IRUNGO UDALARENTZAT KOMUNIKAZIO FINKOEN ETA MUGIKORREN KONTRATAZIOA
CONTRATACIÓN DE LAS COMUNICACIONES FIJAS Y MÓVILES PARA EL AYUNTAMIENTO DE IRUN

– *PRESKRIPZIO TEKNIKOEN PLEGUA* / PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS –

***ARLO SUSTATZAILEA* / ÁREA PROMOTORA**	EROSKETA ETA EKIPAMENDUAK / COMPRAS Y EQUIPAMIENTOS
***ESPEDIENTE KODEA* / CÓDIGO EXPEDIENTE**	2023ZAUN0110

1. OBJETO

El objeto del contrato es el servicio de comunicaciones telefónicas fija y móvil para el Ayuntamiento de Irun, separados en los siguientes dos lotes:

LOTE	SERVICIO
Lote 1	TELEFONÍA FIJA
Lote 2	TELEFONÍA MÓVIL

- **LOTE 1**: SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, VOZ Y DATOS. Servicio de comunicaciones de telefonía fija que permita al Ayuntamiento disponer de la infraestructura actual y futura necesaria para su servicio de voz y datos.

- **LOTE 2**: SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL, VOZ Y DATOS EN MOVILIDAD. Servicio corporativo de comunicaciones móviles para el Ayuntamiento, incluido: voz, datos y terminales móviles.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas describe el alcance de las prestaciones y condiciones técnicas **mínimas** a cumplir, siendo de aplicación en su conjunto a los dos lotes indicados, con las particularidades realizadas a cada uno de los lotes. Cada lote se adjudicará, en su totalidad, a una única empresa.

En caso de que las empresas adjudicatarias de los lotes sean operadores distintos y para garantizar la correcta prestación de los servicios, **los adjudicatarios deberán garantizarse la convivencia e integración entre ambos lotes.**

Las empresas que resulten adjudicatarias de cada uno de los lotes estarán obligadas a integrarse técnicamente, de forma que se garantice el tráfico de origen fijo, las llamadas realizadas a las numeraciones de móviles corporativos y viceversa, en las mejores condiciones económicas y de fiabilidad de comunicaciones en caso de fallo.

En ambos lotes será necesario mantener la numeración actualmente existente, tanto en numeración completa (943xxxx y 6xxxxx), como en numeración corta (Ej.: 5210 y 2210).

Dokumentua balioztatzeko / Verificación del documento en: http://www.irun.org/validador
Balioztapen kodea/Código de verificación: FI8N-O1Q6-T06C-72V9

Sinadura elektronikoaren egilea eta data / Autor y fecha de la firma electrónica
Monica Casla Salazar JEFA COMPRAS Y EQUIPAMENTOS (12/04/2024 10:10 CEST)

2. ANTECEDENTES

El Ayuntamiento de Irun dispone de una infraestructura de equipos y redes internas de edificios y externas a través de fibra óptica municipal entre algunos de los edificios, totalmente consolidada. Es por ello, que el objeto de este expediente es la contratación de las líneas y enlaces de operador de comunicaciones que puedan dar servicio a la infraestructura municipal. De esta forma, actualmente se encuentran interconectadas con fibra óptica, en varios anillos, varias de las sedes municipales partiendo de la infraestructura central situada en Casa Consistorial (Plaza San Juan Harria 1, Irun) y redundada en algunos sistemas en la comisaría de Policía Municipal (c/Juan Thalamas 21, Irun).

En este sentido, el sistema de comunicaciones e infraestructura municipal está compuesto por una central de telefonía principal instalada en Casa Consistorial (marca UNIFY), así como una centralita redundante en Policía Municipal y un conjunto de centrales telefónicas satélites interconectadas de la misma marca (Polideportivos Artaleku y Azkenportu, Irunvi, Conservatorio de Música, Museo Oiasso, Bienestar social (sistema tele-alarma), Espacio Palmera-Montero y Biblioteca CBA), un sistema de grabación de comunicaciones para las comunicaciones de la Policía, un sistema de mensajería unificada, junto con la infraestructura física de cableado UTP en cada uno de los edificios y una red de fibra óptica monomodo y multimodo de más de 25 km.

