



Prozedura / Procedimiento:	P1- Previo de necesidades / P1- Previo de necesidades
Esp.zk. / Nº expte:	2025/111
Interesduna / Interesada/o:	MUNGIA UDALA
Ordezkarria / Representante:	
Lekua / Emplazamiento:	
Gaia / Asunto:	CONCURSO PARA LA CONTRATACION POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES PARA EL AUNTAMIENTO DE MUNGIA, EN EL AMBITO DE LA TELEFONIA FIJA Y MOVIL, TRANSMISION DE DATOS ENTRE SEDES MUNICIPALES, ACCESO A INTERNET DE BANDA ANCHA Y SEGURIDAD PERIMETRAL, ASI COMO LA DESCRIPCION DE TERMINALES Y ADQUISICION DE HARWARE NECESARIO

1 Objeto del contrato

El objeto del presente Pliego es establecer las condiciones técnicas mínimas que han de regir la contratación del servicio de comunicaciones para el Ayuntamiento de Mungia, en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, transmisión de datos entre sedes municipales, acceso a Internet de banda ancha y seguridad perimetral, así como la descripción de terminales y adquisición de hardware necesario para soporte de todos estos servicios.

El Ayuntamiento de Mungia, consciente de que los servicios de telecomunicaciones constituyen un elemento estratégico de modernización y desarrollo, considera indispensable consolidar y mejorar la actual estructura de la red de telecomunicaciones corporativa, con el propósito de conseguir una mayor convergencia en las comunicaciones telefónicas fijas y móviles e integrar las mismas con las redes de datos dentro de un ámbito de movilidad.

Se pretende mejorar los servicios de las comunicaciones unificando en un solo proveedor los servicios reseñados, realizando las actualizaciones tecnológicas necesarias sobre la situación actual, accediendo a un mayor grado de integración de las comunicaciones en servicios centralizados, que permita finalmente un ahorro de costes en comunicaciones a corto y medio plazo, así como una prestación más eficiente y ágil del servicio. Se pretende, por tanto, llegar a implantar una moderna solución multiservicio de carácter abierto, flexible y adaptable a un entorno de telecomunicaciones cambiante teniendo en cuenta la previsión de crecimiento futuro.

En este sentido, el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP) concreta las necesidades de servicios que se detallan en el mismo, el alcance de las mejoras deseadas y la necesaria integración con los sistemas existentes, en aras a una mejor prestación del servicio.

La solución tecnológica aportada por el adjudicatario deberá satisfacer las referidas necesidades del Ayuntamiento, justificando la adecuación de aquella a la satisfacción de las necesidades planteadas y cumpliendo las prescripciones técnicas mínimas que se refieren en este PPTP.

2 Alcance

El alcance de los trabajos especificados en este PPTP comprende instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento de todos los elementos constituyentes de los servicios de telefonía y datos, para garantizar su plena

Egiaztapen-kode segurua:	15703251463420640765	 Mungia geure ikurrek
Código Seguro Verificación:		
Modu elektronikoa sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion		
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion		
1 / 17		



operatividad, debiendo mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo el periodo de vigencia del contrato adjudicado.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil necesarios para el acceso hasta las dependencias del Ayuntamiento, así como los permisos necesarios, medios de transmisión y cualquier otro elemento necesario.

La provisión de los servicios será mediante la instalación de medios de acceso directos, no compartidos con otros usuarios.

Se valorará favorablemente la interoperabilidad de los distintos servicios propuestos.

Los licitadores deberán detallar claramente, en caso de producirse, que mejoras y beneficios aporta al Ayuntamiento esta interoperabilidad de servicios. Cualquiera de las líneas telefónicas, tanto fijas como móviles existentes actualmente, deberán conservarse o migrarse, en su caso, a otras nuevas, pero en ningún caso tendrá coste alguno para el Ayuntamiento. Igualmente, todas estas líneas son y deberán seguir siendo de titularidad municipal.

Los servicios instalados no podrán tener costes añadidos de ninguna otra empresa o compañía, corriendo cualquiera que pudiera producirse a cargo del adjudicatario.

3 Situación actual

En el anexo I del presente PPTP se describe la estructura actual presente en el Ayuntamiento, tanto en su sede central como en sus distintas sedes, muchas de las cuales se encuentran unidas con la sede central por fibra mediante infraestructura propia.

3.1 Servicios de comunicación de voz fija:

Los servicios de comunicación de voz fija del Ayuntamiento actualmente son suministrados por Euskaltel.

El Ayuntamiento dispone actualmente de dos centralitas, el modelo de ambas centralitas es Xorcom IP-PBX (Private Branch Exchange) Failover System CTS3000 en alta disponibilidad, una de las cuales realiza las funciones de backup de la principal.

La capacidad base es de 350 usuarios ampliable hasta 1000 y llamadas concurrentes en SIP hasta 325, viene de serie con soporte RAID1, ventiladores redundantes para enfriamiento, respaldo y restauración internos, acceso USB en el panel frontal y dos puertos Ethernet para permitir la separación del tráfico de datos y voz IP para mejorar la calidad de la voz y aumentar el rendimiento.

Una pantalla LCD (pantalla de cristal líquido) multifunción que permite al administrador del sistema realizar varias de las funciones más comunes directamente en el panel frontal de la IP-PBX sin tener que conectar un teclado y un monitor.

