

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS TELEFONÍA FIJA, MÓVIL e INTERNET

1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

1.1 Objeto.

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán el Contrato para la prestación de servicios de Telecomunicaciones a la Autoridad Portuaria de Vigo, (en adelante APV), en el ámbito de la TELEFONÍA FIJA, TELEFONÍA MÓVIL Y ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA, tanto en su sede central como en todas las dependencias administrativas existentes en el recinto portuario, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

1.2 Alcance.

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente Pliego.

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que puedan tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas, cuotas de alquiler de equipos, cuotas por número fijo, por primarios, o por cualquier tipo de servicio que implique tanto costes fijos como variables para la APV).

1.3 Consideraciones generales.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por los técnicos del organismo y los adjudicatarios, en reunión celebrada para tal fin. En la misma, se fijarán las consideraciones necesarias a tener en cuenta a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de telefonía e internet.

Serán de cuenta de los adjudicatarios todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

En el caso de que la solución propuesta por el adjudicatario suponga la utilización de enlaces terrestres con la Red Pública, estos se situarán de forma predeterminada en la sede central de la APV, partiendo desde aquí todos los enlaces para las posibles conexiones con el resto de dependencias. El traslado de los enlaces existentes en otras sedes o las nuevas conexiones, si la solución propuesta así lo exige, así como el traslado y/o portabilidad de los números de abonado y los gastos necesarios para llevarlos a cabo, serán de cuenta del adjudicatario.

No serán admitidas aquellas propuestas cuya aplicación, a juicio de la APV, suponga un menoscabo de la calidad del servicio que se presta en la actualidad.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a este organismo con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y, operación, así como el posterior mantenimiento.

En el caso de que la solución propuesta conlleve el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (wifi, 3G, GPRS...), el adjudicatario garantizará en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios, así como en la zona de su ubicación. El incumplimiento de esta obligación, será motivo de sanción económica por parte de la APV, y en su caso, de resolución del contrato.

Los precios de los servicios ofertados en cualquier caso, se expresarán en neto, es decir, con descuentos aplicados y sin incluir IVA.

1.4 Confidencialidad.

Tanto los licitadores como el adjudicatario se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que las empresas licitadoras o adjudicataria pudieran obtener de este organismo, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de esta administración.

1.5 Plan de Calidad.

El servicio que se demanda, deberá estar operativo de forma continua, 24 horas por 7 días a la semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por la APV. el adjudicatario dispondrá de un servicio de atención personalizado para esta administración en horario de oficina que atenderá y tramitará las consultas técnicas o comerciales planteadas por las personas que se designen.

2. SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

2.1 Requisitos Globales.

El servicio de Telefonía Móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales. 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 servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

La APV dispone en la actualidad de una plataforma de comunicaciones móviles, compuesta por un parque de **78 terminales** móviles integrados en una Red Privada Virtual (RPV), que le proporciona unas facilidades y calidad de servicio que, como mínimo, desea conservar.

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.

2.2 Servicios Ofertados.

2.2.1 Servicios de Voz.

-Servicios de Red Privada Virtual.

Se pretende mantener el servicio de Red Privada Virtual (RPV), bien en las condiciones actuales o bien con una nueva estructura que las empresas licitadoras deben de especificar. Esta red debe aportar como mínimo facilidades de marcación abreviada y cuyo mantenimiento y puesta al día será de cuenta del adjudicatario.

El uso de la Red Privada Virtual aportará funcionalidades de marcación abreviada y beneficios en cuanto a la facturación. se considerarán llamadas internas: las comunicaciones entre móviles de la APV, las realizadas entre extensiones de la telefonía fija y los móviles internos, las realizadas entre los móviles internos y las extensiones fijas, y por último entre las extensiones fijas. Tendrán la consideración de llamadas internas tanto las realizadas a través de la marcación abreviada como las realizadas a través del número público.

-Servicios adicionales.

Los servicios adicionales mínimos que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son los siguientes:

Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:

- Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc.
- Roaming.
- Restricción de llamadas a una serie de números, predefinidos.
- Restricción de llamadas según horario.
- Buzón de voz.
- Control de consumo por extensión y facturación detallada.
- Definición de límites de consumo por minutos o por importes

Otras Opciones:

- Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
- Servicio de llamadas perdidas
- Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.
- Definición y creación de grupos de usuarios Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.).
- Integración de dos líneas diferentes , con números telefónicos diferentes integrados en una única tarjeta S I M para posibilitar el uso del móvil en los ámbitos laboral y personal, pudiéndose obtener la facturación separada por ambos números.
- Provisión de una segunda tarjeta SIM con la misma numeración que la línea principal, con el fin de poder realizar y recibir llamadas en un segundo terminal.

Porto de Vigo

- Agregación de un segundo teléfono fijo o móvil, perteneciente a esta administración, a la línea de telefonía móvil, de forma que las llamadas dirigidas a la línea puedan recibirse en ambos destinos.

-Plan Privado de Numeración.

El Plan Privado de Numeración, propuesto por los licitadores respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo o móvil debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 4 cifras.
- Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones consecutivas usuarios con teléfono fijo o móvil.
- La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional.
- Dentro del plan privado podrán existir grupos de usuarios.

-Funcionalidades de marcación y presentación de números llamante.

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 o el público. En ambos casos la facturación se considerará interna.
- En el caso de grupos cerrados de usuarios, las llamadas entre usuarios de un mismo grupo podrán ser realizadas a través de la marcación abreviada asociada a dicho grupo.
- 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.

-Categorización de usuarios.