El alcance de los servicios de comunicaciones objeto de este expediente deberá suministrar las líneas de operador de voz y datos necesarias para dar servicio a la infraestructura anterior**. No será objeto de este contrato** el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las centrales telefónicas propiedad del Ayuntamiento de Irun instaladas en dichos edificios municipales, ni el hardware y software call center en 010 y 092, terminales y equipamiento de telefonía instalados, así como tampoco la red municipal de infraestructura de voz y datos, fibra óptica, racks de comunicaciones en edificios, SAIS y elementos anexos, tomas y cableados de los puestos de trabajo, etc. Sin embargo, sí deberá asegurarse la disponibilidad de las líneas de voz y datos contratadas, garantizándose el mantenimiento preventivo y correctivo de dichas líneas. A su vez los servicios ofertados no deberán exigir inversiones adicionales sobre la infraestructura y tecnología existente.

3. NECESIDADES GENERALES DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES

En este apartado se establecerán las **condiciones** técnicas para la prestación del servicio de comunicaciones de forma general, es decir, **aplicables a los 2 lotes.**

El objetivo general del contrato es que se cubran los servicios que actualmente están en funcionamiento, así como su mantenimiento, ampliación y mejora durante el periodo de aplicación del contrato. El adjudicatario deberá facilitar todos los servicios que en la actualidad tiene contratados el Ayuntamiento con los actuales operadores en todo el municipio (se adjunta en el Anexo 0 de este documento la relación de líneas y servicios actuales del lote 1), bien mediante recursos propios o ajenos sin que ello suponga modificación de la oferta, manteniéndose la numeración actual de todas las líneas.

Las empresas licitadores además deberán tener en consideración los posibles cambios que pudieran experimentarse debido a la evolución de las necesidades que pudieran surgir, teniendo que dar respuesta a todas ellas según lo establecido en el contrato. A lo largo del contrato podrán modificarse el alcance de las líneas y servicios en base a las necesidades municipales, para atender nuevas necesidades de líneas y servicios o dar de baja algunos de los existentes.

Para la instalación de la infraestructura para los servicios de comunicaciones **el adjudicatario será el responsable de la instalación de los cableados, conexiones y equipos necesarios, acreditando la presencia y solvencia del servicio técnico.** Para ello aportará personal suficientemente capacitado, especializado y formado para la prestación del

servicio y asignará un supervisor suficientemente capacitado, el cual asumirá las funciones de dirección y control del personal para asegurar la prestación del servicio, así como el correcto cumplimiento del contrato.

En relación con el preceptivo cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), el servicio de comunicaciones es básico para prestar un soporte adecuado a las políticas establecidas por el Servicio de Informática Municipal en materia de seguridad de accesos (conexiones VPN y doble factor de autenticación mediante OTP al móvil) y para los objetivos de protección del Sistema de Información Municipal que exige el ENS. Por ello todo el equipamiento electrónico suministrado (routers, switches, etc.) deberá estar incluido en el "Catálogo de Productos y Servicios de Seguridad de las Tecnologías de la Información y la Comunicación" (Guía de Seguridad de las TIC CCN-STIC 105 del Centro Criptológico Nacional). En este sentido los licitadores deberán cumplir las exigencias y recomendaciones establecidas por el ENS en materia de comunicaciones.

Si bien en este pliego técnico se recogen los requisitos técnicos básicos, tal y como se indica en el Pliego de condiciones administrativas se valorarán las mejoras de capacidad y velocidad ofertadas, tanto en lo relativo al lote 1 como el lote 2. En este sentido y teniendo en cuenta la previsión de nuevas necesidades de líneas o de potenciación de las existentes, se valorarán especialmente las mejoras que se oferten sobre las principales líneas de servicios corporativos (conexiones a Internet, IZFE/Euskalsarea/NISAE, mensajería electrónica, etc.).

a- PROYECTO Y PLAN DE MIGRACIÓN

El proyecto de migración deberá incluir la instalación por parte del operador adjudicatario de toda la infraestructura y cableado necesario para proporcionar el servicio de las líneas actuales. El plazo máximo para la puesta en marcha de los servicios de comunicaciones de telefonía fija y datos será de **12 semanas para el lote 1 y 8 semanas para el lote 2**, valorándose la reducción de estos plazos.