Posibilidad de tener extensiones tanto en el móvil como en el PC y grabación de llamadas tanto para extensión como para DDI, actualmente el ayuntamiento tiene configurado 55 DDI, a tener en cuenta los servicios de la policía local, el 092-946 558 748 y el udaltzaingoa-946 156 677.

El SIP Trunk dinámico actual es de 30 canales actualmente configurado con usuario, contraseña, puerto y host de registro



La central tiene configurado varios IVR y varias colas y la policía local tiene varios desvíos que se activan desde el teléfono, a la hora de hacer el desvío la llamada desviada tiene que mostrar obligatoriamente el número del que llama.

La central está configurada con el diversión header activado.

La centralita dispone de un servicio de grabación de llamadas.

3.2 Servicios de comunicaciones móviles:

Los servicios de comunicaciones móviles del Ayuntamiento actualmente son suministrados por Euskaltel.

Se dispone de 67 líneas de usuario, que se distribuyen de la siguiente manera:

- 6 líneas sin terminal asociado con uso exclusivo de voz.
- 14 líneas sin terminal asociado con uso exclusivo de datos, con las siguientes características:
 - 9 líneas con 10 GB de datos corporativos, 3 de ellas con mini router wifi ZTE MF971L 4G.
 - 3 líneas con 15 GB de datos corporativos, una de ellas con un router WIFI 4G
 - 2 líneas con 50 GB de datos corporativo con IP fija.
- 47 líneas con terminal asociado con uso de voz y datos, dos de ellas con 20 GB de datos corporativos y el resto con 10 GB de datos corporativos.

Para las líneas con terminal asociado se dispone de 4 tipos de terminales: (Actualmente todos los terminales del Ayuntamiento de Mungia están obsoletos, por lo cual se indican modelos actuales de los 4 tipos de terminales)

- Terminales Smartphone de gama alta: 9 terminales, iPhone 15, Samsung Galaxy S22 mínimo 128 GB.
- Terminales Smartphone de gama media: 26 terminales, Samsung Galaxy A36 5G.
- Terminales Smartphone de gama básica: 9 terminales, Samsung Galaxy A16.
- Terminales Smartphone de robusta: 3 terminales, Samsung Xcover 7.

3.3 Servicios de acceso a internet:

El servicio de acceso a Internet se estructura en dos ámbitos:

- Acceso Internet centralizado.
- Accesos en Internet individual

A continuación, se relacionan las características principales de cada una de las redes de acceso a Internet.



3.3.1 Acceso internet centralizado:

Se dispone de un acceso a Internet centralizado mediante una MPLS provisionado por el operador Euskaltel, está ubicado en el CPD del Ayuntamiento. Las características son las siguientes:

El acceso se soporta actualmente sobre un caudal de 100 Mbps de bajada y 100 Mbps de subida soportado sobre dos accesos en modo principal en FTTH.

3.3.2 Acceso internet individual:

Actualmente, se dispone de un total de 15 accesos individuales a Internet provisionados por los operadores Euskaltel y Telefónica. Estos accesos se utilizan para la navegación de los centros.

Algunos de estos accesos disponen de configuraciones del equipo de red de acceso (router) personalizadas en cuanto a NAT y direccionamiento, según las necesidades del Ayuntamiento. Estos accesos disponen de direcciones IP públicas estáticas.

3.4 Equipamiento de seguridad:

En la actualidad, el firewall de red de la Red de Comunicaciones del Ayuntamiento esta proporcionado por el operador Euskaltel y configurado en su nube.

4 Servicios solicitados

Tomando como punto de partida la situación actual, el objetivo de este apartado es establecer los requisitos para la prestación de los servicios de comunicaciones móviles, fijas y de acceso a internet del Ayuntamiento.

Se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles.

Todos los servicios deberán ofrecerse en la modalidad de "Tarifas planas", salvo que específicamente se indique lo contrario.

Atendiendo a las necesidades en materia de servicios de comunicaciones del Ayuntamiento, se contempla la solicitud de los siguientes servicios:

4.1 Servicios de comunicaciones de voz fija:

Se pretende mantener el servicio que actualmente se está prestando y actualizarlo para incorporar las máximas funcionalidades técnicas posibles.

Los servicios de comunicaciones ofertados deben tener, de forma general, las siguientes características:

- El conjunto de enlaces de acceso de voz fija a la red de operador desde cada uno de los centros del Ayuntamiento.
- El encaminamiento y gestión del tráfico entrante y saliente asociado a los enlaces de voz fija. El conjunto de servicios de red inteligente del Ayuntamiento.
- El servicio 092 de la Policía Local del Ayuntamiento y el encaminamiento y gestión del tráfico entrante y saliente asociado al servicio 092, así mismo deberá gestionar la puesta en marcha de este, desde cuantas operadoras pudieran llegar



a operar en el futuro. Además, el adjudicatario deberá llevar a cabo las gestiones o adecuaciones técnicas necesarias para que las llamadas realizadas al 092, siempre sean llamadas con un número de teléfono identificado.

