SEGURAKO UDALA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DEL AYUNTAMIENTO DE SEGURA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el servicio de Internet y comunicaciones telefónicas fija y móvil para el Ayuntamiento de Segura.

La contratación se configura en un lote único que incluirá los servicios de telefonía fija, móvil y de integración fijo-móvil, además de servicio Internet.

2.- SERVICIOS A CONTRATAR

Las entidades adheridas a este acuerdo marco tienen necesidades diferentes en función principalmente del equipamiento y situación de cada una. Por ello se plantea una serie de servicios que se detallan a continuación:

- **TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA**
    - El acceso a la red pública de telefonía fija y las llamadas salientes realizadas con los detalles y limitaciones indicadas en el apartado correspondiente.
    - Servicios de red inteligente con números 900 y con numeración geográfica (943).
    - Números cortos de uso público (010, 092, etc.)
    - La solución de centralita virtual en la nube en los casos en que se requiere (si estima conveniente).
    - Servicio de acceso a Internet.
    - Circuitos de datos.
- **TELEFONÍA MÓVIL**

Se incluye en esta opción el tráfico de llamadas de voz y el tráfico de datos de telefonía móvil y el servicio M2M.

- **SERVICIOS DE INTEGRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL**

Conforme a lo indicado en los apartados 6 y 10 de este pliego.

No se incluyen los servicios de *hosting*, dominios de Internet, cuentas de correo ni TV.

3.- TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA

3.1.- SERVICIOS A PRESTAR

- Acceso a la red pública de la empresa operadora a la que se encaminará el tráfico entrante y saliente.
- Las llamadas a números fijos y móviles estatales e internacionales.
- Servicio de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, desvío, buzón de voz, etc.
- Servicio de centralita virtual en la nube (servicio integral) para las entidades que han elegido esta opción. Las extensiones basadas en soluciones en la nube tendrán prestaciones y nivel de integración equivalente a las centralitas convencionales e integrarán los móviles que se indican en cada caso.
- La solución incluirá el suministro y mantenimiento a todo riesgo del equipamiento de red y terminales IP necesarios. El equipamiento de red y los terminales se proveerán en régimen de cesión ligado al servicio.
- La solución podrá apoyarse en los switches del cliente si éstos son aptos y tienen capacidad suficiente, pero esto no se garantiza, por lo que la empresa licitadora deberá contrastar la viabilidad de esta opción. En cualquier caso, la solución deberá ser PoE o en su defecto incluir la alimentación eléctrica de los terminales, si fuera preciso.
- Mantenimiento de los sistemas de comunicación y gestión de las líneas regulares y móviles.
- Suministro de equipamiento cuando se requiera. La red corporativa para el Ayuntamiento de Segura se hará en régimen de alquiler y su coste se abonará en las cuotas mensuales de las extensiones.
- Servicio de red inteligente.
- Servicio RDSI, incluyendo al menos marcación directa entrante, presentación/restricción de la identidad del llamante, señalización de usuario, llamada en espera, desvíos, numeración múltiple, grupo de salto, etc.
- Servicio de acceso a Internet y circuitos de datos. En cada caso se indica la velocidad solicitada. Excepcionalmente un licitador podrá aportar una velocidad inferior a la indicada en cuyo caso deberá indicarlo en su oferta. En ausencia de esta indicación el operador quedará obligado a proporcionar la velocidad requerida.
- Igualmente, el licitador podrá mejorar la velocidad indicada, en cuyo caso lo indicará en su oferta.
- La mayor o menor velocidad propuesta será objeto de valoración.
- Se valorarán mejoras técnicas en cuanto a las conexiones a Internet.

Servicios de acceso a datos y de banda ancha: excepto en los casos en el que se indica expresamente “fibra dedicada” se deberá entender que se trata de un recurso compartido con tecnología FTTH, Cablemodem o ADSL.

3.2.- CONDICIONES

La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios de telecomunicaciones solicitados por el Ayuntamiento de Segura en todos los puntos geográficos requeridos, salvo que no exista infraestructura de ninguna operadora en el lugar solicitado.

En el caso de que en el punto solicitado exista infraestructura de otra operadora, será por cuenta de la empresa adjudicataria las gestiones y costes de alquiler con aquella sin que ello tenga repercusión en el precio.

En aquellas ubicaciones nuevas donde no haya infraestructura de ninguna operadora, la empresa adjudicataria realizará un proyecto específico en un plazo máximo de 3 meses desde la solicitud para dar un servicio de calidad suficiente.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual.

Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003 de 3 de Noviembre, General de Telecomunicaciones, en lo relativo a la conservación de los números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.

La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición de las entidades el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otra operadora en las condiciones recogidas en la Iey.

