Lander Uriarte Arebxabala (1 de 1)
IKT sailburua
Fecha Firma: 15/01/2024
HASH: df366656891db7a85c621d3322d9d482

PLIEGO PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES (TELEFONIA MOVIL, FIJA E INTERNET) Y SUMINISTRO DE TERMINALES PARA EL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 35

Sopelako Udala

Indice

1. Antecedentes....3
   1.1. Provisión actual de servicios de telecomunicaciones....3
2. Necesidad de Contratación....4
3. Objeto del Contrato....5
   3.1. Consideraciones Iniciales....5
      3.1.1. Marco técnico y formal....6
4. Ámbito de Aplicación....7
   4.1. Ámbito geográfico....7
   4.2. Catálogo de Servicios....7
5. Periodo de migración (entrada)....9
   5.1. Plan de Migración....9
   5.2. Despliegue e implantación de servicios (migración de entrada)....10
   5.3. Aceptación de los servicios....12
6. Gestión del contrato....13
   6.1. Modelo de Gestión....13
   6.2. Soporte específico....13
   6.3. Gestión técnica y administrativa del servicio....14
      6.3.1. Canales de comunicación....14
      6.3.2. Gestión de solicitudes....15
      6.3.3. Gestión de incidencias....15
      6.3.4. Monitorización de los servicios....16
      6.3.5. Informes técnicos....16
7. Servicios de Telefonía Fija e Internet....16
   7.1. Objeto....16
   7.2. Ámbito de aplicación....17
   7.3. Relación de Servicios....17
      7.3.1. Servicio Telefonía Básica....17
      7.3.2. Servicio Enlace SIP....18
      7.3.3. Tipos de Tráfico consumido....18
      7.3.4. Numeración y Portabilidad....0
      7.3.5. Servicio de Acceso a Internet....0
   7.4. Asignación de Servicios....0
   7.5. Acuerdos de Nivel de Servicio en enlaces fijos e internet…1
      7.5.1. Periodo de migración....1
      7.5.2. Integración de nuevas sedes y solicitud de nuevos servicios....1
      7.5.3. Modificación de los servicios contratados....1
      7.5.4. Solicitud de baja para los servicios contratados....1

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 35

7.5.5. Disponibilidad....1
7.5.6. Incidencias....1
7.5.7. Solicitud de Trabajos por parte del Operador....2
7.6. Informes periódicos....3
7.7. Transferencia de Conocimiento....3
8. Servicios de Telefonía Móvil....3
8.1. Objeto....3
8.2. Ámbito de aplicación....4
8.3. Relación de Servicios....4
8.3.1. Servicios Básicos....4
8.3.2. Servicios Adicionales....6
8.3.3. Tipos de Tráfico consumido....7
8.3.4. Numeración y Portabilidad....8
8.3.5. Dispositivos móviles....8
8.3.6. Modalidad de Provisión de Terminales....10
8.4. Asignación de Servicios....11
8.5. Acuerdos de Nivel de Servicio en telefonía móvil....11
8.5.1. Modificación de la configuración de los servicios contratados....11
8.5.2. Incidencias....11
8.5.3. Solicitud de Trabajos por parte del Operador....12
8.5.4. Provisión de servicios de usuario....12
8.5.5. Reparación de terminales móviles....12
8.6. Informes periódicos....12
8.7. Transferencia de Conocimiento....13
9. Servicios de valor añadido....13
10. Facturación....13
10.1. Acuerdos de Nivel de Servicio en facturación....14
10.1.1. Respuesta en notificación de errores de facturación 14
10.1.2. Subsanaciones por errores en factura....14
11. Relación de objetos-precios unitarios máximos....15
12. Relación de Anexos....16

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 35

1. Antecedentes

1.1. Provisión actual de servicios de telecomunicaciones

En la actualidad, el Ayuntamiento de Sopela, tiene distribuidos los servicios de telecomunicaciones entre diferentes operadoras sin una estandarización de estos pudiendo se dar el caso que servicios similares los ofrezca un operador para una sede y otro operador para otra.

De un modo esquemático a continuación se representa la situación actual de la infraestructura de comunicaciones del ayuntamiento de Sopela:

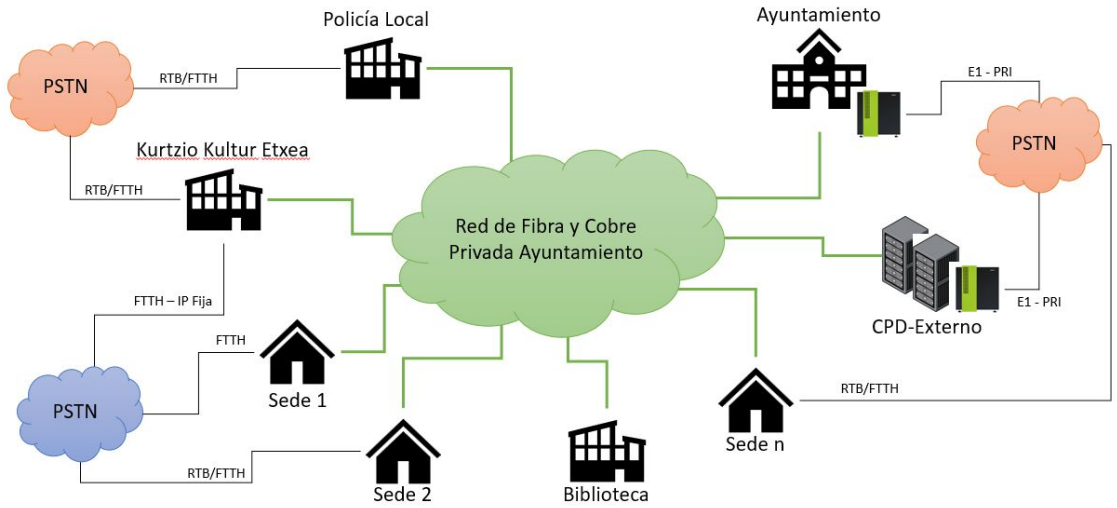


Figura 1. Esquema de la situación actual de la infraestructura de Comunicaciones del Ayuntamiento de Sopela

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 35

2. Necesidad de Contratación

El Ayuntamiento de Sopela quiere mediante este expediente unificar y homogeneizar los servicios de telecomunicaciones que ofrece a los diferentes departamentos y asociaciones a los que presta servicios. Para ello se hace necesario establecer un contrato con los proveedores de servicio de telefonía e internet que aseguren la disponibilidad de dichos servicios según los criterios de calidad y requisitos técnicos que se detallarán más adelante.

Además, es necesaria la contratación de suministro de terminales móviles y unidades MiFi para actualizar el parque de dispositivos de estas características con el que trabaja actualmente el ayuntamiento.

En la siguiente figura se muestra el esquema de la infraestructura de comunicaciones que el Ayuntamiento de Sopela persigue con la ejecución del presente expediente:

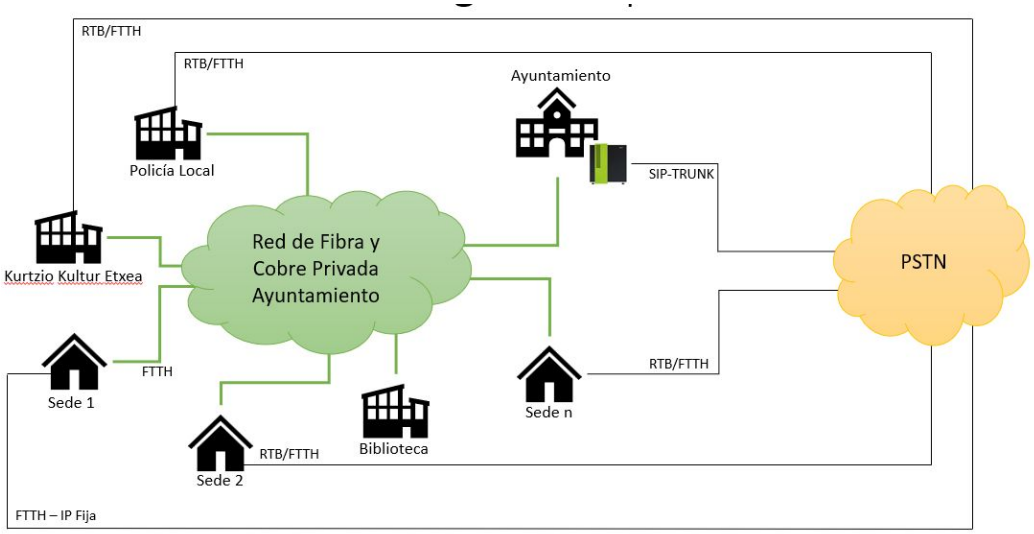


Figura 2. Esquema de la situación futura de la infraestructura de Comunicaciones del Ayuntamiento de Sopela tras la completa ejecución del expediente actual

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 35

3. Objeto del Contrato

El objeto del presente expediente es la selección de un proveedor de servicios de telecomunicaciones que realizarán la prestación de los servicios y provisión de terminales que desde el Ayuntamiento de Sopela se requieran para cubrir las necesidades de los departamentos y asociaciones a las que el ayuntamiento da servicio, de acuerdo a la estimación de demanda y condiciones técnicas y económicas que se especifican en el presente pliego y anexos.