Los licitadores contemplarán en su oferta la categorización de los usuarios de la RPV de telefonía móvil y de los usuarios de extensiones fijas integradas en la RPV móvil en función de la tipología de llamadas que puedan realizar. La categorización se realizará en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destinos alcanzables).

A continuación se presenta una categorización orientativa de los usuarios de la RPV móvil de los usuarios de extensiones fijas integrados

A	INTERNA	Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo en la RPV.
B	NACIONAL	Todos los números de la RPV mas teléfonos fijos y móviles nación.
C	LIBRE	Acceso total.

Los licitadores detallarán en su oferta la posibilidad de creación de grupos de usuarios y la aplicación de políticas de control del gasto y categorización comunes a dichos grupos.

Los licitadores detallarán en su oferta los procedimientos y herramientas por medio de los cuales se realizará la categorización de los usuarios. Las tareas de categorización serán realizadas por el adjudicatario de acuerdo con las solicitudes realizadas por este organismo.

Se detallará en las ofertas las facilidades de gestión del servicio que posibiliten la implementación de políticas de control de gasto adicionales a la categorización de usuarios demandada como pueden ser: control del coste de la llamada, restricciones de llamadas entrantes/salientes según destinos, horarios, listas, etc.

2.2.2 Servicios de Mensajes.

El servicio de Telefonía móvil ofertado deberá permitir el envío de mensajes cortos tanto a través de los terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores web. Se valorará la posibilidad del envío de mensajes desde terminales fijos.

-Servicios adicionales.

Se permitirá el envío masivo y selectivo de mensajes cortos por parte de la APV a los números de la RPV, dejando registro y constancia de la emisión de los mismos. Se detallará en las ofertas la estructura de este servicio. El adjudicatario instalará los accesos necesarios para la gestión del mismo y su registro.

Los licitadores ofrecerán el envío de mensajes multimedia. El servicio permitirá incluir imágenes, gráficos, voz y secuencias de audio además del texto de los mensajes tradicionales y comprobar su recepción. Se valorará la existencia de una plataforma similar a la utilizada para el envío masivo de mensajes sms.

2.2.3 Servicio de Datos en telefonía móvil.

El servicio de Telefonía Móvil deberá incluir servicios de transmisión de datos, los cuales contemplaran las siguientes funcionalidades:

- Acceso a Internet
- Acceso al correo electrónico corporativo

Estos servicios se incorporarán en función del perfil del usuario, presentarán continuidad en la evolución tecnológica prevista. Actualmente serán accesibles desde las redes GSM y GPRS, produciéndose su migración cuando sea solicitada por la APV.

-Correo en terminales móviles tipo BlackBerry y tipo Windows Mobile.

Los licitadores deben ofrecer acceso al correo electrónico de la APV, acceso a Internet con navegación web, y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un teléfono móvil convencional. El servicio se prestará a través de terminales específicos para cada tecnología. En la oferta, los licitadores indicarán los modelos ofertados dependiendo de las prestaciones ajustadas a las necesidades de este pliego.

La previsión sobre la que realizar la oferta en cuanto al número de terminales con tarjeta de datos es de **35 (treinta) unidades**, siendo el número aproximado de terminales de gama alta de **20 (veinte) unidades**.

2.2.4 Banda ancha móvil.

Los licitadores ofertarán conexión de equipos portátiles y de sobremesa tanto de manera individual como de pequeños grupos de trabajo, para acceder de modo móvil a la red HSPA/3G, mediante la instalación por parte de cada usuario en su ordenador, u otro tipo de dispositivo móvil, de un modem USB, u otro tipo de conector que pueda ir asociado a una tarjeta SIM. Los dispositivos que necesariamente deban de ir conectados a un ordenador deben de tener asociado un software que permita una instalación sencilla del mismo. El operador indicará los modelos ofertados para cada tipo de conexión y la tecnología de conexión a la banda ancha.

El adjudicatario se comprometerá a la renovación de estos dispositivos de acuerdo a los avances tecnológicos que se vayan sucediendo en este apartado, encaminado siempre a la prestación de un servicio de mayor calidad.

La cantidad de dispositivos ofertados para cubrir este servicio debe de ser **5 (cinco) dispositivos individuales, 1 (uno) dispositivo de grupo y 3 (tres) tarjetas SIM** independientes para transmisión automática de datos.

El adjudicatario proveerá a petición de la APV los medios técnicos necesarios para conexión de banda ancho móvil a Internet para atender eventos que de forma ocasional organice este organismo en el ámbito de sus competencias. Los licitadores podrán ofertar un número máximo de eventos a cubrir incluidos en su oferta y en ningún caso las tarifas aplicables a los servicios prestados fuera de los propuestos en la oferta, podrán ser superiores a las aplicables a servicios similares que se incluyan en el contrato.

2.2.5 Facturación por tráfico de voz, datos y accesos a banda ancha móvil.

El adjudicatario correspondiente al suministro del servicio de telefonía, en lo concerniente al tráfico de voz en terminales móviles facturara un termino fijo lineal mensual por terminal, independientemente del tipo de llamadas y de la cantidad de minutos consumidos, este tipo de facturación podrá incluir un numero máximo de minutos por extensión a partir del cual se aplicará precio por tipo de llamada y minutos consumidos. El mismo criterio en cuanto a precio lineal de facturación se seguirá para los servicios de datos y acceso a banda ancha móvil, no existiendo en este caso la facturación complementaria por exceso.

En la oferta económica se desglosará el importe mensual por extensión y tarifa de precios para la facturación de minutos excedidos. El adjudicatario facilitará en la facturación el importe total mensual y el desglose de llamadas e importes correspondientes a las extensiones que hayan excedido el consumo máximo si los hubiese.