Se deberá presentar en la oferta técnica (sobre B) una descripción detallada de los trabajos incluidos especificando todas las tareas a realizar y la coordinación con los técnicos municipales, sin incluir en este sobre ninguna indicación al plazo máximo de migración (criterio valorable), de forma que se garantice que el corte de los servicios sea mínimo y en ningún caso afecte a los servicios municipales en horario laboral o de atención a los ciudadanos.

La empresa adjudicataria deberá mantener íntegramente la numeración existente asignada al Ayuntamiento de Irun, debiéndose incluir en las ofertas de cada uno de los lotes el detalle del proyecto y plan de migración de servicios. En caso de que sea necesario efectuar su portabilidad, se tendrá en cuenta lo establecido en la normativa vigente en el momento de la adjudicación del presente contrato, siendo el adjudicatario el responsable de efectuar los trámites oportunos.

En cuanto al impacto en los actuales servicios, los **licitadores deberán especificar** en sus propuestas el **procedimiento** de portabilidad numérica, que tendrá que coincidir con el cambio de red, con el objetivo de minimizar el tiempo de indisponibilidad. El calendario del plan de migración tendrá que contemplar la ejecución de las tareas necesarias fuera del horario de actividad habitual de cada sede. En cuanto al cambio de infraestructura, se procederá de la misma forma, minimizando siempre el tiempo de indisponibilidad y fuera del horario de actividad de cada edificio.

El plan de migración deberá incluir un procedimiento con el detalle de las actividades a realizar, los requerimientos estimados por parte de los técnicos municipales, el equipo de trabajo de intervención, el tiempo previsto para la finalización de los trabajos y el tiempo previsto de indisponibilidad.

En cuanto a las líneas del contrato, el adjudicatario deberá proporcionar la facilidad de portabilidad numérica en caso de cambio de operador.

Además, deberá incluirse la convergencia con el lote complementario de telefonía (fija, en el caso del lote 2 y móvil, en el caso del lote 1) tanto en su estado actual como en futuras configuraciones ampliadas. Todos los servicios actuales deberán estar disponibles en el plazo de migración ofertado contado a partir de la firma del contrato.

Todos los gastos de instalación: acometidas, permisos, infraestructura eléctrica, cableados y elementos de interconexión y otras actuaciones que sean necesarias correrán a cargo del adjudicatario. Todas las tareas de ingeniería necesarias para la implantación y explotación de los sistemas y servicios estarán incluidas y sin coste adicional para el Ayuntamiento. La provisión de los servicios y sistemas contemplados será del tipo "llave en mano". Es decir, en las ofertas los licitantes incluirán todos los costes y gastos derivados de la implantación y explotación de dichos sistemas y servicios. Todo tipo de tramitación administrativa, jurídica o de otra índole será por cuenta del licitador. No existirá ningún tipo de inversión, ni costo alguno en metálico o en equipos a cargo del Ayuntamiento. En caso de cambio de sistema operativo u otros que se propongan que puedan afectar a equipos o terminales actuales del Ayuntamiento dejando éstos de ser operativos, las soluciones necesarias correrán a cargo del licitador.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios de telefonía solicitados por la entidad en todos los puntos requeridos en Irun, 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 subcontratación con aquella sin que esto tenga repercusión en el precio.

El Ayuntamiento no aceptará, posteriormente a la adjudicación del contrato, ningún tipo de extra-coste. Asímismo, el Ayuntamiento no tiene previsto ningún tipo de dedicación de su personal en tareas asociadas a la puesta en marcha, más allá de las propias de la coordinación y supervisión. Con objeto de poder valorar convenientemente la oferta, se podrán previamente visitar las instalaciones que sean solicitadas, solicitándolo previamente por escrito (mínimo **5 días** hábiles antes del plazo final de presentación de ofertas) vía correo electrónico en la dirección cs@irun.org.