Los servicios de telecomunicaciones demandados permitirán satisfacer los siguientes objetivos básicos:

- Acceder a las redes públicas de el/los operadores por donde se encaminará todo tipo de tráfico saliente y entrante en relación con todos los servicios presentados.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la máxima eficiencia, disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de todas las comunicaciones.
- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados a todos los niveles implicados que posibiliten el máximo nivel de actuación a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Sopela con absoluto grado de control

El **presupuesto máximo anual** asciende a 33.439,78 € + 21% IVA **40.462,14 €**

El **presupuesto máximo por 2 años de contrato** asciende a 66.879,57 € + 21% IVA **80.924,28 €**

El importe durante los dos primeros años de contrato incluye los costes de suministro de terminales, además de los correspondientes a servicios, de tal forma que, en las sucesivas posibles prórrogas, tan solo se debe imputar el coste de servicios.

Así mismo, se prevé la posibilidad de modificación de contrato a la baja o al alza con un margen del 20% del precio del contrato, ya que entra dentro de lo razonable que sea necesaria la contratación de nuevos servicios.

El contrato será por 2 años con posibilidad de dos prórrogas de 1 año cada una y se prevé un margen del 20% para la modificación del contrato, de manera que el valor estimado del contrato quede en 146.108,56 €
Para este cálculo ha de tenerse en cuenta que a los dos años de posible prórroga no se imputa coste de provisión de terminales.

3.1. Consideraciones Iniciales

En la definición del presente pliego se han tomado las siguientes consideraciones que deben estar presentes en todo momento, sin necesidad de que, excepto que se realicen consideraciones adicionales, vuelvan a ser indicadas.

3.1.1. Marco técnico y formal

En cuanto a las especificaciones técnicas, el licitador deberá respetar los estándares internacionales de ITU, ITU-T, ETSI, y la normativa estatal en la legislación consolidada de telecomunicaciones, genéricamente:

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 35

- Básica de telecomunicaciones
- Carácter administrativo
- Servicio universal
- Calidad de servicio
- Derechos de los usuarios
- Comunicaciones móviles
- Espectro radioeléctrico
- Infraestructuras comunes de telecomunicaciones
- Dominio público viario
- Certificación y reglamentación técnica
- Normalización técnica
- Tasas
- Tarifas
- Numeración, direccionamiento y denominación
- Radio y televisión

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 35

4. Ámbito de Aplicación

4.1. Ámbito geográfico

El ámbito geográfico de aplicación para los servicios indicados será la superficie del municipio de Sopela, y en cantidad mínima se solicitan servicios fuera de ella. Independientemente del porcentaje de servicios, hay que señalar que el alcance del expediente abarca todos aquellos servicios de telecomunicaciones que puedan ser demandados de acuerdo al presente pliego en función de las necesidades cambiantes del Ayuntamiento de Sopela y los diferentes departamentos y asociaciones a los que provee servicios, incluyendo la adición o supresión de centros.

La demanda de servicios puede también extenderse a edificios que, aun no siendo pertenecientes al sector público, sí presentan relaciones que requieran la provisión de diferentes servicios (ej.: soportes, proveedores, ...)

La relación de edificios activos en fecha de elaboración de este pliego, se indica en el Anexo 5. Las modificaciones a esta relación inicial serán consideradas de acuerdo a las condiciones especificadas en el presente pliego, debiendo el adjudicatario asumir los cambios necesarios respecto a esta relación inicial con el arranque de la nueva contratación objeto de este proceso de licitación.

4.2. Catálogo de Servicios

La relación de servicios inicial estimada no se considerará una lista cerrada debido a los continuos avances en los servicios de telecomunicaciones que habitualmente se generan por la evolución tecnológica de las infraestructuras que soportan los citados servicios. Por tanto, si bien para el presente contrato se define una relación inicial de servicios a consumir, durante la ejecución del presente contrato podrán añadirse nuevos servicios con el objetivo de mejorar las prestaciones actuales y/o poder ofrecer estos nuevos servicios durante la vigencia del contrato. Un ejemplo claro de esta situación es el caso de la próxima adopción de tecnologías 5G por parte de los operadores que contribuirá al nacimiento de nuevos servicios basados en esta nueva tecnología y que actualmente no pueden ser identificados y concretados.

Dada la naturaleza del presente contrato, la prestación de estos nuevos servicios por parte de operadores diferentes al adjudicatario del contrato implicaría un riesgo desde el punto de vista técnico (incompatibilidad de tecnologías, carencias en los servicios, etc.), y de gestión del servicio (necesidad de coordinar la implementación de los servicios y su desarrollo entre operadores).

Por ello, la prestación de estos nuevos servicios debe realizarse por el adjudicatario, a lo largo de la vida del presente contrato, informará, presentará y pondrá a disposición de Ayuntamiento de Sopela los nuevos servicios que introduzca en su catálogo para que éste último determine si son de interés y los incluya como alcance del contrato, quedando incorporadas a las condiciones técnicas y económicas del contrato, mediante la correspondiente modificación de contrato.

Ciclo del Contrato:

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 35

Una vez adjudicado el contrato, se identifican las siguientes fases:

- Coordinación inicial: se presentará al adjudicatario la identificación de los contactos técnicos y administrativos del Ayuntamiento responsables de la ejecución de la presente contratación, así como aquellos otros de interés que puedan ser requeridos para garantizar la adecuada provisión de los nuevos servicios.
    - Plazo: entre los días 1 y 3 posteriores a la formalización del contrato.
- Definición inicial: se presentará al adjudicatario la definición concreta y demanda de los servicios a poner en producción. Dichos servicios se basan en la información presentada en los documentos de la licitación, pudiendo haberse producido modificaciones hasta el inicio de la contratación.
    - Plazo: entre los días 4 y 5 posteriores a la formalización del contrato.
- Periodo de Migración (entrada): periodo necesario para llevar a cabo los trabajos necesarios para el despliegue de los servicios solicitados en inicio, caso de cambio de operador en alguno de los servicios solicitados.
    - Plazo máximo de 3 meses desde la formalización del contrato.
    - Se validará conjuntamente con los responsables del Ayuntamiento de Sopela la tecnología a utilizar para proporcionar los servicios a migrar (por ejemplo, decidir una migración a FTTH de servicios actualmente prestados con tecnología de cobre)
- Periodo de Operación: periodo de estabilidad de servicios, una vez finalizada la implantación de servicios de darse el Periodo de Migración de Entrada. Se afectará por los cambios de necesidades que el Ayuntamiento determine y por acciones derivadas de aplicación del Plan de Convergencia.
    - De no ejecutarse ninguna de las prórrogas, este plazo de producción será de 2 años, siendo el último trimestre del segundo año del contrato el dedicado como periodo de migración de salida.
    - De ejecutarse la primera prórroga completa, este plazo de producción será de 3 años, siendo el último trimestre del año de prórroga (tercer año del contrato) el definido como periodo de migración de salida.
    - De ejecutarse la segunda prórroga completa, este plazo de producción será de 4 años, siendo el último trimestre del año de prórroga (cuarto año del contrato) el definido como periodo de migración de salida.
- Periodo de Finalización (Salida): periodo dentro del plazo de ejecución del contrato, que se establecerá durante la última anualidad del contrato (atendiendo asimismo a las prórrogas que finalmente se ejecuten), cuyo objeto es facilitar la transición del servicio a nuevo contratista adjudicatario, además de realizar la prestación del servicio en las mismas condiciones que en la fase de Operación mientras se realiza el proceso de cambio.
    - Plazo: 3 meses.
    - De no ejecutarse la prórroga correspondiente, este periodo se ejecutaría en el último trimestre del segundo año del contrato.
    - De ejecutarse la primera prórroga, este periodo se ejecutaría en el último trimestre del año de prorroga (tercer año de contrato).

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 35

- De ejecutarse la segunda prórroga, este periodo se ejecutaría en el último trimestre del año de prorroga (cuarto año de contrato).

5. Periodo de migración (entrada)

5.1. Plan de Migración

Independientemente de que el operador resultante de la presente licitación sufra cambios o no con respecto al escenario formal actual, el licitador deberá detallar un plan de migración para el conjunto de redes y servicios, que deberá validarse por el Ayuntamiento de Sopela de forma previa al inicio de la contratación, en caso de resultar adjudicatario y no podrá exceder los 90 días.