Para poder realizar una valoración de las necesidades, se adjunta documento ANEXO3 con la tipología de llamadas y servicios y duración de los mismos durante el primer cuatrimestre del año en curso.

Con el fin de unificar criterios de facturación, se valorará que la tarifa aplicada a todos los dispositivos móviles (terminales, dispositivos de acceso a banda ancha...) sea la misma independientemente del tipo de dispositivo y del uso del mismo, o lo mas agrupada posible.

Si alguno de los servicios solicitados en este pliego no puede englobarse en una tarifa única por dispositivo (roaming, sms, mms...), los licitadores deberán desglosar el coste detallado de los mismos.

Los licitadores que no contemplen dentro de su actividad este tipo de facturación, podrán ofertar las tarifas y el tipo de aplicación que consideren oportunas, reservándose la APV la facultad de penalizar este tipo de ofertas.

2.2.6 Otros Servicios.

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

2.3 Terminales.

Los licitadores incluirán en la propuesta los modelos de terminales móviles, dispositivos de conexión a banda ancha móvil y tarjetas SIM propuestos para el suministro inicial, desglosando la gama de los mismos en función de las necesidades plasmadas en este pliego, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación del servicio. También se incluirán las políticas del adjudicatario relacionadas con aspectos tales como el de renovación de terminales, el de la existencia de un stock de reposición y la reparación de los mismos.

Los licitadores, en función de la solución propuesta podrán optar por mantener los terminales actuales que consideren oportunos o renovar parcial o totalmente el parque de los mismos. Será valorada la tecnología utilizada en la propuesta.

2.3.1 Política de sustitución de terminales y tarjetas SIM.

Los licitadores deberán hacer constar en sus ofertas el periodo de renovación de los terminales, independientemente de las sustituciones propias de las incidencias surgidas por su uso. El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios de la APV estarán operativos a través de su propio servicio postventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

- Nº telefónico directo para comunicación de averías e incidencias, se valorará que además exista un acceso web para el seguimiento y control de las mismas.
- En incidencias que se refieran a una avería del propio terminal, este será sustituido por uno similar en un plazo no superior a tres (3) días.

Los licitadores ofertarán un plan específico para la reposición de terminales en el caso de hurto, robo o extravío.

2.3.2 Stock de Terminales y Tarjetas SIM.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APV un depósito de terminales y tarjetas SIM, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato para reposición de averías. Los terminales averiados serán devueltos al adjudicatario, quién en un plazo máximo de tres (3) días procederá a su reposición.

El stock inicial estará formado por al menos un 3% de terminales, cuya composición estará repartida entre los porcentajes de las gamas ofertadas, con redondeo a la unidad superior. Igualmente, quedará incluido en el stock inicial, un número de SIM preactivadas igual al 3% del total de líneas.

2.4 Cobertura.

Los licitadores suministrarán un mapa de cobertura de la zona portuaria, la ciudad de Vigo y su área de influencia en particular y de la provincia de Pontevedra en general, resaltando de manera clara las posibles zonas de sombra existentes.

Se garantizará la cobertura y la disponibilidad de canales suficientes en el interior de los edificios de la APV y en todo el recinto portuario.

Los licitadores presentarán una lista con los acuerdos de Roaming que tenga suscritos con otros operadores.

2.5 Aumento/ Disminución de potencia.

En el interior de los edificios que lo requieran, el adjudicatario procederá a la instalación de los equipos necesarios para aumentar el nivel de la señal cuando ésta sea muy débil, es decir, inferior a 80 dBm.

En lo que respecta al repetidor base que cubre la zona portuaria y que por lo tanto será el que utilicen la totalidad de los terminales contratados, el adjudicatario garantizará en todo momento disponibilidad suficiente de canales que permitan la operatividad total de los mismos, imposibilitando el colapso de las comunicaciones.

2.6 Portabilidad.

Ante el escenario de un cambio de operador, los licitadores detallarán en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números móviles actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración actual si así se lo requiere la APV.

3. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

3.1 Situación actual.

En cuanto al sistema telefónico fijo actual, está compuesto por una centralita Aastra Ericcson Business Phone 250 R15, soportando:

- 104 extensiones digitales, ocupadas 85.
- 20 extensiones analógicas, ocupadas 20.
- 32 extensiones ip, ocupadas 16.
- 2 accesos primarios RDSI (60 canales RDSI)
- 4 accesos básicos RDSI (8 canales RDSI).
- Posibilidades de ampliación hasta 300 extensiones y 120 canales.

Las comunicaciones desde el exterior se realizan a través de un número de cabecera gestionado por un puesto de operadora y también a través de 20 números de marcación directa, estos últimos integrados también en la RPV interna con marcación corta. Estas numeraciones deben de conservarse.

Las extensiones externas al edificio central se realizan bien directamente con cable de pares, bien con extensiones IP o bien, en el caso del Puerto Pesquero, con conexión por fibra óptica con centralitas que el suministrador del servicio actual tiene instaladas en esa zona.

Existen líneas RTB instaladas en distintos puntos del recinto portuario y que se utilizan para servicio de fax, emergencias de elevadores, tele-lecturas de contadores.

Independientemente de la línea ADSL central a través de la cual se realiza todo el tráfico de Internet de la APV, existen líneas ADSL instaladas en distintos puntos del recinto portuario que se utilizan como puntos de acceso externos para mantenimiento de sistemas o puntos individuales de acceso a Internet; salvo en algún caso puntual, éstas son líneas de prestaciones básicas.

Para poder realizar una valoración de las necesidades, se adjuntan documentos ANEXO1 con tabla de ubicaciones y tipología de las líneas instaladas y ANEXO2 con los consumos del primer cuatrimestre del año en curso.