- El servicio 010 del Servicio de Atención a la ciudadanía del Ayuntamiento y el encaminamiento y gestión del tráfico entrante y saliente asociado al servicio 010, este servicio no tendrá coste económico para la ciudadanía.
- El conjunto de servicios asociados a la explotación/gestión de los servicios.
- En caso de caída de las numeraciones asociadas a la policía como el 092 y el 946156677 el servicio debe redirigir la red del operador el tráfico asociado a las numeraciones de contingencia de la Policía Local. Este servicio o un servicio con funcionalidad similar deberá ser incluido por parte de los licitadores
- El Servicio de Telefonía estará dotado de un sistema de gestión que permita obtener toda la información necesaria para la administración de las restricciones, el tráfico generado mensualmente y la monitorización del Servicio.

Los requerimientos técnicos de los servicios de comunicaciones ofertados de voz fija son:

- El servicio de conectividad de voz incluye el suministro, instalación y mantenimiento de los enlaces a red pública necesarios para interconectar los centros del Ayuntamiento y la gestión del tráfico que estos encaminen.
- Los licitadores del presente concurso propondrán una solución por los servicios de comunicaciones de voz fija basada en enlaces distribuidos en cada centro, según el dimensionado requerido.
- El acceso de los operadores a los centros del Ayuntamiento deberá de ser directo.
- Los operadores dispondrán de capacidad para proporcionar de servicios de comunicaciones de voz fija en todos los centros del Ayuntamiento.
- Se mantendrá el actual plan de numeración de los centros de este pliego. El operador adjudicatario se responsabilizará de todos los trámites administrativos, logísticos, y otros tipos, necesarios para portar todos aquellos números que el Ayuntamiento desee conservar. Todos los trámites necesarios no supondrán ningún coste económico ni de dedicación por parte del Ayuntamiento.
- El adjudicatario entregará los servicios contratados hasta los sistemas del cliente (plataformas de voz fija, switch, etc.), suministrando los elementos necesarios para la interconexión con estos sistemas (latiguillos, conectores, convertidores, etc.). El adjudicatario tendrá que asumir, en caso de que resulte necesario, cambios de programación de las plataformas de voz.

En cuanto al tráfico:

- El servicio deberá disponer de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, tanto en cuanto a numeración, como en cuanto a funcionalidades, tendiendo a la integración fijo-móvil. El Ayuntamiento se reserva el derecho de encaminar el tráfico fijo a móvil a través de la red de comunicaciones móviles del operador.

4.1.1 Solución de conectividad y contingencia:

Los operadores incluirán mecanismos de redundancia para garantizar la disponibilidad de los servicios de comunicaciones de voz fija.



Dicho mecanismo de redundancia tendrá que ser compatible con la centralita que actualmente realiza las funciones de backup de la principal descrita en el punto 3.1 del presente pliego, actualmente la ubicación de dicha centralita es la sede de la Policía Local.

Este sistema de contingencia tiene que permitir enrutar tanto el tráfico entrante como el saliente asociado al SIP Trunk dinámico actual, haciendo hincapié en las dos numeraciones de la Policía Local (092-946 558 748 y el 946 156 677). Los licitadores tendrán que detallar el funcionamiento del sistema propuesto.

Se valorarán las soluciones que incluyan una mayor flexibilidad en los mecanismos de contingencia y que automaticen los procedimientos. Los licitadores tendrán que indicar en cada caso los procedimientos y responsabilidades para la activación de los planes de contingencia, así como la manera de activación de estos. En cualquier caso, el Ayuntamiento se reserva el derecho de contratación de mecanismos de redundancia a un operador diferente al adjudicatario.

4.2 Servicios de comunicaciones móviles:

Los servicios de comunicaciones móviles contemplan:

- El suministro, mantenimiento y renovación periódica del conjunto de la flota de terminales móviles del Ayuntamiento.
- Conjunto de líneas móviles y servicios asociados, así como el encaminamiento y gestión del tráfico de voz y datos generado por estas.
- Conjunto de servicios corporativos de los usuarios de voz móvil con los usuarios de voz fija.
- La evolución tecnológica de la planta y del servicio a las próximas generaciones de telefonía móvil y convergencia con otros servicios de comunicaciones.
- El conjunto de servicios asociados a la explotación/gestión de los servicios.

4.2.1 Requerimientos de los servicios de movilidad:

Los requerimientos de los servicios de movilidad requeridos se detallan a continuación:

- Se solicita el suministro y gestión de todos los servicios de comunicaciones móviles de voz y datos.
- El adjudicatario estará obligado a incorporar, previa solicitud y aceptación del Ayuntamiento, las nuevas tecnologías que aparezcan en el mercado relacionadas con estos servicios. Por este motivo los licitadores tendrán que incluir en sus propuestas la evolución prevista de los servicios ofrecidos durante el periodo de vigencia del contrato.
- El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento todos tipos de servicios:
 - ☐ Servicios de transmisión de datos: 4G, 5G etc.
 - ☐ Servicios de mensajería: SMS, MMS, etc
 - ☐ Nuevos servicios que aparezcan durante el periodo de vigencia del contrato.
- Se priorizarán las ofertas que minimicen u ofrezcan a coste 0 el coste de las llamadas corporativas.