4.- TELEFONÍA MÓVIL

4.1.-SERVICIOS A PRESTAR

El contrato incluirá los siguientes servicios y conceptos de telefonía móvil:

- El tráfico de llamadas de telefonía móvil a usuarios de telefonía fija y móvil de cualquier operadora.
- Mensajes SMS/MMS.
- El tráfico de datos a través de telefonía móvil para los terminales de gama alta y avanzada.
- El servicio de itinerancia internacional (*roaming*).
- Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc.
- Servicio M2M: Los servicios de datos M2M son servicios que no requieren intervención humana y que posibilitan el intercambio de información entre dos máquinas remotas, bien sea por red fija o móvil. Dispondrán de las siguientes características:
  - Producto Asociado a uno o varios accesos:
    - Red privada Virtual (MPLS) en donde solo estarán los elementos de M2M
    - Servicio con reserva de Caudal
    - Posibilidad de Redundancia de la red en el acceso al Centro de Control
  - Solución APN dedicado para cada ayuntamiento o entidad
    - Se definirá bajo el dominio nombre_cliente.m2m.
    - » Direccionamiento IP privado dinámico o fijo para las SIMs del M2M
  - Plataforma de gestión de las líneas y dispositivos.
  - Acceso web a la plataforma a través de la web de clientes.
  - Numeración de 13 dígitos perteneciente al rango *59YABM* asignado específicamente para servicios M2M según contempla la normativa vigente.
  - Gestión e inventario de dispositivos y líneas M2M.
  - Información detallada de cada línea: número MSISDN, ICCid, IP, APN, usuario, clave y bono de datos asociado.
  - Gestión de grupos.
  - Gráficas con el histórico de consumo de datos por línea o grupo.
  - Flexibilidad en el modelo de servicio

- Con Datos y mensajería SMS
- Con *Roaming* internacional en el Espacio Económico Europeo (UE, Noruega, Islandia y Liechtenstein)
- Combinación posible con otros servicios IT
- Servicios de datos de alto rendimiento
- Servicios alta disponibilidad (comunicaciones y plataformas en la nube)

4.2.- COBERTURA DE TELEFONÍA MÓVIL

Las empresas deberán disponer de una red de cobertura móvil 2G, 3G y 4G.

Las empresas deberán contar con cobertura móvil suficiente en la casa consistorial o en la sede principal de las entidades adheridas, instalando repetidores de señal si fuera necesario. En este caso, estos deberán instalarse en un plazo máximo de dos meses desde la adjudicación del contrato derivado correspondiente.

El Ayuntamiento de Segura podrá realizar pruebas reales sobre el terreno para conocer y comparar la cobertura de cada operadora.

4.3.- SERVICIO DE ITINERANCIA INTERNACIONAL

La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de *Roaming* formalizados con operadores de otros países. Además, deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de *Roaming*.

5.- INTEGRACIÓN DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

La solución propuesta deberá contemplar soluciones de integración de telefonía fija y móvil, entre otras, las siguientes funcionalidades:

- Integración de numeración mediante numeración corta de móviles.
- Llamadas gratuitas entre fijos y móviles internos (no computa en el paquete de minutos asignado a cada entidad).
- Gestión integrada de fijo y móvil: Número único.
- Ring paralelo.
- Gestión horaria.
- Presentación de número (llamada desde móvil presentando el número el fijo).
- Grupos de usuarios.
- Funcionalidades avanzadas
- Destino a móvil para los números cortos de uso público.
- Soluciones de contingencia automática fijo-móvil.

La oferta integradora deberá contemplar soluciones de integración fijo-móvil. En el caso de ofertas a lotes individuales, se deberá indicar si se incluyen soluciones de integración fijo-móvil y en este caso, deberá detallarse la solución técnica y las funcionalidades propuestas.

6.- TRÁFICO DE LLAMADAS SALIENTES

6.1.- TELEFONÍA FIJA

El tráfico de llamadas salientes de telefonía fija se abonará mediante un bono de minutos mensuales. Este bono de llamadas incluirá las llamadas salientes a fijos nacionales, excluidas las llamadas a números de red inteligente (numeración no geográfica), y móviles nacionales.

El resto de llamadas se tarifará y abonará de acuerdo a los precios unitarios ofertados por la empresa.

6.2.- TELEFONÍA MÓVIL

Cada móvil dispondrá de un bono de voz de 7.000 min/mes.

Las tarifas:

- Móvil voz
- Móvil voz en RPV
- CV - Móvil en CV
- Bono datos N GB

Incluirán el coste de la tarjeta SIM, el bono de minutos y SMS y, en el último caso, el tráfico de datos correspondiente (es decir, en el precio del bono de datos se incluye el bono de voz).

Previamente a alcanzar el límite del bono de datos se enviará un aviso al usuario y una vez alcanzado se reducirá la velocidad sin facturarse adicionalmente.