A su vez deberán tenerse en cuenta que los problemas de migración o portabilidad no deberán suponer en ningún caso interrupciones de servicio de ningún tipo.

Igualmente el adjudicatario al finalizar el presente contrato deberá facilitar toda la información técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de **2 semanas.** El adjudicatario estará obligado a no degradar los niveles de servicios de aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico de voz y datos del nuevo adjudicatario.

Asimismo durante toda la vigencia del contrato y con el fin de facilitar el posible relevo por cambio de adjudicatario, estará obligado a utilizar tecnologías y sistemas asociados que no impliquen restricciones que puedan dificultar o impedir a un nuevo adjudicatario la conexión a las redes, el mantenimiento y la gestión de los sistemas.

b- NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS

Los licitadores deberán **proporcionar servicios de mantenimiento** para garantizar la disponibilidad de los servicios contratados. En concreto, el proveedor de servicios realizará las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados. La empresa deberá de indicar el nivel de calidad de servicio al que se compromete.

El servicio de mantenimiento incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos.

Cualquier medida de calidad de servicio se llevará a cabo sobre periodos mensuales y para cada centro de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad ofertadas deberán cumplirse para cada una de las sedes y servicios contratados de forma independiente.

c- SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono, una dirección de correo electrónico y/o plataforma Web para la atención de averías, consultas y solicitud de actuaciones a realizar, con servicio 24 horas, 365 días al año.

El adjudicatario deberá disponer de un coordinador/ interlocutor directo para las siguientes funciones (pudiendo ser éstas realizadas por 3 personas distintas, pero manteniéndose, en la medida de lo posible, de forma continuada en el tiempo para facilitar la interlocución y conocimiento del servicio):

- Coordinar las incidencias y averías del servicio, gestionándolas internamente con los departamentos necesarios de forma que pueda aportar información efectiva sobre el estado y previsión de resolución.

- Gestionar las altas de líneas, coordinando internamente con los departamentos necesarios de forma que pueda aportar información efectiva sobre la planificación y fechas previstas de puesta en servicio.

- Interlocución comercial.

El **tiempo máximo de interrupción** en caso de mantenimientos programados o mejoras del servicio no podrá ser superior a 4 horas y deberá ser siempre realizado en horario nocturno o en horario de menor afección para el ayuntamiento de Irun (entre 20h – 6h del día siguiente). Deberá comunicarse con una antelación mínima de 48 horas y deberá plantearse una solución alternativa de forma para evitar afecciones principalmente al funcionamiento completo (centralitas), así como a los servicios telefónicos 010 y 092.

GESTIÓN DE INCIDENCIAS

El licitador deberá reportar mensualmente como mínimo o con otra periodicidad a petición del Ayuntamiento, un informe sobre las incidencias acaecidas y su resolución, aportando fecha y hora de la comunicación de la incidencia y de la resolución de la misma.

El Ayuntamiento podrá solicitar Soporte Técnico a través de una página Web, correo electrónico o de un número de teléfono único. Quedan excluidos los números de teléfono de tarificación especial.

d- CONDICIONES DEL CONTRATO Y FACTURACIÓN

Se articulará en un coste mensual que incluye el servicio de comunicaciones en base a los precios unitarios ofertados, incluyendo el servicio, líneas, equipos…, así como el servicio de mantenimiento para garantizar la disponibilidad y calidad del servicio. El importe del servicio de comunicaciones se abonará con periodicidad mensual, previa presentación por la empresa adjudicataria de la factura correspondiente y de los informes justificativos, el visto bueno del técnico municipal competente y el cumplimiento de los trámites establecidos en las disposiciones vigentes. No podrán superarse los precios unitarios ofertados.