- Tendrán que existir acuerdos de itinerancia por las comunicaciones de voz y datos móviles respecto a las operadoras nacionales y/o internacionales, así como hacer efectiva la aplicación de los esquemas tarifarios que se regulen al respecto con independencia del resto de acuerdos. Los licitadores indicarán los acuerdos de itinerancia de los que disponen (número de países, número de operadores, etc.). Los operadores garantizarán en su propuesta que se aplicará el reglamento sobre itinerancia en la UE (Reglamento UE 2022/612), sin que este cambio afecte al resto de las tarifas establecidas en el acuerdo.
- El operador tendrá que garantizar una buena cobertura de voz y datos móviles tanto en el exterior a nivel nacional como en el interior de todos los centros del Ayuntamiento. El operador adjudicatario garantizará la cobertura interior de aquellos centros críticos que, a petición del Ayuntamiento y sin ningún cargo, requieran de cobertura en determinadas zonas que por su importancia sea necesario cubrir. En concreto, como requerimiento incluido en los precios propuestos del presente pliego, el operador adjudicatario tendrá que garantizar la cobertura 4G/5G interior óptima a todas las plantas de los edificios del Ayuntamiento. Al inicio del contrato, el adjudicatario realizará el estudio de cobertura necesario y realizará las actuaciones e instalaciones internas necesarias para ampliar la cobertura en las zonas oscuras del edificio.
- Se mantendrá el plan de numeración actual o si es necesario se modificará a petición del Ayuntamiento sin ningún coste.
- Se tendrán que integrar todos los usuarios de voz móvil del Ayuntamiento en una Red Privada Corporativa, que proporcione facilidades de comunicaciones de voz a todos los usuarios (por ejemplo, numeración corta, tarificación especial de llamadas corporativas, y otros servicios adicionales que puedan ofrecer los licitadores).
- Los servicios de movilidad tendrán que contemplar como mínimo:
 - ☐ Plan privado de numeración.
 - ☐ Régimen tarifario especial por las llamadas corporativas.
 - ☐ Definición de perfiles / grupos de usuarios.
 - ☐ Listas blancas / negras.
 - ☐ Límites de consumo diferenciados por voz y datos.
 - ☐ Marcación abreviada.
- El servicio de voz incluirá como mínimo:
 - ☐ Facturación detallada por línea.
 - ☐ Presentación / Restricción del número del llamado.
 - ☐ Multiconferencia.
 - ☐ Llamada en espera.
 - ☐ Retención de llamadas.
 - ☐ Desvío de llamadas.
 - ☐ Llamadas perdidas.
 - ☐ Restricción de llamadas salientes.
 - ☐ Límites de consumo.
 - ☐ Recuperación de llamadas perdidas.
 - ☐ Buzón de voz.
 - ☐ Portabilidad de la numeración actual.
 - ☐ Tarjetas duales.
 - ☐ Servicios de itinerancia.



4.2.2 Requerimientos de terminales:

A continuación se detallan los requerimientos generales sobre los terminales.

Respecto al modelo de provisión y renovación de terminales, el Ayuntamiento solicita que los licitadores contemplen el siguiente modelo:

- ☐ El adjudicatario incluirá la renovación inicial completa de toda la planta de terminales al inicio del contrato, detallada en el apartado 3.2 del presente pliego. El Ayuntamiento no tendrá que pagar ningún coste de alta por los terminales solicitados inicialmente.
- ☐ En todos los casos, el kit básico de suministro incluirá como mínimo el terminal, una batería y un cargador de 220V.
- ☐ Adicionalmente, el adjudicatario tendrá que garantizar la renovación y evolución de la planta de terminales a lo largo del contrato. Los proveedores pondrán a disposición del Ayuntamiento una bolsa económica para la adquisición de dispositivos que permita como mínimo una renovación total de la planta inicial suministrada a lo largo del contrato, según la distribución de gamas actuales y precios de catálogo del operador.
 - o Esta bolsa podrá ser ejecutada durante todo el periodo de vigencia del contrato hasta que se agote.
 - o Los operadores incluirán adicionalmente mecanismos para garantizar posibles necesidades adicionales a lo largo del contrato.
 - o La medida de la bolsa económica propuesta no tiene que ser estática, adecuándose a las posibles ampliaciones realizadas por el Ayuntamiento a lo largo del contrato.
 - o La bolsa económica se ejecutará sobre el catálogo de terminales del operador, que incluirá diferentes gamas con su coste de bolsa asociado. Los licitadores detallarán en sus propuestas el importe de la bolsa de renovación propuesta en base al precio de catálogo de los terminales y su volumen. Si un modelo del catálogo de terminales queda descatalogado se tendrá que proporcionar un modelo con características y un precio equivalente al anterior.

En cuanto a terminales a suministrar por el adjudicatario, se considerarán cuatro gamas: gama básica, gama media, gama alta y gama robusta.

Tal y como se detalla en el punto 3.2 del presente pliego, los actuales terminales del Ayuntamiento se encuentran obsoletos/descatalogados, por lo tanto se tomaran como referencia para las diferentes gamas los siguientes modelos:

- Terminales Smartphone de gama alta: 9 terminales, iPhone 15, Samsung Galaxy S22 mínimo 128 GB.
- Terminales Smartphone de gama media: 26 terminales, Samsung Galaxy A36 5G.
- Terminales Smartphone de gama básica: 9 terminales, Samsung Galaxy A16.
- Terminales Smartphone de robusta: 3 terminales, Samsung Xcover 7.

Actualmente los terminales que dispone el Ayuntamiento se sincronizan con la plataforma de correo corporativo del Ayuntamiento, una solución office 365. Los terminales propuestos tendrán que ser compatibles con la plataforma de correo del Ayuntamiento.

La recogida y entrega de terminales se realizará por norma general en la sede central del Ayuntamiento o en el centro que defina el Ayuntamiento.