7.-PRECIOS UNITARIOS DE OTRAS LLAMADAS Y SERVICIOS ADICIONALES

Las llamadas y servicios no incluidos en el apartado anterior y el exceso sobre ellos se facturarán a los precios unitarios propuestos y que se detallarán en la oferta. El precio de establecimiento de la llamada será 0, por lo que sólo se facturará por minutos de acuerdo a las siguientes categorías:

- Llamada de fijo a fijo provincial.
- Llamada de fijo a fijo interprovincial.
- Llamada de fijo a fijo internacional Zona 1 (Europa).
- Llamada de fijo a fijo internacional Zona 2.
- Llamada de fijo a fijo internacional Zona 3.
- Llamada de fijo a red inteligente 901.
- Llamada de fijo a red inteligente 902.
- Llamada de fijo a móvil de cualquier operador.
- Llamada de móvil a fijo o móvil nacional.
- Llamada de móvil a fijo o móvil internacional Zona 1 (Europa).
- Llamada de móvil a fijo o móvil internacional Zona 2.

- Llamada de móvil a fijo o móvil internacional Zona 3.
- Llamada de móvil a red inteligente 901.
- Llamada de móvil a red inteligente 902.
- Llamada recibida en red inteligente 900 desde fijo nacional.
- Llamada recibida en red inteligente 900 desde móvil nacional.

8.- SERVICIO DE ATENCIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria dispondrá de servicio de atención de incidencias para el mantenimiento de la red de transporte y de las centralitas y equipamiento sobre el que se prescribe mantenimiento.

El servicio de atención de incidencias estará compuesto por un centro de atención 24 horas, un equipo humano de atención, un equipo humano de intervención, medios materiales y procedimientos.

El Ayuntamiento de Segura podrá recibir el 100% de este servicio en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca.

El servicio de atención de incidencias se dividirá en dos:

- Servicio de atención de la red de telefonía
- Servicio de mantenimiento del equipamiento del cliente

9.- SERVICIO DE ATENCIÓN COMERCIAL

La atención comercial al Ayuntamiento de Segura será realizada por un equipo comercial dirigido y coordinado por una única persona responsable de la gestión del conjunto del acuerdo marco. La interlocución directa con cada entidad podrá ser realizada por esta persona u otras de su equipo.

Las personas interlocutoras de la empresa adjudicataria tendrán conocimiento suficiente de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco para realizar esta actividad en cualquiera de ellas, garantizando la atención en euskera siempre que se atienda al Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria dispondrá de un procedimiento para la gestión de solicitudes (altas, traslados, modificaciones y bajas) que deberá desarrollarse en la oferta.

10.- INSTALACIONES DEL AYUNTAMIENTO

Las ubicaciones que requieren conexión a Internet son:

- El ayuntamiento: Lardizabal Kalea, 5.
- La biblioteca: Zurbano Kalea, 5.
- La Casa de la Cultura: Segura BIldua, 1.
- La Oficina de Turismo: Kale Nagusia, 12.
- Danon Gelea: Segura Bildua 9

Se valorará la propuesta técnica para establecer una conexión fija a Internet en las siguientes ubicaciones:

- El frontón municipal: Zegamara errepidea, s/n.
- Las piscinas municipales: Santa Barbara bidea, 8.

Resumen de las líneas y las conexiones:

SERVICIO	TOTAL	ESPECIFICACIÓN
LÍNEAS DE TELÉFONO MÓVIL	11 lineas	Dispositivos de trabajo, tablet (x1)
		Ascensores (x4), Campanas de la iglesia (x1) y placas solares (x1)
		Personal municipal (x4)
TERMINALES TELEFÓNICOS FIJOS	12 terminales con 3 números geográficos y 12 extensiones	Ayuntamiento
		Biblioteca
		Oficina de Turismo
CONEXIONES A INTERNET	5 Conexiones	Ayuntamiento: Conexión a Internet (con IP estática) de 600/600 Mb/s
		Biblioteca: Conexión a Internet (con IP estática) de 300/300 Mb/s
		Oficina de Turismo: Conexión a Internet (con IP estática) de 300/300 Mb/s
		Casa de la Cultura: Conexión a Internet (con IP estática) de 300/300 Mb/s
		Danon Gelea: Conexión a Internet (con IP estática) de 300/300 Mb/s

DILIGENCIA DE APROBACIÓN: Este pliego de condiciones técnicas, correspondiente al contrato que se indica en la cláusula 1, ha sido aprobado por la Alcaldesa del Ayuntamiento de Segura mediante el Decreto 167/2025 del 31 de octubre de 2025.

En Segura a 4 de noviembre de 2025
SECRETARIA-INTERVENTORA

LIBE GALDOS URBIZU - 72542089C

Digitalki sinatuta norengandik: LIBE GALDOS URBIZU - 72542089C
Data: 2025.11.04 14:26:24 +01'00'