La solución propuesta por los licitadores para la prestación del servicio de telefonía fija, no deberá suponer ningún recorte de funcionalidades con respecto a los sistemas actualmente en funcionamiento.

Los licitadores, en función de la solución propuesta podrán optar por mantener la estructura de centralita, líneas independientes y terminales actuales con las modificaciones que estime oportunas para el correcto funcionamiento del sistema, o bien plantear nuevas estructuras adaptadas a nuevas tecnologías en materia de comunicaciones, renovando parcial o totalmente el sistema actual.

No obstante, la APV valorará de forma prioritaria la posibilidad de ofrecer el servicio de telefonía fija sin necesidad de nuevos costes en equipamientos, cableados ni traslados; así como que el mantenimiento de la red que da soporte al servicio sea lo más sencillo posible con la finalidad de reducir los costes asociados al mismo.

3.2 Servicios a ofertar.

La solución propuesta, debería incorporar todas las funcionalidades descritas en el apartado de la telefonía móvil para conseguir una plataforma con una integración robusta y que facilitase su gestión.

Al igual que en la actualidad, cualquier usuario independientemente del operador que tenga contratado que llame a la APV será atendido por una operadora automática que le ofrezca alcanzar una extensión fija o móvil (si la conoce) directamente y sin pasar por otro sistema, en caso contrario el sistema desviaré la llamada para que pueda ser atendida por una o varias operadora que se designen para este cometido. El objetivo que se persigue es el de centralizar el acceso a la APV de cara a la interacción con los ciudadanos.

Debido a su particular idiosincrasia, el sistema permitirá configurar un número de cabecera para las llamadas externas que se realicen a la sede administrativa del Puerto Pesquero situada en el Edificio Virxe do Carmen, bajo este número se encontrarán las diecisiete extensiones actuales o las que se implanten en el futuro. En ningún caso, las extensiones allí instaladas dejarán de ser extensiones de la sede central y por lo tanto mantendrán las mismas prestaciones y tarificación que el resto de extensiones del sistema central.

La solución propuesta dispondrá de un puesto de operadora con las máximas funcionalidades posibles inherentes a esta función. Se valorarán las prestaciones y facilidad de manejo de este servicio.

Las empresas licitadoras deberán incluir en sus ofertas un sistema centralizado de gestión de las funcionalidades, tanto del puesto de operadora como de las extensiones fijas y móviles; así mismo deberá existir un número de soporte telefónico para la resolución de posibles dudas e incidencias para la administración de las mismas. Las ofertas deben incluir las características de este servicio.

Como se ha puesto de manifiesto en el apartado de telefonía móvil, será posible el acceso directo a extensión por numeración corta, tanto desde la red fija como desde los usuarios de la RPV móvil.

Dicho servicio deberá soportar al menos, las siguientes funcionalidades:

- Presentación de la identidad.
- Ocultación de la identidad.
- Presentación de la identidad del llamante.
- Ocultación de la identidad del llamante.
- Llamada en espera.
- Llamada de consulta.
- Conferencia a tres.
- Desvío si comunica.
- Desvío si no contesta.
- Desvío inmediato.
- Llamada sin marca.
- Grupo de Salto.
- Servicio de operadora de centralita.
- Funciones Jefe/Secretaria.
- Programación de desvíos
- Buzón de voz.

Los terminales fijos deberán presentar una información mínima para poder identificar la llamada entrante, si la llamada es externa deberá presentar el nº desde el que se está realizando siempre y cuando este sea visible; para las llamadas internas, además de la extensión de la que proviene deberá presentar la descripción asociada a la misma.

Las ofertas deberán relacionar los modelos de terminales, equipos y componentes que se incluyan para la prestación del servicio, así como sus características técnicas principales.

El adjudicatario proveerá a petición de la APV las líneas de voz necesarias para atender eventos que de forma ocasional organice este organismo en el ámbito de sus competencias. Los licitadores podrán ofertar un número máximo de eventos a cubrir incluidos en su oferta y en ningún caso las tarifas aplicables a los servicios prestados fuera de los propuestos en la oferta, podrán ser superiores a las aplicables a servicios similares que se incluyan en el contrato.

Las empresas licitadoras incluirán en la oferta tres puestos con terminales de funciones avanzadas de secretaria, estos terminales deben permitir la configuración de accesos rápidos, supervisiones de extensiones, programación de desvíos..., permitiendo un manejo ágil de los mismos.

3.3 Especificaciones generales.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware del sistema de red fija que se implante para el correcto funcionamiento de la misma. Los licitadores presentarán un Plan de Mantenimiento Integral que cumplirá los requisitos que con carácter de mínimos, establece este Pliego

Los licitadores contemplarán en su oferta técnica la categorización de los usuarios de fija a efectos de restricción de llamadas de la siguiente manera:

Categoría	Definición	Descripción
A	Interna	Llamadas con destino a cualquier móvil o fijo integrado en la RPV.
B	Nacional	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos nacionales.
C	Libre	Todos los números fijo/móvil de la RPV móvil más teléfonos fijos y móviles de ámbito nacional, más internacional.

El Plan Privado de Numeración, propuesto por los licitadores respetará las siguientes directrices:

- Cualquier teléfono fijo debe ser siempre accesible desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 4 cifras.
- Podrán convivir en el mismo rango de numeración y con extensiones incluso consecutivas usuarios de tipología fija y móvil.

3.4 Facturación por tráfico de voz en terminales fijos.

Prioritariamente, el adjudicatario, en lo concerniente a la telefonía fija, facturará un término fijo lineal mensual por extensión, independientemente del tipo de llamadas y de la cantidad de minutos consumidos, este tipo de facturación podrá incluir un número máximo de minutos por extensión a partir del cual se aplicará precio por tipo de llamada y minutos consumidos.