En el supuesto de que los dispositivos suministrados por el adjudicatario presenten bloqueo de red, el adjudicatario se compromete a proporcionar los códigos de desbloqueo de los terminales suministrados cuando el Ayuntamiento lo requiera, y en cualquier caso siempre a la finalización del contrato sin costes adicionales.

Se valorará la disponibilidad de un catálogo amplio de dispositivos, tanto de fabricantes como de tecnologías.

El catálogo incluirá claramente diferenciado las características técnicas de los equipos propuestos, así como el coste de adquisición propuesto para cada uno de ellos.

Los licitadores indicarán en sus propuestas las marcas y modelos correspondientes a cada gama.

En el catálogo se incluirán terminales, tablets y USB, además de accesorios.

El adjudicatario se compromete a disponer de accesorios para todos los modelos de terminales que utilice el Ayuntamiento durante todo el periodo de servicio del terminal.

Stocks de seguridad. El operador pondrá a disposición del Ayuntamiento un stock de seguridad, en las dependencias del Ayuntamiento:

- ☐ 1 terminal de cada uno de los tipos de terminal.
- ☐ Este stock se deberá mantener durante todo el contrato, por lo tanto, hará falta que el adjudicatario realice las correspondientes reposiciones durante toda la vigencia del contrato.
- ☐ El adjudicatario proveerá al Ayuntamiento 20 tarjetas de triple corte sin activar, efectuando las correspondientes reposiciones durante toda la vigencia del contrato para mantener el citado número de tarjetas.
- ☐ Cuando un terminal quede en desuso, el operador gestionará la recogida, garantizando un tratamiento medio-ambiental adecuado, ajustándose a los requerimientos de la GDPR.
- ☐ El adjudicatario tiene que posibilitar habilitar mecanismos de limitación del gasto, emitiendo mensaje informativo cuando se llegue al 80% y 100% del límite tanto para datos como para voz, al usuario.

En cuanto al servicio de postventa y reparación de terminales.

- ☐ El adjudicatario será el responsable del mantenimiento de los terminales del Ayuntamiento durante todo el contrato.
- ☐ Se requiere un modelo de reparación de terminales tipo SWAP. Es decir, cada vez que se entrega un terminal por su reparación, el adjudicatario entregará un nuevo terminal, que será el nuevo terminal del usuario. Los nuevos terminales tendrán que ser iguales que el terminal averiado o en el caso de descatalogación, el modelo equivalente por la misma gama. Será objeto de este servicio postventa todos aquellos terminales averiados, esté cubierta su reparación o no por la garantía del terminal.
 - o Los licitadores indicarán las características (tiempos de reparación, tiempo de sustitución, modo de gestión, etc.) del servicio propuesto.
 - o El Ayuntamiento tendrá que tener en todo momento visibilidad del estado de reparación del terminal.



4.2.3 Dimensionado:

A continuación se muestra la tabla resumen del dimensionado de la infraestructura por comunicaciones de voz y datos móviles requeridos en el presente pliego.

Servicios y terminales	Unidades
Líneas móviles de voz (sin terminal)	6
Líneas móviles de datos, 10 GB datos corporativos (sin terminal)	6
Líneas móviles de datos, 10 GB datos corporativos (mini router wifi ZTE MF971L 4G)	3
Líneas móviles de datos, 15 GB datos corporativos (sin terminal)	2
Líneas móviles de datos, 15 GB datos corporativos (router WIFI 4G)	1
Líneas móviles de datos, 50 GB datos corporativos con IP fija(sin terminal)	2
Líneas móviles de voz y 10 GB datos corporativos (con terminal asociado)	45
Líneas móviles de voz y 20 GB datos corporativos (con terminal asociado)	2

4.3 Servicios de acceso a internet:

Para el acceso a internet en la sede principal del Ayuntamiento, el adjudicatario deberá suministrar las líneas necesarias, con IP fija, para que el Ayuntamiento de Mungia pueda ofrecer servicios de Administración Electrónica con una calidad suficiente, debiendo ser accesos de fibra FTTH con al menos 100 Mbps de velocidad de bajada.

Todas las incidencias de estas líneas deben reportarse al Ayuntamiento en formato electrónico, indicando claramente el momento de inicio de la caída del servicio y la hora de restablecimiento del mismo.

En cuanto al resto de dependencias, deberán mantener los accesos a internet de que disponen en la actualidad, como mínimo en las mismas condiciones.

4.4 Equipamiento de seguridad:

El adjudicatario incluirá en su oferta la migración de todas las reglas del actual firewall del operador Euskaltel y configurado en su nube.

Se requiere que exista un acceso a la red corporativa para usuarios remotos que se encuentren fuera de las sedes con conexión directa a dicha red. Este acceso se realizará a través de una VPN SSL o similar. Se podrá utilizar el servicio de acceso remoto de los firewalls solicitados o implantar la solución que el adjudicatario estime más oportuna. En el acceso a la red corporativa a través de dicho sistema deberá garantizarse la seguridad de la red y la identificación del usuario que accede a la misma en todo momento.

El adjudicatario detallara en su oferta la solución propuesta en seguridad, indicando si son servicios en la nube o equipamiento físico en el CPD del Ayuntamiento de Mungia, en este último caso se indicara marca y modelo de la solución ofertada, la instalación de dicho equipamiento y cualquier coste derivado de dicha instalación será por cuenta del adjudicatario.