Aun cuando la criticidad de los diferentes edificios considerados en el presente expediente no es la misma, el licitador realizará su propuesta considerando de partida los siguientes aspectos:

- El licitador planteará una planificación temporal asociada a la migración de servicios, que en caso de resultar adjudicatario, podrá ser modificada de manera consensuada con el responsable del contrato, en lo relativo a la priorización dependiendo de imprevistos que puedan surgir durante el desarrollo de esta fase.
- Todos los procesos de implantación y puesta en marcha del servicio serán por cuenta del adjudicatario, sin que este proceso suponga ningún cargo adicional para el Ayuntamiento de Sopela, y deberán ser compatibles con el funcionamiento de los servicios actuales, sin afectarlos en modo alguno hasta la migración de servicios. El adjudicatario procederá con la facturación mensual de los servicios de forma creciente, según éstos se vayan dando de alta tras su aceptación por parte del Ayuntamiento de Sopela, y así hasta la asunción del total de servicios solicitados en el plazo de migración establecido.
- El plan deberá contemplar la relación del total de tareas y procedimientos a adoptar (visitas, planificación y coordinación del despliegue, configuración y activación de los servicios, pruebas, documentación requerida...), así como entrega mínima de documentación, para garantizar la correcta puesta en marcha de los servicios consumidos actualmente, con la calidad técnica requerida y considerando los plazos máximos establecidos.
- Se deberá contemplar, dentro del Plan, la adopción de medidas y pruebas relacionadas con los servicios que permitan al Ayuntamiento validar el paso de los servicios a migración.
    - Estas pruebas de aceptación deberán quedar validadas de forma previa por el Ayuntamiento de Sopela.
    - Deberán contemplar pruebas de marcha atrás, en caso de migraciones fallidas, con idea de garantizar la continuidad de los servicios en todo momento.
    - Las ventanas en su caso de cortes de servicio serán definidas por el Ayuntamiento de Sopela.
- La migración de servicios se planteará de forma que sea transparente tanto para los usuarios, aplicaciones y para los ciudadanos a los que se presta servicio. En ese sentido, el contratista adjudicatario deberá considerar la posibilidad de ejecución de trabajos fuera del horario laboral habitual, en horario nocturno e incluso días festivos.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 35

- La monitorización, gestión y documentación asociada a los servicios migrados entrará en producción y será actualizada desde el primer momento en las herramientas requeridas.
- El plan deberá contemplar también los procedimientos vinculados al seguimiento a la implantación con el Ayuntamiento, reuniones, de seguimiento, informes de evolución, flujos de comunicación, etc.
- En caso de retraso en la implantación no imputable al Ayuntamiento de Sopela, el contratista deberá garantizar la prestación de los servicios requeridos mediante la infraestructura del contratista anterior haciéndose cargo de todos los servicios que deban seguir manteniéndose. Adicionalmente se le aplicarían las penalizaciones definidas a tal efecto.

5.2. Despliegue e implantación de servicios (migración de entrada)

A continuación, se enumeran algunas consideraciones mínimas relativas a la puesta en marcha de los servicios solicitados:

- Teniendo en cuenta los periodos requeridos por la administración para completar el proceso de adjudicación, se hace necesario revisar, con el inicio de la contratación, el listado de edificios y servicios actualmente consumidos a los que debe dar respuesta el contratista adjudicatario. El análisis inicial expuesto en la presente contratación podrá sufrir alguna modificación en función de las necesidades concretas detectadas en los plazos de puesta en marcha de los servicios, y que deberá asumir el adjudicatario.
- Con el inicio del contrato se revisará y validará el Plan de Migración definitivo propuesto por el contratista adjudicatario (respetándose siempre el plazo global), con la planificación temporal de alto nivel para la migración de los servicios considerando los diferentes edificios, y relación de procedimientos y tareas asociadas al despliegue, activación y aceptación de los servicios, según lo indicado en capítulos previos.
- Durante la implantación del servicio el contratista adjudicatario deberá disponer del personal necesario, tanto para la correcta ejecución de los proyectos de despliegue y puesta en marcha, como para realizar la gestión de implantación de los servicios.
- El adjudicatario será, asimismo, responsable de la gestión y trámites administrativos requeridos en cada caso para la concesión por parte de las autoridades competentes de los permisos y licencias vinculados a los despliegues, lo que incluye elaboración de la documentación necesaria, presentación y trámite de la misma, etc.
- El adjudicatario será responsable de la ejecución y coordinación de aquellos replanteos y visitas que a su criterio considere necesarios en cada caso para garantizar el adecuado despliegue y activación del servicio. Asimismo, será responsable de la entrega al Ayuntamiento de Sopela de la documentación asociada a dichos trabajos, de acuerdo a los procedimientos adoptados conjuntamente en el Plan de Migración.
- Posteriormente, se definirá un plan de instalación para cada uno de los edificios, con la planificación temporal de los trabajos a realizar.
- El servicio deberá incluir, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Sopela, la instalación, configuración, administración, operación y mantenimiento de todo el equipamiento provisto por el operador incluyendo la provisión de todos los elementos de cableado necesarios para la interconexión con la red LAN del Ayuntamiento de Sopela, garantizando la instalación del equipamiento necesario en los armarios habilitados para ello.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 35

- Los elementos de nueva instalación en edificios, incluyendo el cableado, deberán identificarse convenientemente, atendiendo a las indicaciones del Ayuntamiento de Sopela.
- Los trabajos de instalación y puesta en marcha del servicio se llevarán a cabo de modo que no se interfiera en el funcionamiento normal del servicio. En ese sentido, el contratista adjudicatario deberá considerar la posibilidad de ejecución de trabajos fuera del horario laboral habitual, en horario nocturno e incluso días festivos.
- Deberán contemplar pruebas de marcha atrás, en caso de migraciones fallidas, con idea de garantizar la continuidad de los servicios en todo momento.
- Las ventanas, en su caso, de cortes de servicio serán definidas por el Ayuntamiento de Sopela.
- La monitorización, gestión y documentación asociada a los servicios migrados entrará en producción y será actualizada desde el primer momento. El adjudicatario deberá garantizar la integración de los nuevos servicios en los sistemas de monitorización y gestión acordados.
- Como parte de la documentación asociada se entregará la documentación de instalación final, pruebas de servicio y actas de aceptación finales para validación por parte del Ayuntamiento de Sopela de la puesta en marcha del servicio, atendiendo a los procedimientos y formatos que se acuerden entre ambas partes.
- El adjudicatario deberá garantizar la interoperabilidad entre edificios migrados y no migradas, sin merma de capacidad y funcionalidad hasta finalización de la migración.
- Con carácter general, el adjudicatario deberá tener en cuenta la normativa que le sea de aplicación a cada uno de los suministros y trabajos necesarios para la puesta en marcha de los servicios.
- En el caso de terminales móviles debe proporcionarse obligatoriamente un servicio de migración de datos y configuración de los mismos, cuyo alcance debe exponerse en la memoria para su valoración.
- Todas las acometidas necesarias para dar conectividad a las líneas habrán de ordenarse de tal modo que queden centralizadas en cada sede-edificio.
  En este sentido se quiere hacer mención especial al edificio del ayuntamiento, donde dichas acometidas deberán encaminarse a través de conductos contiguos al CPD.
  Dicho esto, si fuera preciso, habrán de trasladarse cajas de registro existentes para cumplir con este punto obligatorio.

Las consideraciones indicadas serán igualmente de aplicación cuando se solicite el alta de nuevos edificios y/o servicios, una vez superada la fase de migración en el periodo del contrato.

5.3. Aceptación de los servicios

Con el inicio de los trabajos y como parte del Plan de Migración, deberá definirse un Plan o Procedimiento para la Aceptación de los servicios que deberá validarse previamente con el ayuntamiento de Sopela. El plan que se adopte debe reflejar la documentación mínima necesaria a entregar por parte del contratista adjudicatario, así como las
condiciones mínimas para validación del servicio en cada caso.

El Plan para la aceptación de los servicios deberá recoger al menos:

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 12 de 35

- Aceptación de la documentación que se acuerde en los procedimientos de trabajo, como puede ser:
  - Documentación de la instalación final,
  - Relación de pruebas realizadas y resultados obtenidos que justifiquen la correcta puesta en marcha del servicio,
  - Actas de aceptación validando los trabajos y activación del servicio.
- Integración de los nuevos servicios en los sistemas propios del contratista adjudicatario como parte de su gestión técnica (Portal de Servicio, Herramienta de monitorización…), de acuerdo a las condiciones establecidas en el presente documento.
- Acceso de lectura para el Ayuntamiento a todos los datos disponibles por parte del contratista en sus sistemas.

La facturación mensual de los servicios vendrá condicionada por la aceptación final de los mismos por parte del Ayuntamiento de Sopela, debiéndose cumplir todas y cada una de las condiciones anteriores.

Las consideraciones indicadas serán igualmente de aplicación cuando se solicite el alta de nuevos edificios y/o servicios, una vez superada la fase de migración en el periodo del contrato.

6. Gestión del contrato

6.1. Modelo de Gestión

En el modelo de la presente contratación de servicios, el Ayuntamiento de Sopela se establece como responsable único a todos los niveles, gestionando de manera general todo el ciclo de vida de los servicios de telecomunicaciones con el proveedor adjudicatario. En ese sentido, y con carácter general, la coordinación, gestión y relación referente a cada departamento o asociación adscrita al ayuntamiento se centralizará de forma única a través de el mismo.

