponer una línea con un mínimo de dos tarjetas y un máximo de cuatro, que comparten el mismo número de teléfono.

Tarjeta telemática: Tarjeta que permita la conexión de datos.

13. Anexo “Acuerdos de Nivel de Servicio”. Entradas “Averías críticas. Máximo tiempo de resolución” y “Resto averías. Máximo tiempo de resolución”, columna “Concurso”, se indican 3 y 4 horas de tiempos de resolución, cuando en el pliego se indican 4 y 8 respectivamente. (2.3.3.4. pág. 15 y ANEXO 2)

En principio debemos considerar como más favorables para la Generalitat los tiempos más bajos para la resolución de averías. Por tanto, en este caso, el anexo con los SLAs establece unos tiempos más reducidos lo que redundaría en una mejora del servicio prestado.

Es decir, hay que considerar los tiempos más reducidos, en este caso, 3 y 4 horas para este tipo de averías.

En cualquier caso, y dado que uno de los principales objetivos es proporcionar mejores servicios a los usuarios, tal como se establece en el Concurso, los licitadores pueden ofrecer mejoras de los SLAs planteados.

14. Tabla resumen con la estimación del tráfico generado por la telefonía móvil de la Generalitat y del generado por la red corporativa con destino a los operadores de telefonía móvil. Deatlle de llamadas y minutos desglosado por destino. (2.3.2.6. pág. 5)

ORIGEN	DESTINO	MÓVIL TIPO DE LLAMADA	MOV-2009 MINUTOS	MOV-2009 LLAMADAS
TELEFONÍA MÓVIL DEL ACTUAL				
MÓVIL GVA	MÓVIL Telefónica	OPERADOR	8.649.661	3.447.312
MÓVIL GVA	MÓVIL GVA	TELEFONÍA MÓVIL CORPORATIVA	12.911.180	6.283.625
NACIONALES (RESTO DE OPERADORES)				
MÓVIL GVA	TOTAL VARIOS		12.748.661	4.614.948
Móvil GVA	Fijos		3.433.214	1.440.548
Móvil GVA	Móvil Vodafone		4.964.330	1.673.112
Móvil GVA	Móvil Orange		3.253.458	1.096.681
Móvil GVA	Móvil Otros			
Móvil GVA	operadores		443.653	153.280



Móvil GVA	Otros servicios		654.006	251.327
MÓVIL GVA		INTERNACIONALES	101.719	17.276
MÓVIL GVA		ROAMING	365.855	93.686
		ORIGINADO DESDE LA RED PRIVADA DE TELEFONÍA FIJA HACIA LOS OPERADORES DE TELEFONÍA MÓVIL		
FIJO GVA	TOTAL VARIOS		52.806.081	23.383.721
Fijo GVA	Móvil Telefónica		19.965.979	5.352.000
Fijo GVA	Móvil GVA		7.482.622	8.065.971
Fijo GVA	Móvil Vodafone		14.046.418	5.527.492
Fijo GVA	Móvil Orange		9.679.355	3.808.511
Fijo GVA	Móvil Otros operadores		1.631.707	629.747
TOTAL			87.583.157	37.840.568

En el concepto 'Otros servicios' se incluye el tráfico restante no incluido en el resto de apartados (servicios de red inteligente, números cortos, servicios de información, servicios de atención al cliente, servicios de emergencias y otros servicios como los de tarificación adicional).

15. En la documentación no se hace mención a ningún tipo de aval. ¿Es necesario?

Lo que indica el pliego administrativo prevalece sobre cualquier otra consideración.

16. De las 11.300 líneas móviles totales que se indican en 2.3.2.5 Inventario de Líneas, ¿qué cantidad de ellas son líneas M2M?. Si a ese número de líneas se aplican los porcentajes de terminales indicados en 2.3.3.3 Aspectos Generales, existen diferencias sobre el número de dispositivos indicados en 2.3.2.3 Servicio de movilidad.

Actualmente, ninguna de estas líneas es M2M.

Los puntos 2.3.2.X corresponden a la situación actual y los puntos 2.3.3.X corresponden a lo solicitado.

Por lo tanto, en el punto 2.3.2.5 se indica que actualmente se dispone de 11.300 líneas, cuyo desglose se especificaba en el punto 2.3.2.3 para los dispositivos de movilidad (la diferencia respecto al total son los móviles convencionales).

Por su parte, en el punto 2.3.3.3 se indica lo solicitado en el pliego para los próximos años, con su correspondiente desglose por tecnología.

17.- En relación a la extensión del contenido de las ofertas, ¿es recomendable además realizar un resumen ejecutivo?

Respuesta: Sí, como en el resto de lotes del presente Concurso, es recomendable presentar además un resumen ejecutivo con una extensión máxima aproximada de 20 páginas, donde se sinteticen los aspectos más diferenciadores y relevantes de la oferta, incluyendo explícitamente todos los aspectos detallados en el apartado correspondiente del Contenido normalizado de las ofertas técnicas (2.3.8, pág. 28). Este documento deberá facilitar la evaluación de los criterios de adjudicación mediante juicio de valor señalados para este lote, aportando la información más relevante y necesaria para ello.