5 Requerimientos generales

Adicionalmente a los requerimientos de cada servicio, hay un conjunto de requerimientos, vinculados no tanto a las tecnologías sino a los servicios asociados, que son comunes a todos los servicios, y que el adjudicatario tendrá que satisfacer según la siguiente relación de requerimientos.

5.1 Actitud proactiva:

En todos los ámbitos de los servicios a contratar se pide una permanente actitud proactiva por parte del operador, es decir, se desea que el operador de los servicios sea un verdadero socio tecnológico del Ayuntamiento. Esto implica, entre otros:

- Informar en el Ayuntamiento de nuevos servicios que puedan ser de interés o adecuados.
- Acciones proactivas tanto de mantenimiento preventivo como de mantenimiento correctivo.
- Todas las acciones proactivas tendrán que ser notificadas al Ayuntamiento.
- Adecuación permanente y automática del marco tarifario en materia de servicios, en caso de que bajas del mercado así lo recomienden.
- Informar con la antelación suficiente de la necesidad de adecuación de las infraestructuras que puedan estar obsoletas y que apoyen a los servicios, permitiendo y facilitando así la toma de decisiones, sin que la información recibida suponga un compromiso de ningún tipo por parte del Ayuntamiento.

Como mínimo con una periodicidad anual, se realizará una reunión entre los responsables del Ayuntamiento y el adjudicatario, donde éste presentará un informe de nuevos servicios o mejoras disponibles aparecidas en el periodo, así como un informe de las mejoras o ventajas que estas representarían. Estos informes no supondrán un compromiso de ningún tipo.

5.2 Relación del Ayuntamiento con el operador:

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Mungia un único interlocutor que será la persona con la que se comunicará la Entidad Local para cualquier cuestión relacionada con la ejecución del presente contrato. Dicho interlocutor único deberá tener la cualificación técnica adecuada y disponer de las facultades y competencias necesarias para adoptar las decisiones de gestión relativas a esta contratación.

La relación entre el Ayuntamiento y el operador seguirán las siguientes pautas:

- La coordinación, gestión y relación con el licitador será centralizada y única a través de los servicios técnicos asignados y autorizados por el Ayuntamiento, que le serán notificados al licitador.
- Se mantendrán reuniones periódicas entre los responsables designados por ambas partes para el seguimiento de todo lo referido a la prestación de los servicios contratados.

5.3 Gestión de los servicios:

Será responsabilidad del adjudicatario gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si estas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal o mano de



obra, tanto en instalaciones del Ayuntamiento como del adjudicatario. Los gastos de reparación correrán exclusivamente a cargo del adjudicatario.

El adjudicatario del contrato deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Mungia un servicio de atención al usuario que reciba las incidencias que pudieran producirse durante las 24 horas de todos los días del año, incluyendo sábados, domingos y festivos.

5.4 Adecuación permanente a las necesidades:

El Ayuntamiento es un organismo dinámico y esto comporta, entre otros:

- La apertura de nuevos centros, la agrupación de centros dispersos en centros nuevos, las obras de remodelación, ...
- Actos no previstos con necesidades de servicios de telecomunicaciones.
- Situaciones de emergencia que pueden requerir necesidades adicionales de servicios.
- Actos o acontecimientos puntuales que requieran de servicios de comunicaciones temporalmente con carácter urgente.
- Evolución de las necesidades en servicios de comunicaciones (ancho de banda, canales de voz, etc.).

Los operadores tendrán que adecuar los servicios a la realidad del Ayuntamiento en cada momento y prever los nuevos requerimientos en servicios de comunicaciones.

Este dinamismo conlleva que el dimensionado inicial puede ser modificado por el Ayuntamiento en función de sus necesidades en el transcurso de la duración del contrato.

5.5 Provisión de los servicios tipos “llave en mano”:

La propuesta económica para la provisión y posterior gestión / explotación de los servicios solicitados tendrán que incluir todos los posibles elementos de coste asociados a la implantación y explotación de éstos (obra civil, infraestructuras, ingeniería, permisos, canalizaciones, cableados de interconexión, elementos de administración, adecuación de la red eléctrica, etc. si aplicaran).

Es decir, el Ayuntamiento no asumirá ningún otro coste asociado a la implantación de los servicios contratados, aparte de los especificados por los licitadores en sus propuestas. Por otra parte, los licitadores no tienen que contemplar ningún tipo de dedicación técnica por parte del personal del Ayuntamiento, en tareas asociadas a la puesta en marcha del servicio.

Para que los licitadores puedan contemplar todas los posibles gastos (acometidas, canalizaciones, permisos, ...) en sus costes de implantación y explotación de los servicios, éstos podrán visitar las instalaciones que consideren convenientes, previa petición y aceptación por parte del Ayuntamiento.

5.6 Seguridad y protección de datos:

Las empresas licitadoras tendrán que describir las medidas a aplicar con el objetivo de garantizar:

- La confidencialidad e integridad de los datos correspondientes al Ayuntamiento.



- Los requerimientos de la GRPD, en materia de seguridad y protección de datos.