Por lo tanto, la contratación actual de los servicios de telecomunicaciones se enmarca hasta la fecha bajo el paraguas de un modelo de gestión con las siguientes características:

- Con criterio general, Ayuntamiento de Sopela, como órgano gestor de la convergencia, se establece como responsable único de la presente contratación, asumiendo por tanto el rol de dirección y coordinación global del expediente, y con visibilidad completa sobre el mismo, a todos los niveles.
- El modelo de gestión demandado debe cubrir todas aquellas tareas asociadas a la relación Ayuntamiento-adjudicatario conforme a las condiciones y la demanda realizada a lo largo del pliego. Para este requerimiento se utilizarán las herramientas provisionadas por parte del adjudicatario.
- En todos los casos los equipamientos y herramientas informáticas, licencias ofimáticas estándar, acceso a Internet, etc.… que en su caso sean requeridas para el desarrollo de todas estas tareas serán provisionadas por parte del adjudicatario.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 13 de 35

6.2. Soporte específico

Conforme a lo indicado en la exposición inicial de este apartado, el licitador detallará en su oferta el modelo de gestión que implementará para dar al ayuntamiento un soporte completo en la gestión a todos los niveles, considerando los siguientes aspectos:

- Los recursos destinados por el Ayuntamiento de Sopela en el primer estadio del presente contrato serán a nivel de dirección, requiriendo la ejecución de todas las tareas asociadas por parte de los adjudicatarios.
    - Como primer estadio del presente contrato se considerarán en principio los dos años de contrato.
    - Dependiendo del grado de evolución y transformación que se haya desarrollado, estos aspectos serán tratados de manera específica en la formalización de la/s prórroga/s en su caso.
- El modelo de gestión demandado debe cubrir:
    - Tareas asociadas a la relación Ayuntamiento-Adjudicatario conforme a las condiciones y la demanda realizada a lo largo del pliego. Para este requerimiento se utilizarán las herramientas provisionadas por parte del Adjudicatario.
    - En todos los casos los equipamientos y herramientas informáticas, licencias ofimáticas estándar, acceso a Internet, etc… que en su caso sean requeridas para el desarrollo de todas estas tareas, serán provisionadas por parte del adjudicatario.
- Con relación al equipo técnico que el licitador destine a cubrir este apartado, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:
    - La gestión técnica, comercial y administrativa total (alto, medio y bajo nivel) en cualquiera de las fases del contrato, será objeto de valoración técnica, debiendo el contratista adjudicatario asumir en los precios ofertados por los servicios todos los costes relativos a los equipos y medios de trabajo dispuestos.
    - El licitador deberá describir no solo el Modelo de gestión propuesto para dar un soporte de gestión a todos los niveles, sino también el equipo y organización que pondrá a disposición del contrato durante todo el ciclo de vida del mismo, garantizando la prestación de los servicios solicitados tanto en las fases de Migración de Entrada (caso de nuevo contratista adjudicatario) como en la fase de Operación de servicios y Finalización.

6.3. Gestión técnica y administrativa del servicio

6.3.1. Canales de comunicación

El adjudicatario deberá ofrecer los siguientes tres canales de comunicación compatibles con las habituales dinámicas de gestión comercial y técnica asociadas a este tipo de contrato que podrán ser utilizadas por cualquier miembro designado por el Ayuntamiento de Sopela:

- Canal web. Portal de Servicio: Se podrá hacer uso de aplicaciones web accesibles por Internet para comunicación entre adjudicatario y el Ayuntamiento de Sopela.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 14 de 35

- El adjudicatario del contrato pondrá a disposición del ayuntamiento un sitio web o Portal de Servicio para la atención de solicitudes que deberán poder tramitarse a través de diferentes usuarios autorizados del ayuntamiento.
- Dicho Portal de Servicio permitirá ver el listado y detalle de todas las solicitudes y peticiones.
- Asimismo, la gestión de incidencias y averías que se originen sobre los servicios contratados y en operación se podrán tramitar igualmente a través del sitio Portal de Servicio.
- El sistema permitirá verificar en tiempo real el estado de una incidencia o problema, así como de las solicitudes realizadas (altas y bajas de servicios, cambios de configuraciones, traslados…).
- Igualmente, el sistema deberá reflejar, de forma actualizada, el inventario de líneas y servicios contratados en cada sede, junto con sus características técnicas y configuración asociada.
- Dependiendo del tipo de gestión asociada, el acceso tendrá autenticación por usuario, y usará HTTPS. El sitio web deber ser accesible y perfectamente operable desde entornos operativos de escritorio y navegadores de uso habitual (Windows, Linux, OSX / Edge, Firefox, Chrome, Safari).
- El portal estará disponible en modo 24x7x365.
- La herramienta deberá posibilitar la generación de informes automáticos, exportando la información explotada a través de la misma.

- Correo electrónico: El licitador definirá una dirección de correo electrónico como recurso a utilizar para trasladar solicitudes e incidencias. En estos casos, el licitador debe asumir la tarea de registrar en el sitio web o Portal de Servicio la información relacionada asociada a la gestión.
- Teléfono (fijo y/o móvil): El licitador definirá un acceso telefónico como recurso a utilizar para recibir/comunicar solicitudes e incidencias. En estos casos, el licitador debe asumir la tarea de registrar en el sitio web o Portal de Servicio la información relacionada asociada a la gestión.
- Teléfono Soporte para proveedores (mantenedor de la centralita o equipamiento LAN por ejemplo) y área de sistemas del ayuntamiento de Sopela, que tenga un equipo dedicado conocedor de la infraestructura del ayuntamiento de Sopela y que siempre sea el mismo.

6.3.2. Gestión de solicitudes

La gestión de solicitudes debe contemplar:

- Agilidad y facilidad en la tramitación.
- Registro / acuse de recibo de las solicitudes.
- Consulta del Catálogo de Servicios disponibles y precios vigentes.
- Categorización de la solicitud (plazo normal y de urgencia).
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la solicitud y registro de actuaciones.
- Información de progreso.
- Observaciones y reclamaciones
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Actualización del Inventario de Servicios Contratados.
- Registro e histórico de solicitudes.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 15 de 35

6.3.3. Gestión de incidencias

La gestión de incidencias debe contemplar:

- Agilidad y facilidad de comunicación.
- Registro / acuse de recibo.
- Categorización de la incidencia (urgente, alta, normal).
- Posibilidad de consulta en tiempo real del estado de la incidencia y registro de actuaciones.
- Observaciones y reclamaciones.
- Información de cumplimiento y aceptación.
- Registro e histórico de incidencias.
- Análisis y control estadístico de incidencias y resoluciones.

La conclusión o cierre de una incidencia, nunca podrá hacerse de forma unilateral por parte del adjudicatario.

6.3.4. Monitorización de los servicios

El adjudicatario pondrá a disposición de los servicios técnicos del Ayuntamiento de Sopela los elementos y herramientas necesarias que permitan la supervisión de elementos de la red del operador y la monitorización de las condiciones técnicas de los servicios:

- Las herramientas de monitorización y control de los servicios que el licitador ponga a disposición deben permitir la detección de problemas, generación y envío de alarmas (correo electrónico y/o SMS), actuación proactiva según interpretación y correlación de eventos, y generación de informes de diferentes niveles.
- El adjudicatario proporcionará la posibilidad de acceso web a sus herramientas que permita la monitorización de las características de tráfico, clase de los servicios consumidos, disponibilidad del servicio, canales en llamada, consumo de datos, etc, a aquellos usuarios técnicos definidos por el Ayuntamiento de Sopela.

6.3.5. Informes técnicos

Se identificarán los informes que el adjudicatario deberá entregar, considerando informes de carácter periódico (diario / semanal / mensual) como aquellos que de carácter puntual que sean demandados.

7. Servicios de Telefonía Fija e Internet

7.1. Objeto

- Definición a todos los niveles de una oferta de servicios que permitan cubrir todas las necesidades en telefonía fija y acceso a internet para los edificios en el ámbito del presente expediente:
    - Interconexión pública de las infraestructuras de voz privada existentes y gestión de todo el tráfico de voz entrante y saliente.
    - Provisión de acceso directo en ubicaciones donde no se hayan extendido las redes privadas de voz.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 16 de 35

- Provisión de acceso directo en ubicaciones donde no se hayan extendido las redes privadas de datos.

7.2. Ámbito de aplicación

La relación de estimación de edificios a fecha de elaboración de este pliego se presenta en el documento ANEXO 5_SEDES.

Las modificaciones a esta relación inicial serán consideradas de acuerdo a las condiciones especificadas en el presente pliego, debiendo el adjudicatario asumir los cambios necesarios respecto a esta relación inicial con el arranque de la nueva contratación objeto de este proceso de licitación, mediante la necesaria modificación contractual, si esta aplicase.

A fin de contrastar los datos, el adjudicatario realizará de forma previa y, al inicio del contrato, una revisión completa de los edificios a interconectar con la red de operador.

7.3. Relación de Servicios

La relación de servicios especificada en este apartado corresponde a los que en este momento se considera se pondrán en producción. Se considerará una relación abierta que podrá incorporar nuevos servicios que el adjudicatario vaya incorporando en su catálogo de servicios. Las condiciones para estas incorporaciones se acordarán entre ambas partes, previa modificación contractual si esta fuera necesaria. En caso de que no se fuera posible la modificación, el Ayuntamiento de Sopela desarrollaría el o los expedientes de contratación necesarios para implementar esos servicios en sus redes.

Deberán prestarse los siguientes servicios, bien basados en la tecnología actual o mediante la alternativa que los sustituya en caso de que la evolución tecnológica obligue a su discontinuación. En todo caso, deberán consensuarse con el ayuntamiento las alternativas propuestas siempre que supongan la modificación de cualquiera de las características y funcionalidades actuales.

7.3.1. Servicio Telefonía Básica

En relación con estos servicios el licitador contemplará y definirá los siguientes apartados:

- Línea Analógica
- Servicios de valor añadido sobre líneas analógicas:
  - Marcación multifrecuencia
  - Llamada en espera
  - Llamada a tres
  - Desvío inmediato
  - Desvío si ocupado
  - Desvío si no contesta
  - Locución de Información de cambio de número
  - Servicio de Buzón de voz

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 17 de 35

7.3.2. Servicio Enlace SIP

- SIP Trunk
  - QoS, Marcado y priorización de tráfico
  - Señalización SIP
  - Protocolos soportados RTP / SRTP
  - Codecs soportados G711a, G729a, T38
- Numeración (DDIs) sobre enlace SIP Trunk

Debido a la criticidad de este circuito, el licitador deberá garantizar la redundancia del mismo de una de las siguientes maneras:

- Con tecnología diferenciada ofreciendo la misma calidad de servicio (por ejemplo, haciendo uso de tecnología radio si el enlace de fibra está caído)
- Mediante un segundo acceso de un operador diferente cuya contratación deberá estar incluida en el precio del enlace SIP ofertado.