Con objeto de facilitar la gestión tanto al licitador como al Ayuntamiento de Irun, al inicio del contrato se realizará un replanteo de las líneas contratadas de forma que se facturarán mensualmente en base a los precios unitarios. El importe correspondiente a la primera mensualidad del contrato se facturará como **cantidad fija** el resto de meses hasta fin del año correspondiente, revisándose el alcance de los servicios contratados a final de año en base a las altas y bajas solicitadas. Únicamente podrán facturarse de forma variable y adicional a dicha cantidad fija lo correspondiente a los consumos que no estén incluidos en los servicios mensuales y siempre en base a los precios unitarios ofertados. Al inicio de cada año del contrato se volverá a establecer el importe de la cantidad a facturar durante los siguientes meses (hasta fin de cada año o final del contrato) en base a los precios unitarios y las líneas efectivamente contratadas al inicio de cada año.

En la propuesta del licitador se entenderán incluidos, a todos los efectos, no sólo los precios de la contrata, sino también las cuotas correspondientes a los tributos de toda índole que graven a los diversos conceptos.

e- MODIFICACIONES O AMPLIACIONES DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES

Será obligatorio para el contratista, a demanda del Ayuntamiento, la adaptación de las líneas y servicios a las nuevas tecnologías y a las condiciones técnicas superiores que surjan, con la consiguiente repercusión en la facturación de los productos contratados en función de los precios indicados en la proposición económica de esta oferta y anexos de precios unitarios. Deberá garantizarse la previa compatibilidad con todos los sistemas actualmente instalados y contar con el visto bueno de los técnicos municipales.

A su vez el Ayuntamiento podrá solicitar nuevas altas, bajas o modificaciones de líneas a lo largo de la duración de este contrato, facturándose el alcance de líneas de acuerdo a los precios unitarios indicados. No se podrán considerar ningún tipo de gastos adicionales por este concepto.

La empresa adjudicataria dispondrá de un procedimiento para la gestión de solicitudes (altas, traslados, modificaciones y bajas) que deberá indicarse en la oferta, valorándose la facilidad de gestión para el Ayuntamiento de Irun.

f- CONTROL DE CONSUMOS E INVENTARIO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento las herramientas informáticas necesarias para que los técnicos municipales puedan generar los informes necesarios de consumo, de calidad de los servicios ofrecidos, etc. que estos requieran.

A su vez, el licitante deberá facilitar mensualmente en formato editable, compatible o convertible a Excel, el coste total del servicio, el coste total facturado en cada cuenta, así como el consumo de cada una de las líneas contratadas. De esta forma en dicho documento se deberá poder cotejar las unidades mensuales consumidas, así como los precios unitarios que deberán ser coincidentes con los precios unitarios ofertados.

Independientemente, el Ayuntamiento podrá solicitar a la empresa adjudicataria, cuando lo estime conveniente, la generación de este tipo de informes, que tendrán que ser entregados en un plazo inferior a 48 horas desde su solicitud.

Igualmente **el adjudicatario deberá llevar un inventario** actualizado con el número de línea, datos asociados a la línea, fecha de alta, tipo de terminal, facilitándolo en un formato editable al Ayuntamiento de Irun a petición o como mínimo semestralmente.

De esta forma, todos los sistemas, software, terminales (en el caso del lote 2), líneas y enlaces estarán inventariados, debiendo estar permanentemente actualizados y a disposición del Ayuntamiento en formato electrónico editable (tipo Excel o similar).

A petición y como mínimo trimestralmente se deberá facilitar al Ayuntamiento de Irun una relación de las altas/bajas llevadas a cabo, incluyendo el tipo de servicio o línea, características principales, la ubicación del servicio, así como la fecha de alta.

4. ZONAS DE ROAMING

La empresa licitadora deberá disponer de acuerdos de Roaming (itinerancia[1]) formalizados con operadores de otros países. A su vez deberá aportar una solución para los países donde no tenga acuerdos de Roaming.

Se considerarán a lo largo de este Pliego de Prescripciones Técnicas, las siguientes zonas relativas al roaming:

- Zona 1, abarca toda la Unión Europea (Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, República Checa, Chipre, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España1, Estonia, Finlandia, Francia, Gibraltar2, Grecia, Guadalupe, Guayana Francesa, Holanda, Hungría, Irlanda, Isla Martinica, Isla Reunión, Islandia, Italia, Letonia, Liechtenstein, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Suecia y Vaticano.)