Se valorará que este tipo de facturación se extienda a las líneas externas a la centralita (fax, adsl , rtbs....)

En la oferta económica se desglosará el importe mensual por extensión y tarifa de precios para la facturación de minutos excedidos. El adjudicatario facilitará en la facturación el importe total mensual y el desglose de llamadas e importes facturados por cada una de las extensiones activas. La factura estará disponible tanto en formato papel como electrónico y se valorará la posibilidad de la unificación en una única factura de todos los servicios de voz móvil y fija.

Los licitadores que no contemplen dentro de su actividad este tipo de facturación, podrán ofertar las tarifas y el tipo de aplicación que consideren oportunas, reservándose la APV la facultad de penalizar este tipo de ofertas.

Se valorará que la tarifa aplicada por extensión sea única, independientemente de si ésta es fija o móvil.

3.5 Otros Servicios.

Las ofertas deberán incluir un plan de mantenimiento preventivo de todos los sistemas que compongan el servicio de telefonía fija.

De forma adicional a los anteriormente descritos, los licitadores ofrecerán aquellos servicios que consideren de interés. En particular, informarán de la capacidad de ofrecer servicios futuros, especificando funcionalidad, disponibilidad y precios.

4. SERVICIOS DE INTERNET.

Actualmente todo el tráfico centralizado de internet y de correo electrónico de la APV se realiza a través de una única línea ADSL con las características 10 Mb bajada/ 1 Mb subida. El acceso interno a esta línea se realiza a través de la red de datos de la APV. Como queda reflejado en el cuadro de líneas y extensiones existen líneas ADSL periféricas para accesos puntuales.

La línea MPLS existente en la sede central queda fuera del ámbito de este pliego.

4.1 Servicios de Internet a ofertar.

La solución propuesta por los licitadores, deberá contemplar, si es posible, el aumento de caudal en la línea ADSL existente y el suministro de una línea simétrica 4/4 para la gestión del envío y recepción de correo electrónico, incluyendo para ello todos los componentes necesarios para la puesta en marcha y configuración de los mismos. Si estas opciones no fuesen posibles por impedimentos técnicos, los licitadores deberán ofertar soluciones suficientes para diversificar los tráfico de navegación y correo electrónico. Si técnicamente es posible, todas las líneas adsl existentes deberán mantener su número y su IP fija actual si la tuviesen.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario se compromete a ofertar los servicios futuros que pueda prestar a un precio nunca superior al máximo que los que ofrezca en el mercado.

El adjudicatario presentará equipo técnico y comercial que ejerza funciones de interlocución con la APV, además de un servicio de atención al cliente con atención 24 horas para recibir incidencias.

Serán de cuenta del adjudicatario la instalación, mantenimiento, configuración, actualización y administración de todos los componentes de software y hardware que soporten las líneas de acceso a Internet y al correo electrónico.

El adjudicatario instalará inicialmente los enlaces de acceso a la Red Pública en la sede central del organismo, Plaza de la Estrella 1.

El adjudicatario estará obligado a prestar soporte técnico (humano y tecnológico), en aquellos actos o eventos que organice la APV, así como en aquellas tareas puntuales que necesiten acceso a internet en el ámbito de actuación del organismo (actos institucionales, videoconferencias...). Los licitadores podrán ofertar el nº de actuaciones anuales de este tipo que estarían incluidas en la oferta base; en ningún caso a los servicios prestados se le aplicarán tarifas superiores a servicios similares incluidos en el contrato.

4.2 Gestión del Servicio de Internet.

Los licitadores deben definir el modelo de atención al cliente que prestará a la APV en cuanto a la gestión de las líneas que soportan el servicio de internet, encaminado a la apertura de incidencias, tiempos de respuesta y seguimiento de las mismas desde su apertura hasta su resolución. De la misma manera, deberá existir un modelo claro de atención comercial.

Los licitadores facilitarán información acerca de su compromiso de calidad de servicio, aportando todos los datos relativos a productos, tecnologías, tarifas, cuotas, caudal garantizado.

El adjudicatario pondrá a disposición de la APV una herramienta para la consulta de facturación orientada a la elaboración de informes a medida que debe permitir ver el detalle de los servicios de una forma sencilla y rápida.

Del mismo modo, el adjudicatario acreditará la calidad certificada y las materias y periodos de dichas certificaciones, y si poseen algún tipo de reconocimiento por la calidad de los servicios prestados.

5. FASE DE IMPLANTACIÓN Y GESTIÓN DE SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA, MÓVIL E INTERNET.

Los licitadores detallarán en su oferta una propuesta de Plan de Actuación. Dicha propuesta contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo de instalaciones, configuraciones y puestas en servicio.

Los licitadores indicarán los requerimientos de infraestructura y acondicionamiento necesarios para la correcta implantación (mobiliario, fuerza, cableado, condiciones ambientales, etc.) para la integración de los distintos sistemas y los planes de numeración a implantar.

Se proporcionará un plan de pruebas para verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución propuesta y de la solución global en su conjunto.

Los licitadores ofrecerán una descripción del proceso de implantación de las sedes de este organismo así como la cronología de la misma.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de los usuarios de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario de tarde/noche y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

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

El adjudicatario deberá proporcionar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones comerciales (facturación y facilidades de control de gasto) y de administración del servicio.