7.3.3. Tipos de Tráfico consumido

Se consideran los siguientes tipos de tráfico que el licitador valorará en su oferta económica, incluyendo aquellos que pudieran añadirse y no estuvieran contemplados en esta relación, y clasificando en su caso por coste asociado.

- Llamadas salientes Fijo Nacional
- Llamadas salientes Fijo Corporativo
- Llamadas salientes Móvil Nacional
- Llamadas saliente numeración Internacional Europa
- Llamadas saliente numeración Internacional Resto del Mundo
- Llamadas salientes a Red Inteligente

El licitador asimilará al ítem que considere de acuerdo a la especificación del modelo de oferta económica presentado en este expediente. Cabe indicar que la finalidad de esta inclusión es la de no restringir a priori ningún tipo de tráfico, pero que se trataría de un uso muy residual, sobre todo en llamadas saliente internacionales.

Deberán ofertarse los servicios de telefonía fija en modalidad de tarifa plana.
Para el enlace NGN se asumirá un consumo mínimo de 3.000 minutos y la ampliación del umbral mínimo en bloques de 500 minutos, por lo tanto, a efectos de evaluación de las ofertas, deberá especificarse el precio por bono de 500 minutos hasta un máximo de 14 bonos.
Para el resto de enlaces de telefonía fija se garantizará un consumo mínimo de 500 minutos en el precio ofertado y se deberá especificar en memoria técnica el máximo.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 18 de 35

La tabla que se muestra a continuación muestra el consumo para el periodo 2022 en minutos para los enlaces primarios actuales de telefonía fija.

Suma de Minutos													
	2022												Total 2022
Etiquetas de fila	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	
Acceso Directo	**5.160,82**	**5.720,82**	**4.377,83**	**4.266,51**	**5.973,97**	**6.451,54**	**4.866,60**	**3.595,61**	**4.970,72**	**5.110,57**	**4.264,74**	**3.733,54**	**58.493,27**
902 Sare Adimendua/Red Inteligente 902 - Fija	21,95	28,73	15,68	9,35	5,35	37,45	12,78	46,22	7,55	8,85	4,59	40,37	238,87
C.A.P.V./E.A.E.	90,66	42,68	82,33	136,90	191,21	111,58	77,15	63,71	70,39	76,88	103,56	98,32	1.145,37
Internac/Nazkoa								2,53					2,53
IntProv/Probkoa	112,33	112,29	188,37	229,08	162,42	404,92	516,88	239,27	551,08	542,93	551,09	600,22	4.210,88
Móvil/Mugikorra	3.720,24	4.175,77	2.996,77	2.885,88	4.334,92	4.702,77	3.107,00	2.470,30	3.310,30	3.308,47	2.359,96	1.767,46	39.139,84
Otros/Besterik	53,72	44,68	33,18	27,74	30,93	36,45	97,84	10,43	33,32	18,22	3,52	8,15	398,18
Provinc./Prob.	973,65	1.183,69	1.044,65	960,78	1.249,14	1.147,42	1.054,95	756,76	961,12	1.133,60	1.204,07	1.189,41	12.859,18
Red Int./S. Adim.	188,27	132,98	16,85	7,58		10,95		6,45	36,96	21,62	37,95	29,61	489,22
STA Fija (EKT)				4,60									4,60
STA Fija (Proveedor)				4,60									4,60
Total general	**5.160,82**	**5.720,82**	**4.377,83**	**4.266,51**	**5.973,97**	**6.451,54**	**4.866,60**	**3.595,61**	**4.970,72**	**5.110,57**	**4.264,74**	**3.733,54**	**58.493,27**

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXKFJGE
Verificación: https://sopeta.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 19 de 35

7.3.4. Numeración y Portabilidad

El volumen de numeración se especifica en el anexo ANEXO 6_PLAN_DE_NUMERACION. El detalle de la numeración se entregará una vez adjudicado el contrato.

En cuanto a la portabilidad, se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y en concreto su desarrollo en el Título II, Capítulo V, Artículo 21, “Conservación de los números telefónicos por los abonados” y posteriores Reales Decretos y Resoluciones que desarrollan dicho Título II por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asume el compromiso de respetar y poner a disposición del Ayuntamiento de Sopela el servicio de “Portabilidad de número telefónico” tanto hacia como desde otro operador en las condiciones recogidas en dichas normas para el total de la numeración identificada en el Plan de numeración y aquella inicialmente no recogida que, a lo largo de la vida del contrato se incorpore o se considere de interés.

7.3.5. Servicio de Acceso a Internet

Se considerarán servicios con los siguientes caudales mínimos y nivel de contención según regulación:

- Solo se aceptarán enlaces simétricos
    - FTTH (>=300, <=1000...) Mbps.(sin perjuicio de que durante el periodo de vida del contrato puedan ofrecerse servicios que amplíen el máximo señalado)
- IP Pública fija opcional

7.4. Asignación de Servicios

Se identifica una estimación inicial de servicios en el anexo ANEXO 7_ SERVICIOS_ESTIMADOS. Esta identificación inicial debe considerarse como una estimación de un estado inicial previsiblemente alcanzable y/o superable a lo largo de la vida del contrato, por lo que la demanda real inicial variará en capacidades y asignaciones de tipo de servicios. La demanda real por lo tanto será dinámica y tendrá una adaptación de carácter continuo a las necesidades cambiantes que se vayan produciendo.
Esta estimación inicial de servicios, además de la inclusión de servicios inicialmente no considerados y potencialmente demandables en el futuro incluida en el anexo indicado, es la que se tomará como base para realizar la valoración económica.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 20 de 35

7.5. Acuerdos de Nivel de Servicio en enlaces fijos e internet

7.5.1. Periodo de migración

El periodo de migración para todo el conjunto de redes y servicios es de un máximo de 75 días.

7.5.2. Integración de nuevas sedes y solicitud de nuevos servicios

El licitador se debe comprometer a disponer de los servicios demandados en un nuevo edificio en 8 semanas desde la solicitud por parte del Ayuntamiento de Sopela. Los periodos dependientes de licencias administrativas no se contabilizarán, siempre y cuando estén debidamente justificados con la documentación asociada y fechas de registro en cada caso.

El plazo para aquellas solicitudes de nuevos servicios a aplicar en sedes que ya estén integradas en marco del presente expediente es de 10 días laborables.

7.5.3. Modificación de los servicios contratados

El licitador se debe comprometer a realizar las configuraciones necesarias sobre los servicios ya contratadas en el plazo de 12 horas laborables cuando sean gestiones en remoto y en el plazo de 2 semanas cuando se trate de modificaciones hardware o trabajos que requieren desplazamientos de técnicos a las sedes.

7.5.4. Solicitud de baja para los servicios contratados

El tiempo máximo de baja de un enlace fijo-internet o móvil es de 1 día.

7.5.5. Disponibilidad

La empresa adjudicataria asegurará una disponibilidad de todas las líneas fijas y enlaces de datos, a nivel general, igual o superior al 99,5 %. Para aquellos enlaces principales a la red telefónica pública (SIP TRUNK) la disponibilidad será igual o superior al 99,8 %. Para el conjunto de línea primaria y backup (incluyendo los enlaces SIP TRUNK) la disponibilidad será igual o superior al 99,9 %.

7.5.6. Incidencias

El registro de tiempos de alta y baja de incidencias se tomará de la notificación de la incidencia vía aplicación web, correo electrónico o canal telefónico.

Los plazos de resolución máximos que el licitador se compromete a cumplir en horas totales sin ninguna consideración adicional de tipo de hora o día desde que se produce la incidencia, esto es, 24x7x365 son los siguientes:

- Incidencia Crítica enlaces fijos e internet: 6 horas
- Incidencia Media: 18 horas

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 21 de 35

- Incidencia Baja: 36 horas

Los tipos de incidencia considerados se corresponden con los siguientes:

- Crítica: cuando existe una pérdida total del servicio prestado por el adjudicatario en todas las sedes, dejando de estar éste disponible.
- Media: cuando existe afectación sobre el servicio prestado en alguna de las sedes, existiendo pérdida parcial de del servicio y/o interrupciones en el mismo, dejando de estar éste disponible ocasionalmente.
- Media: cuando afecte a alguno de los parámetros de calidad técnica del servicio y que implica degradación en el servicio prestado por el adjudicatario, lo que a su vez impide a usuarios desarrollar el trabajo con normalidad. No se llega a producir en ningún caso la pérdida completa del servicio o cuando existe cierta degradación puntual sobre el servicio, pero sin pérdida del mismo, y sin impacto (o este es mínimo) sobre el servicio prestado.

7.5.7. Solicitud de Trabajos por parte del Operador

En la solicitud por parte del operador al Ayuntamiento de Sopela de ventanas de trabajo programadas que supongan cortes de servicio, degradación o un factor de riesgo, deberá comunicarse con una antelación de 3 días hábiles.

La realización de los trabajos siempre requerirá la aprobación por parte del ayuntamiento de la ventana de trabajo propuesta. En caso de incumplimiento se considerará como indisponibilidad e incidencia.