Las empresas adjudicatarias tendrán que garantizar la seguridad, disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios de comunicaciones del Ayuntamiento mediante el cumplimiento de las siguientes normas básicas:

- Cumplir con los estándares y políticas de seguridad del Ayuntamiento.
- Garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada y transmitida por su red.
- Informar al Ayuntamiento sobre su política de seguridad, así como de la implementación y seguimiento por parte de su organización.
- Informar por escrito al Ayuntamiento tan pronto como se detecten riesgos reales o potenciales de seguridad en su red o en el equipamiento del Ayuntamiento.
- Garantizar que toda la información transmitida por el Ayuntamiento no es almacenada, duplicada o interceptada, extremo a extremo en su red.
- Garantizar la estricta aplicación de las normas de seguridad por parte de su personal.
- Definir normas de seguridad que sean respetadas en todos los centros operativos, garantizando su aplicación mediante controles periódicos y auditorías realizadas por organizaciones externas.
- Ejecutar todas las operaciones de servicio siguiendo procedimientos escritos que contemplen las normas de seguridad.

5.7 Plan de evolución y no obsolescencia:

Los licitadores tendrán que incluir un plan de evolución de los servicios propuestos y los mecanismos disponibles para prevenir la obsolescencia de los servicios durante el periodo de vigencia del contrato. El plan de evolución tendrá que incluir, como mínimo, una descripción detallada de:

- Descripción de la posible evolución prevista para los servicios propuestos. Descripción de los servicios de valor añadido posibles previstos.
- Calendario de disponibilidad de las evoluciones y servicios de valor añadido considerados.
- Breve descripción del impacto económico que supondría la posible evolución considerada y los posibles servicios de valor añadido a modo informativo.
- Mecanismos y procedimientos para informar de posibles evoluciones o nuevos servicios de valor añadido.

5.8 Regulación del proceso de relevo por cambio de operador:

El operador adjudicatario del presente pliego, en caso de que en un futuro tenga que realizar la devolución de los servicios prestados al Ayuntamiento, con el fin de evitar que pueda realizar un mal uso de su posición, estará obligado a:

- Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 4 semanas.
- No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas por el transporte del tráfico del nuevo operador
- No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los ANS pactados.



- Facilitar el proceso de portabilidad de los servicios de telecomunicaciones prestados que se licitan y que se crea necesarios para garantizar la transparencia del servicio en su proceso de migración sin que afecten a los sistemas internos corporativos y a los ofrecidos de forma externa.

En caso de incumplimiento, por negligencia o mala fe, el Ayuntamiento podrá aplicar las siguientes penalizaciones:

- 10% de la facturación mensual correspondiente a la totalidad de los servicios contratados por el Ayuntamiento por cada semana de retraso en facilitar la información a "el operador entrante".
- El doble de las penalizaciones establecidas en el presente Pliego, por aquellos ANS y servicios que sean de aplicación.

Asimismo, durante toda la vigencia del contrato, y con el fin de facilitar el posible relevo por cambio de operador, estará obligado a:

- Utilizar tecnologías y sistemas asociados que no impliquen restricciones que puedan dificultar o impedir a un nuevo operador la conexión en las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.

Los operadores tendrán que certificar que las tecnologías y sistemas a instalar no son ni propietarios, ni exclusivos de los operadores, ni dificultarán un futuro proceso de cambio de operador.

El contratista se compromete a no degradar los servicios, ni aumentar el coste de los mismos, y a mantener las condiciones contractuales técnico-económicas de este contrato hasta que se den de baja, en caso de ser necesaria una migración de servicios por cambio de operador, una vez finalizado este contrato. Esta obligación será vigente siempre que la actuación de la entidad contratante sea una actuación diligente, entendiendo como diligente que una vez finalizado el contrato ya se disponga del nuevo contratista.

5.9 Facturación durante la fase de implantación:

La facturación de los servicios durante la fase de implantación se realizará en base a la puesta en servicio de cada uno de los servicios requeridos del presente pliego.

En ningún caso podrá demorarse la implantación de la totalidad de los servicios por un plazo superior a 2 meses desde la fecha de adjudicación del contrato.

Una vez se establezca el proveedor adjudicatario, pueden darse dos situaciones:

- 1.- Que el proveedor adjudicatario sea el mismo que prestaba servicios previamente, de forma que continúe con la provisión y operación de servicios. En el caso de producirse esta continuidad, la aplicación de las nuevas condiciones tarifarias será inmediata en aquellos servicios que se mantengan.
- 2.- Que se produzca cambio de proveedor, al ser el proveedor adjudicatario diferente del proveedor que prestaba los servicios previamente. En este caso el proveedor entrante asumirá los costes para garantizar el no solapamiento de la facturación. De este modo, a la entrega de un servicio o parte de él, el proveedor entrante indicará qué servicios se tienen que dar de baja con el proveedor anterior, de forma que el nuevo proveedor proceda a facturar su servicio. Será responsabilidad del proveedor entrante la gestión de este control de entregas y bajas, comunicándolo por escrito al Ayuntamiento.



En caso de incumplimiento de los plazos máximos de implantación establecidos, se podrá optar por:

- Penalizar al proveedor adjudicatario en cuestión con una cantidad equivalente a la diferencia entre el precio actual de los servicios concretos (es decir, el precio del que disponga la entidad contratante en aquel momento de los servicios concretos) y el precio ofrecido por el proveedor adjudicatario, hasta la migración completa de los servicios.
- Resolver el contrato, reclamando daños y perjuicios.