Igualmente el adjudicatario deberá facilitar una ventanilla única que canalizará todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

5.1 Servicios de Facturación.

El adjudicatario facilitará la información de la facturación en términos globales y con el máximo nivel de detalle, tanto en papel como en formato electrónico, y dotará a la APV de herramientas web para poder realizar consultas, dicha herramienta deberá permitir la visualización e impresión de todos los servicios ofertados hasta el nivel de máximo detalle y sus características deberán ser especificadas en las ofertas presentadas.

En el caso de que la facturación exceda de la tarifa base o esta no se contemple, la información de la misma deberá como mínimo tener los siguientes datos: número de línea o extensión, ubicación, tipo de llamadas, número llamado, número de llamadas, número de minutos, e importe. Así mismo, será posible poder entrar al detalle de la extensión para poder comprobar el detalle de las llamadas.

La facturación se realizará mensualmente, y los periodos de facturación preferiblemente deberán computar entre el primer día y último de cada mes.

5.2 Gestión del Servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio, serán ejecutadas por el adjudicatario, en un servicio prestado 24x7 horas.

- El adjudicatario pondrá a disposición de la APV un acceso web o un número hotline con atención personalizada donde se podrán realizar las gestiones de tipo técnico y comercial de todos los servicios prestados:
- Gestión de líneas.
- Gestión de terminales.
- Gestión de extensiones fijas y móviles.
- Gestión de usuarios y grupos.

En ningún caso esta gestión será realizada por operadoras automáticas. Las ofertas deberán desglosar las distintas opciones de gestión dentro de cada servicio.

5.3 Asistencia técnica y Plan de Garantía de Calidad.

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica 24 horas x 7 días a la semana para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio a los que se comprometen. Entre estos parámetros se contarán como mínimo los siguientes:

- Plazo de respuesta ante incidencias, diferenciando entre incidencias leves y mayores.
- Disponibilidad del servicio expresado en porcentaje de tiempo.
- Garantía de no obsolescencia de los sistemas, equipos y servicios durante el periodo de vigencia del contrato.
- Plazo de entrega de productos, servicios y eventuales adaptaciones de los mismos.

Este conjunto de parámetros deberá estar basado en magnitudes suficientemente objetivas y acreditativas de la calidad del servicio prestado.

Los licitadores deberán indicar en las ofertas el porcentaje de penalización sobre la facturación mensual que se aplicará en el caso de que el mismo no cumpla con las condiciones objetivas de calidad de servicio comprometido.

Se valorarán los parámetros de nivel de servicio, el nivel de detalle y el modelo de nivel de servicio presentado por los licitadores.

5.4 Operación y mantenimiento del Servicio.

El adjudicatario informará de los trabajos de mantenimiento programados en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con 3 días laborales de antelación.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con la APV y ocupará horarios de baja actividad.

Se establecerá el siguiente procedimiento de notificación de las incidencias:

Detección y comunicación de la incidencia.

En el momento en que algún usuario de este organismo detecte alguna anomalía en el servicio lo comunicará al interlocutor de la APV, quien se pondrá en contacto con el Centro de Atención a Empresas del adjudicatario, que actuará como ventanilla única de atención para todo tipo de incidencias, esta comunicación nunca podrá ser establecida con una operadora automática .

Registro de la incidencia.

El Centro de Atención a Empresas, una vez reciba comunicación de una incidencia, le asignará un número de referencia para su seguimiento tanto interno del adjudicatario como por parte de la APV, solicitando ésta última si así fuese necesario la información pertinente para la correcta resolución de dicha incidencia.

Resolución de la incidencia.

A continuación se comunicará, por parte del Centro de Atención a Empresas, dicha incidencia al personal del adjudicatario habilitado para la resolución de la misma, iniciando internamente las acciones que se consideren oportunas. Una vez haya sido localizado el origen de la incidencia y si el objeto de la misma hubiese sido un elemento o elementos cuya responsabilidad directa o indirecta, cayese del lado del adjudicatario, éste o éstos serán restaurados para devolver al servicio su correcta operación.

Comunicación de la resolución de la incidencia.

Una vez haya sido solucionada la incidencia, se comunicará al interlocutor de la APV la resolución de la misma a fin de su verificación.

Cierre de la incidencia.

Una vez la resolución haya sido validada por este organismo, el adjudicatario remitirá un informe en el que se detallará la incidencia detectada, los efectos provocados por la misma, el tiempo empleado en su resolución y los trabajos realizados por parte del personal propio para lograr devolver al servicio su correcto funcionamiento. El informe de la incidencia debe contener los

elementos de juicio necesarios para poder valorar si se han cumplido las calidades de servicio a las que el adjudicatario se ha comprometido y en caso contrario aplicar las penalizaciones que el incumplimiento haya generado.

El adjudicatario se compromete a realizar las acciones oportunas encaminadas a la optimización de los servicios implantados, así como a la aceptación de peticiones de actuación sobre dichos servicios. Las propuestas de optimización provendrán tanto del adjudicatario como de la APV.

5.5 Gestión Comercial.

A lo largo de la duración del contrato, la APV podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio dentro del marco de la legislación vigente. Para ello, el adjudicatario proporcionará a petición de esta administración o por iniciativa propia, cuando considere que el cambio considerado sea sustancial, las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas y de cualquier otra índole necesarias para la valoración del mismo.

Asimismo, el adjudicatario mantendrá información periódica de las novedades de servicios introducidas en su catálogo, así como de las posibles revisiones tarifarias que pudieran llevarse a cabo durante la prestación del servicio.

6. FORMACIÓN TÉCNICA.

La administración, configuración, instalación y gestión de todos los componentes de la Red Privada de Voz y datos serán responsabilidad del adjudicatario.