Los trabajos a realizar en dependencias municipales se llevarán a cabo siguiendo un código de buenas prácticas en el que primarán la eficacia, limpieza y orden.
No respectar el espacio de trabajo, dejando cables sin fijar o peinar debidamente o restos de plásticos, protecciones o cartones sin retirar, conllevará penalización.

La relación de penalizaciones asociadas al incumplimiento de los SLA se describe en el documento ANEXO 4_PENALIZACIONES SLA

7.6. Informes periódicos

El adjudicatario deberá poner a disposición del ayuntamiento de forma obligatoria informes del servicio para consulta a discreción con el siguiente contenido mínimo:

- Relación de servicios en producción con un histórico de al menos tres meses.
- Detalle de canales consumidos por la ruta NGN
- Detalle del número de llamadas y consumos telefónicos por línea (tarificación)
- Detalle de los anchos de banda consumidos por las líneas de datos
- Detalle de la numeración contratada
- Detalle de las IPs fijas contratadas

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 22 de 35

- Detalle de incidencias reportadas, cumplimiento de niveles de servicio y justificación si procede.
- Detalle de peticiones/altas solicitadas, cumplimiento de niveles de servicio y justificación si procede.

7.7. Transferencia de Conocimiento

El licitador incluirá un plan de transferencia de conocimiento para el servicio técnico de del Ayuntamiento de Sopela con el objetivo de trasladar a dicho servicio técnico todas las funcionalidades de las herramientas que pone al servicio del presente expediente el licitador (por ejemplo, portal para abrir solicitudes/incidencias, portal para revisar tarificación, portal para generar informes automáticos, etc…)

8. Servicios de Telefonía Móvil

8.1. Objeto

- Definición a todos los niveles de una oferta de servicios que permitan cubrir todas las necesidades en comunicaciones móviles (voz, datos, SMS, M2M, IoT, etc.) para las los edificios en el ámbito del presente expediente:
    - Asegurar la provisión de servicios móviles con una cobertura de máxima calidad y capacidad.
    - Provisión de dispositivos móviles de diversos tipos en modalidad de pago en factura mensual y posterior paso a propiedad de los mismos por parte del ayuntamiento de Sopela al finalizar los 2 años de contrato.
    - Provisión de accesorios asociados a terminales móviles.

8.2. Ámbito de aplicación

El ámbito geográfico asociado a las comunicaciones móviles se considera global, entendiendo este carácter limitado únicamente por el estado tecnológico y acuerdos existentes con los proveedores en ámbitos de cobertura externos al adjudicatario.

8.3. Relación de Servicios

La relación de servicios especificada en este apartado corresponde a los que en este momento se considera se pondrán en producción. Se considerará una relación abierta que podrá incorporar nuevos servicios que el adjudicatario vaya incorporando en su catálogo de servicios. Las condiciones para estas incorporaciones se acordarán entre ambas partes, previa modificación contractual si esta fuera necesaria, el Ayuntamiento de Sopela desarrollaría el o los expedientes de contratación necesarios para implementar esos servicios en sus redes.

Deberán prestarse los siguientes servicios, bien basados en la tecnología actual o mediante la alternativa que los sustituya en caso de que la evolución

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 23 de 35

tecnológica obligue a su discontinuación. En todo caso, deberán consensuarse con el ayuntamiento las alternativas propuestas siempre que supongan la modificación de cualquiera de las características y funcionalidades actuales.

8.3.1. Servicios Básicos

En relación con estos servicios el licitador contemplará y definirá los siguientes apartados:

- Tráfico de voz
- Tráfico de datos (2G, 3G, 4G/LTE, 5G, …)
- SMS
- MMS
- Videollamada

8.3.1.1. Calidad de señal-servicios básicos

El adjudicatario deberá garantizar un umbral de cobertura en BUENA (según los criterios de la siguiente tabla) en una situación normal (sin tener en cuenta eventos multitudinarios) en toda el área urbana de Sopela y en especial en los siguientes puntos geográficos (coordenadas según google maps):

- Sabino Arana kalea 1 (Planta baja del edificio del ayuntamiento de Sopela)
43.381721515899216, -2.980953607727772

- Mendieta kalea 11 (Planta 0 Kurtzio kultur etxea)
43.383411627531125, -2.975769966023913

- Olabide kalea 19 (Dentro del pabellón de obras municipal)
43.379129518217994, -2.974722732964201

- Uribe Basterra etorbidea (Frente a supermercado BM)
43.38482245357426, -2.986364264435503

- Loiola Ander Deuna kalea, 28 (Dentro de la oficina de Sopela Turismo)
43.37606442295323, -2.991574898719855

Definición umbrales:

	2G	3G - RSCP	4G - RSRP

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 24 de 35

	(dBm)	(dBm)	(dBm)
Excelente	-79	-75	-88
Buena	-88	-90	-96
Regular	-95	-100	-105
Mala	-112	-120	-125

Utilizando el mismo baremo de calificación, habrán de medirse también los siguientes puntos secundarios:

Rotonda Landaluze
43.379274579888126, -2.9987968613134717

Parking autocaravanas – Campo de futbol Urko
43.37360376194839, -2.9891391486469105

Parking playa Atxabiribil
43.390516800373916, -2.991030599782994

Parking playa Arriatera (Solondota)
43.38476685760442, -2.9998207978290377

En el caso de estas ubicaciones, la calificación se valorará a efectos de mejora, no pudiendo exigir un nivel mínimo garantizado actualmente.

El nivel de cobertura medido deberá ir visado por un ingeniero de telecomunicaciones colegiado, cuya identificación y número de colegiado deberá ir especificado en el documento ANEXO 3_TABLA_COBERTURAS.

En caso de duda razonable respecto a los datos de medición aportados, el ayuntamiento de Sopela, se reserva el derecho a solicitar una revisión de medición con equipamiento homologado según los estándares marcados por la ETSI (European Telecommunications Standards Institute) con cargo a la empresa que presenta el dato.

8.3.2. Servicios Adicionales

Además, el licitador deberá contemplar la posibilidad de activar o desactivar los siguientes servicios:

- Disponibilidad de MultiSIM (hasta 2 tarjetas)
- Ocultación de identidad.
- Transferencia de llamadas.
- Identificación de llamada recibida.
- Desvío de llamadas:
  - Incondicional.
  - Condicional a que el móvil está ocupado.
  - Cuando no hay respuesta.
  - Móvil fuera de cobertura.
- Buzón de voz.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 25 de 35

- Llamada en espera.
- Retención de llamada.
- Conferencia.
- Conferencia a tres.
- Posibilidad de disponer de IP Fija para la red de datos.

El adjudicatario deberá proveer al ayuntamiento un stock de 5 SIMs sin activar para que el ayuntamiento de manera ágil pueda solicitar la activación de alguna de ellas con un determinado número. El adjudicatario deberá garantizar que en el ayuntamiento siempre dispongan de ese stock de tarjetas.

Los licitadores deberán ofertar el servicio de gestión de cambio de terminales móviles, incluyendo configuración básica (cuenta de usuario, setup básico, instalación de software como whatsapp, outlook y antivirus corporativo), así como la migración de datos al inicio del contrato.

8.3.3. Tipos de Tráfico consumido

Se consideran los siguientes tipos de tráfico que el licitador valorará en su oferta económica, incluyendo aquellos que pudieran añadirse y no estuvieran contemplados en esta relación.

Cabe indicar que la finalidad de esta inclusión es la de no restringir a priori ningún tipo de tráfico, ya que se trataría de un uso muy residual y que de existir tráfico fuera de la UE, éste será tarificado a precio de mercado:

- Llamadas salientes Fijo Nacional
- Llamadas salientes Móvil Nacional
- Llamadas salientes Móvil Corporativo del Ayuntamiento
- Llamadas saliente numeración Internacional Europa
- Llamadas saliente numeración Internacional Resto del Mundo
- Llamadas salientes a Red Inteligente
- Llamadas en Roaming saliente en Europa
- Llamadas en Roaming saliente Resto del Mundo
- Llamadas en Roaming recibida en Europa
- Llamadas en Roaming recibida Resto del Mundo
- SMS a Móvil Corporativo
- SMS a Móvil Nacional
- SMS a Móvil Internacional Europa
- SMS a Móvil Internacional Resto del Mundo
- MMS a Móvil Corporativo
- MMS a Móvil Nacional
- MMS a Móvil Internacional Europa
- MMS a Móvil Internacional Resto del Mundo
- Consumo de Datos en red Nacional
- Consumo de Datos en roaming en Europa
- Consumo de Datos en roaming en Resto del Mundo

Se deberá ofrecer la contratación en modalidad de tarifa plana con las siguientes condiciones:

- La tarifa plana permitirá el consumo ilimitado de voz (incluso roaming UE), datos, SMSs y MMSs.
- La tarifa plana tendrá un coste mensual fijo

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 26 de 35

- Si la hubiera, cualquier línea móvil activa podrá pasar de la modalidad de consumo por tarificación estándar a la modalidad de tarifa plana.

8.3.4. Numeración y Portabilidad

El volumen de numeración se especifica en el anexo ANEXO 6_PLAN_DE_NUMERACION. El detalle de la numeración se entregará una vez adjudicado el contrato.

En cuanto a la portabilidad, se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones, y en concreto su desarrollo en el Título II, Capítulo V, Artículo 21, “Conservación de los números telefónicos por los abonados” y posteriores Reales Decretos y Resoluciones que desarrollan dicho Título II por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones y organismos competentes.