- Zona 2, EEUU/Canadá, Magreb y Resto de Europa (Albania, Andorra, Argelia, Bosnia & Herzegovina, Bielorrusia, Canadá, Croacia, Estados Unidos, Georgia (República), Isla de Man, Isla de Jersey, Isla Guernsey, Macedonia, Marruecos, Moldavia, Mónaco, Montenegro, Rusia, San Marino, Serbia, Suiza, Túnez, Turquía y Ucrania.)

- Zona 3, abarca el resto del mundo, siendo Asia, Oceanía, África, Sudamérica y Centroamérica, los países dentro de esta zona.

5. NORMATIVA

Los licitadores deberán cumplir la legislación vigente aplicable y resoluciones y recomendaciones de la CNMC (Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia), así como la ley 9/2014 de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

A su vez, las actuaciones del adjudicatario respecto del suministro y la instalación, deberá cumplir el código técnico de la edificación (CTE) (Real Decreto 314/2006, del 17 de marzo) y el Reglamento Electrotécnico de Baja Tensión (REBT) (Real Decreto 843/2002 del 2 de agosto de 2002).

6. ALCANCE DEL LOTE 1: COMUNICACIONES FIJAS

El Ayuntamiento de Irun dispone de una infraestructura de equipos y redes internas de edificios y externas a través de una red de fibra óptica municipal entre algunos de los edificios totalmente consolidada. Es por ello, que el objeto de este expediente es por tanto la contratación de las líneas y enlaces de operador de telefonía fija que puedan dar servicio a la infraestructura municipal, así como servicios de voz y/o datos para aquellos emplazamientos no conectados a través de la fibra óptica municipal, siendo como necesarios los siguientes servicios:

[1] https://eur-lex.europa.eu/legal-content/es/TXT/?uri=LEGISSUM:4593182

- Servicios de voz.
- Servicios de acceso a internet, líneas de voz y datos…
- Otros servicios (TV digital, hilo musical…)

No se aceptarán propuestas ni soluciones globales de telefonía basadas exclusivamente en transmisión de señal móvil.

a- TRÁFICO DE TELEFONÍA FIJA - LÍNEAS Y SERVICIOS

El lote 1 recoge el suministro, explotación y mantenimiento de todos los elementos de conectividad para proporcionar el servicio y el tráfico generado de comunicaciones fijas.

A continuación se describen los servicios principales objeto de este lote:

- Acceso a la red pública de telefonía fija a la que se encaminará el tráfico entrante y saliente, incluyendo llamadas a números fijos y móviles estatales e internacionales.
- Servicios de telefonía básica, incluyendo los servicios habituales como marcación multifrecuencia, llamada en espera, desvío, buzón de voz, etc…
- Servicios de red inteligente.
- Servicio de acceso a internet y líneas de datos. Se indica en el anexo 0 de este PPT la relación de servicios actuales y características actuales. El licitador podrá mejorar la velocidad indicada, en cuyo caso lo indicará en la oferta.
- Otros servicios (TV digital, hilo musical…)
- Servicio para líneas 010 y 092, así como líneas que permitan al menos marcación directa entrante, presentación/ restricción de la identidad del llamante, señalización del usuario, llamada en espera, desvíos, numeración múltiple, grupo de salto…

El adjudicatario deberá estar preparado para **prestar estos servicios en otras ubicaciones** municipales inicialmente no recogidas en el presente pliego (Anexo 0), incluso de forma temporal o de urgencia, de acuerdo a los plazos ofertados.

A continuación se aporta información y requisitos de los principales servicios solicitados:

1) LÍNEAS DE VOZ

- **Líneas de telefonía fija**

Líneas de voz. Servicios: restricción de llamadas salientes, desvíos de llamadas, contestador automático y servicios similares de valor añadido, posibilidad de locución, identificación de llamadas…. Cada línea de teléfono en sede remota podrá disponer de ninguno, uno o varios de estos servicios. El adjudicatario deberá de aplicarlos o modificarlos a petición del Ayuntamiento de Irun.