El adjudicatario formará a los técnicos que la APV designe para tal fin, en el uso de las herramientas software para administración, configuración y gestión de todos los componentes de la red de voz y datos, de tal manera que puedan compartir/supervisar las tareas de administración del sistema.

7. DATOS DE TRÁFICO Y CONCEPTOS PARA LA FORMACIÓN DEL PRECIO DE REFERENCIA.

Con el fin de que los licitadores puedan realizar sus cálculos, se adjuntan documentos ANEXO1 y ANEXO2 donde figuran la tipología de las líneas y extensiones instaladas actualmente y los consumos de la telefonía fija del primer cuatrimestre del año en curso.

8. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

Las ofertas deberán contener al menos las siguientes informaciones:

Oferta Técnica: Deberá incluir una descripción detallada de todos los aspectos técnicos requeridos en el presente Pliego de Prescripciones, además de otros aspectos que se consideren necesarios. Deberá indicar aspectos tales como dispositivos ofertados, topología de la red, equipamiento de comunicaciones ofertado, plan de implementación y operación, compromisos de calidad de servicio y metodología de gestión. En esta oferta también se indicará la gestión de los servicios de telefonía fija, móvil y datos (plan de actuación, servicios de facturación, gestión del servicio, asistencia técnica, plan de garantía, mantenimiento del servicio, gestión comercial, etc.).

Oferta Económica: Contendrá una descripción detallada de los precios netos unitarios, cuotas mensuales, cuotas de alta, y otros costes de los servicios ofertados a esta administración; al mismo tiempo, tomando como referencia los datos de los cuadros anexos, se incluirá una valoración total anual de la oferta. Se incluirán las tarifas con descuentos ya incluidos (precio final neto sin IVA), en el caso de existir descuentos no incluidos en dicha tabla, no se tendrán en cuenta en la decisión de la mesa de contratación, y no se tendrán en cuenta en la adjudicación.

Apartado de observaciones: donde se reflejen aspectos de diferente índole tal que Los licitadores deseen hacer constar. Las observaciones que aparezcan en dicho apartado no serán tenidas en cuenta, ni para la selección de ofertas ni para el posterior contrato.

9. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

La APV a la hora de valorar las ofertas presentadas, tendrá en cuenta los siguientes criterios.

Oferta técnica (Valoración 60 puntos):

- Unificación conceptos tarifarios y facturación unificada(25p).
- Capacidad tecnológica de la estructura física y lógica de la red que soporta los servicios y RPV(20p).
- Capacidades y sencillez de manejo de los puestos de operadora y secretarias, terminales fijos y móviles y gestión de facturación, funcionalidades, incidencias etc(10p).
- Gama de terminales ofertados fijos y móviles(5p).

Oferta económica (Valoración 40 puntos):

- Importe global anual de toda la solución ofertada (40p.)

10. PLAZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El plazo previsto para la prestación del servicio será de un año, con posibilidad de prorrogarse dos años más.

11. VALORACIÓN ESTIMADA A EFECTOS DE PRESUPUESTO

El presupuesto base para la licitación es de 120.000 € año.

Vigo, 23 de Octubre de 2012

El Jefe de la División de
Informática



Fdo.: David Silveira Vila

VºBº La Directora



Fdo.: Beatriz Colunga Fidalgo

(ANEXO 1) LINEAS APVIGO POR ZONAS Y TIPOS				
ZONA	UBICACIÓN	TIPO LINEA	CANT	OBSERVACIONES
MUELLE GUIXAR		RTB	2	Fax Sen.Mar y C. Transf.
		ADSL	1	Pif
		EXT IP	3	
MUELLE ARENAL				
	TALLER/ALMACEN			
		EXT. ANALOG. DIREC.	2	Fax Almac y Fax sumin.
		RTB	2	contrainc.y Montacarg
		EXT. DIGIT.	7	
	ARCHIVO			
		EXT. DIGIT.	1	
	EDIFIC. SOCIAL			
		EXT. DIGIT.	5	
		ADSL	1	Ascens. Y Wifi.
	EDIFIC. ADMINISTR			
		RTB	2	fax op y fax policia
		EXT. DIGIT.	6	
	OTRAS UBICAC.			
		RTB	1	Centr. Transformac
SEDE CENTRAL				
		EXT. DIGIT.	62	(16 lineas directas)
		EXT. ANALOG. DIREC.	3	fax centrao, comis y presid.
		EXT. ANALOGICAS	5	inalambricos
		ADSL	1	central
		RTB	2	mantenim. San y vivienda
		MPLS	1	intranet
MUELLE TRASAT				
	ESTAC. MARITIMA			
		EXT. ANALOGICAS	5	
		RTB	5	
		RDSI	5	
		ADSL	2	C.Control.
	EDIFICIO SESIONES			
		EXT. IP	4	
		RTB	1	
PTO. PESQUERO				
	EDIF. DEL CARMEN			
		EXT. ANALOGICAS	17	
		RTB	1	
		ADSL	2	congel, marisco y edificio
	LONJA ALTURA			
		EXT. ANALOGICAS	4	
		ADSL	1	veterinarios
		RTB	2	centr. Transform y ascensor
	OTRAS			
		EXT. IP	1	Puerta Policia
BEIRAMAR				
	ESPIGON 3	RTB	1	
		EXT. IP	1	
BOUZAS				
		EXT. IP	4	
		RTB	1	fax policia
OTROS				
		ADSL	2	Silleiro y Cabo Estai
		RTB	1	Silleiro