El adjudicatario asume el compromiso de respetar y poner a disposición del Ayuntamiento de Sopela el servicio de “Portabilidad de número telefónico” tanto hacia como desde otro operador en las condiciones recogidas en dichas normas para el total de la numeración identificada en el Plan de numeración y aquella inicialmente no recogida que, a lo largo de la vida del contrato se incorpore o se considere de interés.

8.3.5. Dispositivos móviles

El licitador presentará su propuesta de terminales para cubrir las necesidades identificadas en este pliego conforme a las condiciones que se indican.

La propuesta deberá incluir, además de la descripción de los terminales, la documentación de los fabricantes de terminales que incluye las especificaciones de estos últimos a fin de validar que cumplen con los requisitos citados en el presente pliego.

En su propuesta deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se deben cubrir todos los perfiles identificados en los puntos 8.3.5.1 / 8.3.5.2 / 8.3.5.3 del presente documento.
- La propuesta responderá a la situación de mercado en el momento de presentación de la oferta.
- La propuesta debe identificar de manera inequívoca la elección: fabricante, modelo en mercado europeo/estatal, versión, año, …
- Se presentará propuesta para todos los sistemas operativos indicados.
- Se tomará especial atención a:
    - Actualización de versiones de SO.
    - Aseguramiento de actualización de parcheo de SO durante la vida útil del terminal.
    - Aseguramiento de actualización de parcheo de seguridad de SO durante la vida útil del terminal.
    - Inclusión en programas de auto aprovisionamiento.
    - Aseguramiento de perfecta operación durante la vida estimada del terminal (ciclos de batería, calidad de componentes, …).

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 27 de 35

De acuerdo con los diferentes requerimientos de los tipos de usuarios objeto del presente contrato, se identifican una serie de perfiles que, a priori, permiten cubrir un amplio tipo de necesidades. Esta relación inicial se ampliará en el caso de que se detecten necesidades adicionales o modificaciones sustanciales.

8.3.5.1. Terminal Gama Estándar

- Estándar IP67 contra filtración de polvo y agua
- Sistema Operativo Android 13 con mínimo 5 años de actualizaciones de seguridad.
- Soporte Mensajes (SMS, MMS, push, etc.), así como posibilidad de sincronización con el correo corporativo para mensajes, agendas y calendarios, sin tener que incorporar elementos propietarios.
- Procesador de 64 bit con 8 núcleos.
- Coprocesador específico de seguridad.
- Dual SIM (SIM - eSIM)
- Memoria RAM LPDDR5 de 8 GB
- Memoria interna UFS 3.1 de 128 GB
- Batería de 4.400mAh con capacidad de carga rápida
- Cámara principal gran angular de 12,2 MP
- Pantalla 6,1”: OLED FHD+ (1080x2400) a 429 ppp / Hasta 90Hz / Vidrio Corning Gorilla Glass 3
- UBC-C 3.2 (2ª Generación)
- Conectividad: Wi-Fi 6 (802.11ax) con 2,4 GHz + 5 GHz + 6GHz con MIMO / Bluetooth 5.3 / NFC
- Geolocalización: GPS, Glonass.
- Accesorio incluido: Cargador *

8.3.5.2. Terminal Ruguerizado

- Estándar IP68 contra filtración de polvo y agua
- Estándar MIL-STD-810H
- Sistema operativo Android 12
- Procesador 8 núcleos 2.4Ghz
- Cámara de fotos incorporada
- Memoria RAM 6 GB
- Memoria interna 128 GB
- Soporte para almacenamiento MicroSD
- Batería de 4.000 mAh con carga rápida extraíble
- Pantalla 6,6” 1080 x 2408 (FHD+)
- Conectividad: Wi-Fi 802.11 a/b/g/n/ac/ax 2.4G+5GHz+6GHz, HE160, MIMO, 1024-QAM; Bluetooth v5.2; NFC
- Geolocalización: GPS, Glonass, Beidou, Galileo, QZSS
- Accesorio incluido: Cargador *

* En todos los casos, los cargadores deberán permitir aprovechar al máximo las características de carga de los terminales

8.3.5.3. Terminal/Dispositivo tipo MiFi

Dispositivo personal HotsPot Wifi 3G/HSPA+/4G (LTE Cat4)

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 28 de 35

8.3.6. Modalidad de Provisión de Terminales

8.3.6.1. Terminales por pago en factura mensual

Se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se dispondrán en la modalidad indicada, tanto los terminales móviles, como los dispositivos MiFi
- Los terminales pasarán a propiedad del ayuntamiento de Sopela al finalizar el periodo de contrato de 2 años.
- Los terminales entregados serán nuevos.
- Los terminales serán libres, de tal manera que en situaciones de incidencia de línea o falta de cobertura los usuarios puedan usar una línea corporativa o personal de otro proveedor manteniendo los servicios con acceso por Internet.
- En la oferta económica se indicará un coste unitario total asociado por tipo dispositivo a este servicio.
- Los terminales serán mantenidos por el adjudicatario garantizando la siguiente cobertura:
  Arreglo y en su caso, reposición con un terminal idéntico en perfecto estado operativo y sin defectos visuales (puesto a nuevo), en los casos de rotura, malfunción, realizando las tareas de recogida y entrega a usuario.
  En caso de proceder al arreglo, la empresa adjudicataria proveerá de terminales de sustitución durante el tiempo de resolución del problema, asumiendo la gestión y costes de la recogida y entrega de los dispositivos.
  Quedan excluidos los casos dados por mal uso por parte del usuario.
- En cualquier caso, las condiciones de garantía son mínimamente sin perjuicio para lo dispuesto en el párrafo anterior, las especificadas en la normativa legal vigente en el texto refundido de la ley general para la defensa de las personas consumidoras y usuarias, y leyes complementarias.
- El licitador debe considerar en la entrega inicial una funda de protección y/o protectores de pantalla sin coste adicional.

8.3.6.2. Accesorios

La provisión de accesorios tales como cargador correrá a cuenta del adjudicatario en el marco de este contrato. La compatibilidad y el funcionamiento de los mismos también será responsabilidad del adjudicatario.

8.4. Asignación de Servicios

Se identifica una estimación inicial de servicios en el anexo ANEXO 7 _SERVICIOS_ESTIMADOS. Esta identificación inicial debe considerarse como una estimación de un estado inicial previsiblemente alcanzable y/o superable a lo largo de la vida del contrato, por lo que la demanda real inicial variará en capacidades y asignaciones de tipo de servicios. La demanda real por lo tanto será dinámica y tendrá una adaptación de carácter continuo a las necesidades cambiantes que se vayan produciendo y requerirá en su caso, las modificaciones de contrato precisas.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 29 de 35

Esta estimación inicial de servicios, además de la inclusión de servicios inicialmente no considerados y potencialmente demandables en el futuro incluida en el anexo indicado, es la que se tomará como base para realizar la valoración económica.

8.5. Acuerdos de Nivel de Servicio en telefonía móvil

8.5.1. Modificación de la configuración de los servicios contratados

El licitador se debe comprometer a realizar las configuraciones necesarias sobre los servicios ya contratadas en el plazo de 12 horas cuando sean gestiones en remoto.

8.5.2. Incidencias

El registro de tiempos de alta y baja de incidencias se tomará de la notificación de la incidencia vía aplicación web, correo electrónico o canal telefónico.

Los plazos máximos que el licitador se compromete a cumplir en horas totales sin ninguna consideración adicional de tipo de hora o día desde que se produce la incidencia, esto es, 24x7x365 son los siguientes:

- Incidencia Crítica enlaces telefonía móvil: 4 horas
- Incidencia Baja: 36 horas

Los tipos de incidencia considerados se corresponden con los siguientes:

- Crítica: cuando existe una pérdida total del servicio prestado por el adjudicatario, dejando de estar éste disponible. Incidencia que afecta a todos los usuarios del adjudicatario.
- Baja: cuando existe cierta degradación puntual sobre el servicio, pero sin pérdida del mismo, y sin impacto (o este es mínimo) sobre el servicio prestado. Incidencia que afecta a un único usuario.

8.5.3. Solicitud de Trabajos por parte del Operador

En la solicitud por parte del operador al Ayuntamiento de Sopela de ventanas de trabajo programadas que supongan cortes de servicio, degradación o un factor de riesgo, deberá comunicarse con una antelación de 3 días hábiles.

La realización de los trabajos siempre requerirá la aprobación por parte del ayuntamiento de la ventana de trabajo propuesta. En caso de incumplimiento se considerará como indisponibilidad e incidencia.

8.5.4. Provisión de servicios de usuario

El licitador se compromete a provisionar los diferentes terminales/líneas solicitados por el ayuntamiento de Sopela en un plazo máximo de una semana.

En caso de tratarse de un alta que no requiera la provisión de un nuevo terminal el plazo máximo de activación de la línea es de 1 día.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 30 de 35

8.5.5. Reparación de terminales móviles

En caso de necesidad de reparación de terminales móviles o dispositivos MiFi, la sustitución por un terminal provisional de similares características será obligatoria mientras se repara el original y dicha sustitución habrá de realizarse en un plazo máximo de 1 día.

El tiempo máximo para la reparación del mismo será de 14 días.