5.10 Proceso de portabilidad:

En caso de que el Ayuntamiento estime necesaria la portabilidad de numeración, el operador entrante asumirá el coste y realizará todas las tareas necesarias, tanto internas (identificación de líneas, identificación de direcciones, contratos...) como externas (presentación de solicitudes, gestión de las solicitudes devueltas...) sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal del Ayuntamiento. Todas estas tareas tendrán que ser realizadas dentro del plazo de implantación establecido. Se minimizará el tiempo de "no operación" de cada línea afectada por la portabilidad de su número, tiempo que en ningún caso superará las 4 horas.

En el caso de procesos de portabilidad en centros de alta criticidad, y que por lo tanto requieren de servicios ininterrumpidos 24x7, el proveedor tendrá que ofrecer soluciones que garanticen la continuidad del servicio durante el proceso de migración. Los licitadores tendrán que detallar en sus propuestas la solución de migración prevista en estos casos.

En cualquier caso, el plan de numeración respetará los criterios generales del Ayuntamiento y tendrá que ser pactado y aprobado por el Ayuntamiento.

6 Sistema de gestión de incidencias

El adjudicatario deberá establecer un sistema de gestión de incidencias clasificándolas en leves, graves y muy graves y estableciendo en cada caso el procedimiento y los plazos de resolución. Para la definición de los tipos de incidencias se usará la siguiente plantilla:

Ámbito	Tipo de incidencia	Definición
Servicios de voz fija	Incidencia leve	Servicio degradado o pérdida de menos del 20% de los canales disponibles del centro.
	Incidencia grave	Servicio degradado o pérdida de entre el 20%-50% de los canales disponibles del centro
	Incidencia muy grave	Pérdida de comunicación total del centro o del 50% o más de los canales disponibles del centro
Línea móvil (individual)	Incidencia grave	Servicio operativo pero degradado o con deficiencias.
	Incidencia muy grave	Pérdida del servicio de la línea (voz y/o datos).
Acceso internet	Incidencia leve	Degradación de los servicios que no impiden la operativa completa de los centros afectados del Ayuntamiento.
	Incidencia grave	Degradación de los servicios que impiden la operativa completa de los centros afectados del Ayuntamiento.
	Incidencia muy grave	Incomunicación



En caso de no cumplir los niveles de servicio, a los que se compromete en la oferta el licitador, se aplicarán los siguientes descuentos establecidos para compensaciones de incumplimientos de tiempos, teniendo en cuenta excesos en los tiempos de resolución de compromiso y en función de la severidad de la incidencia:

- Incidencias leves: 1% de descuento sobre la factura neta mensual.
- Incidencias graves: 2% de descuento sobre la factura neta mensual.
- Incidencias muy graves: 3% de descuento sobre la factura neta mensual.

7 Facturación

El sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:

El operador emitirá mensualmente una única factura en formato electrónico con todos los servicios ofertados. La facturación en formato electrónico incluirá el máximo detalle posible, permitiendo asignar cualquier elemento de coste fijo o variable.

El destinatario es Intervención:

- El código DIR3 es L01480694
- La oficina contable es L01480694
- El órgano gestor es L01480694
- La unidad tramitadora es L01480694

El contratista tiene la obligación de presentar dichas facturas en el plazo establecido en el artículo 216 del TRLCSP, a través del Punto General de Entrada de Factura Electrónica del Estado (FACE), de conformidad con lo dispuesto en la citada Ley 25/2013, y la Orden HAP/492/2014, de 27 de Marzo.

Las facturas estarán expedidas de acuerdo con la normativa vigente, en la que se indicará el órgano de contratación, el órgano administrativo con competencias en materia de contabilidad pública, así como el destinatario. Serán conformadas por la Unidad que reciba el trabajo, o en su caso, por el designado como responsable del contrato. La Administración deberá abonar el importe de las facturas dentro del plazo establecido en el apartado 4º del artículo 216 anteriormente citado.

El operador deberá facilitar además de la factura ordinaria, un archivo anexo con el costo final del periodo de facturación por cada referencia, de forma que sea gestionable.

La información será accesible vía web en formato tratable informáticamente.

Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las dependencias asociadas al Ayuntamiento, con el mismo nivel de detalle.

Información detallada de todos los costes fijos y de tráfico indicando tipo de llamadas salientes, incluidas las metropolitanas. Este detalle incluirá como mínimo: línea origen, número de destino, fecha de la llamada, hora de la llamada (hh:mm:ss), tipo de llamada, duración y coste.

Los licitadores indicarán en sus propuestas el formato, contenidos, nivel de detalle, herramientas de procesamiento, fecha de presentación de factura, y otros.



Las reclamaciones por discrepancia con alguno de los conceptos facturados se resolverán en el plazo máximo de un mes, no interrumpiéndose mientras tanto los pagos de facturación. En cualquier caso, se realizará el abono o cargo correspondiente en la factura emitida con posterioridad a la fecha de resolución de la discrepancia.

El Ayuntamiento podrá definir números ocultos, para los cuales no exista detalle ni resumen de facturación por motivos de seguridad.

Baliabide Orokorren Saileko Teknikari koordinatzailea.
Técnica coordinadora del Departamento de Recursos Generales.

Honako honek modu elektronikoan sinatua / Firmado electrónicamente por:
Ziortza Arrien Legarreta
17/09/2025-13:29:57

Egiaztapen-kode segurua:		15703251463420640765	
Código Seguro Verificación:			
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion			
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion			
17 / 17			