(ANEXO 2) CONSUMOS EXTENSIONES FIJAS Y NUMEROS INDEPENDIENTES 1º TRIMESTRE 2012													
LLAMADAS A HIJOS													
METROPOLITANAS		NACIONAL		PROVINCIAL		RESTO		INTERNACIONALES		LLAMADAS A MÓVILES			
Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración	Nº Llamadas	Duración
3.292	101:36:30	458	30:10:48	137	6:38:36	206	11:29:02	9	0:47:52			7.308	291:28:16
65	1:15:46	51	4:02:22	6	0:55:13	73	1:41:18					78	4:35:52
3.357	102:52:16	509	34:13:10	143	7:33:49	279	13:10:20	9	0:47:52			7.386	296:04:08
3.693	113:09:30	560	37:38:29	157	8:19:12	307	14:29:22	10	0:52:39			8.125	325:40:33
3.456	119:37:15	481	24:29:52	174	8:24:54	230	2:24:36	21	0:27:28			6.401	250:31:19
53	0:48:38	46	3:45:24	3	0:36:26	86	1:30:16	1	0:10:20			61	3:33:37
3.509	120:25:53	527	28:15:16	177	9:01:20	316	3:54:52	22	0:37:48			6.462	254:04:56
3.860	132:28:28	580	31:04:48	195	9:55:28	348	4:18:21	24	0:41:35	0		7.108	279:29:26
3.499	117:36:19	406	21:25:45	190	9:25:53	195	12:07:43	4	0:06:06			6.057	236:27:16
53	1:02:40	51	4:24:43	6	0:20:46	109	1:43:50					39	2:11:00
3.552	118:38:59	457	25:50:28	196	9:46:39	304	13:51:33	4	0:06:06			6.096	238:38:16
3.907	130:30:53	503	28:25:31	216	10:45:19	334	15:14:42	4	0:06:43			6.706	262:30:06
3.044	106:06:29	398	26:32:40	187	4:27:15	218	14:19:31	7	0:21:21			6.543	244:05:47
75	1:02:01	38	3:00:58	4	0:13:28	40	0:53:44					112	3:12:45
3.119	107:08:30	436	29:33:38	191	4:40:43	258	15:13:15	7	0:21:21			6.655	247:18:32
3.431	117:51:21	480	32:31:00	210	5:08:47	284	16:44:35	8	0:23:29			7.321	272:02:23
13.291	444:56:33	1.743	102:39:05	688	28:56:38	849	40:20:52	41	1:42:47			26.309	1022:32:38
14.620	489:26:12	1.917	112:54:59	757	31:50:18	934	44:22:57	45	1:53:04			28.940	1124:47:54
246	4:09:05	186	15:13:27	19	2:05:53	308	5:49:08	1	0:10:20			290	13:33:14
271	4:34:00	205	16:44:48	21	2:18:28	339	6:24:03	1	0:11:22			319	14:54:33
13.537	449:05:38	1.929	117:52:32	707	31:02:31	1.157	46:10:00	42	1:53:07			26.599	1036:05:52
14.891	494:00:12	2.122	129:39:47	778	34:08:46	1.273	50:47:00	46	2:04:26			29.259	1139:42:27

ANEXO 3 RESUMEN MOVILES 1º CUATRIMESTRE 2012

	Factura enero/12		Factura febrero/2012		Factura marzo/2012		Factura abril/2012	
	Nº facturas	Monto	Nº facturas	Monto	Nº facturas	Monto	Nº facturas	Monto
EN ITINERANCIA	27,00	2.400,00	49,00	8.100,00	135,00	69,00	13.236,00	220,60
INTERNACIONAL	1,00	60,00	2,00	459,00	7,65	10,00	861,00	14,35
INTERNACIONAL CORPORATIVO	274,00	29.589,00	275,00	25.593,00	426,55	331,00	27.784,00	463,07
INTERNACIONAL MOVILES	2.420,00	351.700,00	2.500,00	333.023,00	5.550,38	2.355,00	297.421,00	4.957,02
MENSAJES INTERNACIONALES	2,00	-	13,00	-	-	1,00	-	-
MENSAJES INTERNACIONALES	1.412,00	-	1.505,00	-	-	1.187,00	-	-
MENSAJES MOVISTAR	9,00	-	19,00	-	-	57,00	-	-
MENSAJES MOVISTAR ITINER.	1,00	-	6,00	-	-	21,00	-	-
MENSAJES OPER. NAC. ITINER.	904,00	-	878,00	-	-	744,00	-	-
RECIBIDAS EN ITINERANCIA	14,00	2.250,00	40,00	5.970,00	99,50	59,00	7.808,00	130,13
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	53,00	13.880,00	32,00	4.914,00	81,90	35,00	5.260,00	87,67
TARIFA PLANA VOZ	3.052,00	318.967,00	3.639,00	321.436,00	5.357,27	3.427,00	286.174,00	4.769,57
TRAFICO NAC. OTROS OPER. MOVILES	2.158,00	256.725,00	2.178,00	298.506,00	4.975,10	2.035,00	257.513,00	4.291,88
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	779,00	85.492,00	692,00	76.264,00	1.271,07	630,00	69.194,00	1.153,23

BLACKBERRY TARIFA REDUCIDA	18,00	1,08	29,00	1,71	1,71	26,00	1,31	31,00	2,18
DATOS EN ITINERANCIA	15,00	0,85	31,00	2,83	2,83	25,00	327,17	40,00	43,45
DATOS INTERNET	179,00	2.251,08	301,00	8.907,60	8.907,60	272,00	7.422,14	388,00	7.712,86
MENSAJES MULTIMEDIA	6,00	0,03	18,00	2,24	2,24	12,00	1,29	12,00	0,75
SERVICIO IPHONE	82,00	249,72	108,00	471,73	471,73	117,00	923,50	77,00	313,76