8.6. Informes periódicos

El adjudicatario deberá poner a disposición del ayuntamiento de forma obligatoria informes periódicos mensuales del servicio con el siguiente contenido mínimo:

- Relación de servicios en producción con un histórico de al menos 6 meses.
- Detalle del número de llamadas consumos telefónicos por línea (tarificación)
- Detalle de los anchos de banda consumidos por las líneas de datos
- Detalle de incidencias reportadas, cumplimiento de niveles de servicio y justificación si procede.
- Detalle de peticiones/altas solicitadas, cumplimiento de niveles de servicio y justificación si procede.

Dichos informes deberán remitirse por correo electrónico o desde un portal web accesible con contraseña.
No obstante, el ayuntamiento deberá tener disponible información relativa a consumo de minutos y anchos de banda por cada recurso, según aplique, con la información se agregada por mes.
El formato de entrega podrá ser hoja de cálculo Excel o fichero csv

8.7. Transferencia de Conocimiento

El licitador incluirá un plan de transferencia de conocimiento para el servicio técnico de del Ayuntamiento de Sopela con el objetivo de trasladar a dicho servicio técnico todas las funcionalidades de las herramientas que pone al servicio del presente expediente el licitador (por ejemplo, portal para abrir solicitudes/incidencias, portal para revisar tarificación, portal para generar informes automáticos, etc…)

La relación de penalizaciones asociadas al incumplimiento de los SLA se describe en el documento ANEXO 4_PENALIZACIONES_SLA

9. Servicios de valor añadido

El licitador podrá ofrecer en su memoria técnica servicios para agregar valor a la solución propuesta.

- Servicio envío/recepción de ficheros

  Se valorará un servicio descentralizado que permita el acceso a un repositorio tanto para recibir, como para enviar contenidos.
  No se busca tanto un servidor de ficheros, como sí un punto intermedio entre ayuntamiento y terceros para la cesión o recepción de algunos contenidos, similar a un FTP seguro.

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 31 de 35

Por tanto, no requeriría los niveles de respaldo exigibles a un sistema puro de almacenamiento, ya que el tiempo de vida esperado de los ficheros en este repositorio es efímero y si, obviamente, debe garantizarse la funcionalidad del servicio.
Las características mínimas han de ser las siguientes:
. 1 TB de espacio en un servidor.
. Posibilidad de ceder acceso a nivel de carpetas o ficheros mediante la generación de una URL, con caducidad y password, que sería utilizada por terceros ajenos al ayuntamiento de Sopela para el acceso al contenido.
. Trazabilidad para conocer detalles sobre los accesos cedidos.

10. Facturación

La empresa adjudicataria emitirá una única factura electrónica mensual, registrada haciendo uso de medios electrónicos (FACe, eF4ktur o registro en sede electrónica del ayuntamiento de Sopela o cualesquiera otros sistemas que se adapten a los estándares indicados).

La factura incluirá un desglose de los diferentes servicios contratados, con posible agregación por concepto o tipo de recurso.

El pago por parte del ayuntamiento de Sopela solo se realizará mediante transferencia bancaria a favor de la empresa.

10.1. Acuerdos de Nivel de Servicio en facturación

10.1.1. Respuesta en notificación de errores de facturación

El tiempo máximo de acuse de recibo desde que la entidad notifica un error en facturación no deberá ser superior a 1 día laborable.

10.1.2. Subsanaciones por errores en factura

Es el tiempo de subsanación del error en facturación, en caso de que así corresponda, una vez que el operador ha acusado recibo de la notificación del error, no deberá ser superior a 5 días laborables.

La relación de penalizaciones asociadas al incumplimiento de los SLA se describe en el documento ANEXO 4_PENALIZACIONES SLA

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 32 de 35

11. Relación de objetos-precios unitarios máximos

Esta relación se ajusta a precios máximos imputables a los servicios que se necesitan contratar.
Se indican también las características mínimas que deben tener algunos de los servicios. Debe entenderse, por tanto, que por ejemplo el mínimo caudal para una línea FTTH es de 300 Mb y el máximo 1Gb. Además, según la tabla, la lectura que debería hacerse es que existen precios máximos para conexiones entre los 300 Mb y los 499Mb, entre los 500Mb y 999Mb y para 1Gb.
Cada proveedor debe ofrecer en su memoria las conexiones dentro de los márgenes, tal como se ha explicado y después ofertar el precio en su debida fase del proceso de licitación.

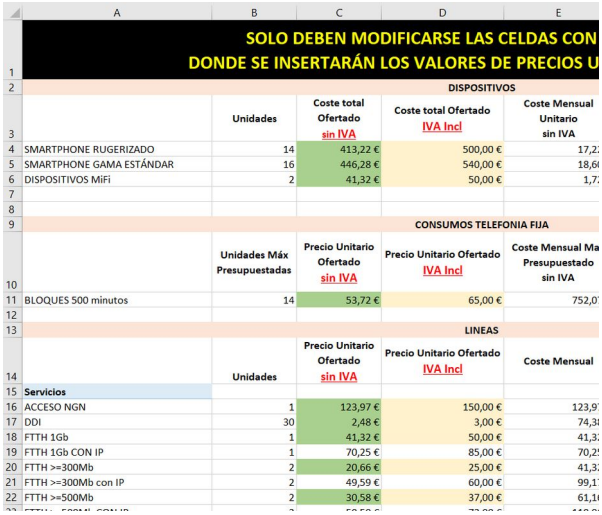
*** Habrá de tenerse en cuenta que el precio resultante de los ítems "CON IP" responde a la suma del precio tipo recurso y el asignado al concepto "IP Fija" o "IP Fija Móvil".**

	Unidades	Precio Unitario sin IVA
SMARTPHONE RUGERIZADO	14	413,22 €
SMARTPHONE GAMA ESTÁNDAR	16	446,28 €
DISPOSITIVOS MiFi	2	41,32 €
ACCESO NGN	1	123,97 €
BLOQUE 500 minutos	Máximo 14	53,72 €
DDI	30	2,48 €
FTTH 1Gb	1	41,32 €
FTTH 1Gb CON IP	1	70,25 €
FTTH >=300Mb	2	20,66 €
FTTH >=300Mb CON IP	2	49,59 €
FTTH >=500Mb	2	30,58 €
FTTH >=500Mb CON IP	2	59,50 €
MOVILES >=15GB	26	16,53 €

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 33 de 35

MOVILES >=50GB	5	24,79 €
MOVILES SOLO DATOS >=15GB	2	13,22 €
MOVILES SOLO DATOS >=50GB	3	21,49 €
MOVILES SOLO DATOS con IP >=15GB	2	25,62 €
MOVILES SOLO DATOS con IP >=50GB	1	33,89 €
MOVILES SOLO VOZ	6	9,92 €
RTB Línea Individual	4	18,18 €
IP Fija		28,93 €
IP Fija Móvil		12,40 €

La empresa licitadora deberá rellenar en ANEXO 1 Plantilla Oferta Económica, donde deberá insertar los precios unitarios para cada objeto facturable y se calculará el precio final de la oferta.
Solo se requiere **introducir los valores únicamente en las celdas marcadas en verde**: ****Cualquier otra manipulación de la hoja de registro de precios invalidará la oferta económica**



	A	B	C	D	E
1	SOLO DEBEN MODIFICARSE LAS CELDAS CON				
2	DONDE SE INSERTARÁN LOS VALORES DE PRECIOS U				
3	DISPOSITIVOS				
4		Unidades	Coste total Ofertado sin IVA	Coste total Ofertado IVA Incl	Coste Mensual Unitario sin IVA
5	SMARTPHONE RUGERIZADO	14	413,22 €	500,00 €	17,2
6	SMARTPHONE GAMA ESTÁNDAR	16	446,28 €	540,00 €	18,6
7	DISPOSITIVOS MiFi	2	41,32 €	50,00 €	1,7
8					
9					
10	CONSUMOS TELEFONIA FIJA				
11		Unidades Máx Presupuestadas	Precio Unitario Ofertado sin IVA	Precio Unitario Ofertado IVA Incl	Coste Mensual Ma Presupuestado sin IVA
12	BLOQUES 500 minutos	14	53,72 €	65,00 €	752,0
13					
14	LINEAS				
15		Unidades	Precio Unitario Ofertado sin IVA	Precio Unitario Ofertado IVA Incl	Coste Mensual
16	Servicios				
17	ACCESO NGN	1	123,97 €	150,00 €	123,9
18	DDI	30	2,48 €	3,00 €	74,3
19	FTTH 1Gb	1	41,32 €	50,00 €	41,3
20	FTTH 1Gb CON IP	1	70,25 €	85,00 €	70,2
21	FTTH >=300Mb	2	20,66 €	25,00 €	41,3
22	FTTH >=300Mb con IP	2	49,59 €	60,00 €	99,1
23	FTTH >=500Mb	2	30,58 €	37,00 €	61,1

12. Relación de Anexos

- ANEXO 1_PLANTILLA_OFERTA_ECONOMICA
- ANEXO 2_PLANTILLA_OTRAS_VALORACIONES_OBJETIVAS
- ANEXO 3_TABLA_COBERTURAS
- ANEXO 4_PENALIZACIONES_SLA
- ANEXO 5_SEDES
- ANEXO 6_PLAN_DE_NUMERACION
- ANEXO 7_SERVICIOS_ESTIMADOS

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 34 de 35

Sopelako Udala

Cód. Validación: A6PZCALSST2M3TPNPXYXXF26E
Verificación: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 35 de 35