En este pliego de prescripciones técnicas se indica la funcionalidad y prestaciones técnicas mínimas deseadas no indicándose la tecnología a suministrar por parte del proveedor. En este sentido, el licitador deberá proporcionar la tecnología y tipo de cableado que considere más adecuados para facilitar los servicios requeridos.

El Ayuntamiento de Irun dispone actualmente de un rango de numeración de un mínimo de 500 números reservados en el primario, rango que aunque pueda tener algunos números no utilizados, sus vacantes se mantienen libres para posibles usos futuros. El rango aproximado actual del primario se encuentra entre el

9435051xx-943505899. El adjudicatario deberá respetar dicho rango de numeración, asegurándose de disponer de la numeración no activa del rango en reserva para el Ayuntamiento de Irun.

A su vez, hay un número importante de líneas analógicas asociadas a líneas de ascensores, alarmas de sistemas de intrusión o líneas de voz en edificios municipales que deberán seguir activas.

A continuación se recoge, de modo informativo, el patrón de consumos de los años 2018, 2022 y 2023 del Ayuntamiento de Irun.

TABLA 1 - Patrón de consumos

	ANUAL 2018		ANUAL 2022		ANUAL 2023	
Tipo de llamada	**Nº Llamadas**	**Minutos**	**Nº Llamadas**	**Minutos**	**Nº Llamadas**	**Minutos**
C.A.P.V./E.A.E.	9.836	9.859	9.341	8.257	37.571	10.559
Internac/ Nazkoa	383	699	229	343	264	617
IntProv/ Probkoa	2.890	11.714	27.362	10.240	2.324	8.063
Móvil/ Mugikorra	3.912	7.611	64.025	162.407	58.870	138.598
Otros/ Besterik	1.007	3.054	1.281	3.244	1.042	2.657
Provinc./ Prob.	49.788	117.965	38.733	115.616	35.049	78.352
Red Int./ S. Adim.	1.202	3.227	1.211	3.825	1.120	3.622
902 Sare Adimendua/ Red Inteligente 902 - Fija	1.949	3.586	2.058	2.164	1.887	1.792
RPV Móvil/Mugikorra			7.346	19.781	8.374	22.524
RPV Provinc./Prob			3.251	3.897	3.329	5.785
TOTAL	70.967	157.715	154.839	329.774	149.836	272.579

- **Servicios de red Inteligente (números de red inteligente: 010 y 092):** deberá facilitarse servicios de red inteligente para la relación de la ciudadanía con el Ayuntamiento. En caso de caída de las líneas de servicio del 092 y 010, el operador deberá programar que estas llamadas entren automáticamente por el primario a números concretos fijados por el Ayuntamiento de Irun.

2) CONEXIÓN DATOS BANDA ANCHA

En todos los puertos de los routers se deberá permitir realizar NAT, así como disponer de las claves de acceso para poder acceder a su configuración. Igualmente se deberán poder conocer las direcciones públicas asignadas al Ayuntamiento y a las VPNs de los centros remotos. Los routers deberán ser nuevos (no refurnished), de última tecnología y adecuados para un funcionamiento 24h – 365 días al año.

- **Servicio de acceso corporativo a Internet mediante doble acceso**

Para la salida a internet desde la red del Ayuntamiento, es decir navegación de ordenadores, al menos 2 líneas en alta disponibilidad de 350Mbps.

- **Salida de correo corporativo, Web y sedes remotas por VPN**

Para la salida para las webs y el correo, estos se realizarían a través de un servicio de alta disponibilidad con caudal 100% garantizado, a través de una salida en alta disponibilidad con al menos los siguientes Mbps simétricos garantizados:

- 60 Mb para el principal, con Dual Homing
- 60 Mb para el back-up, con Dual Homing
- 40 Mb conexión MPLS

Deberá ser posible visualizar en todo momento los caudales de la troncal y la de reserva.

- **Líneas para Wifi corporativa**

  Para la salida de Wifis corporativas se requerirán 2 líneas balanceadas de al menos 350 Mbps. Igualmente se deberá conocer el usuario de acceso PPPoE de las 2 líneas balanceadas de salida a internet de la Wifi

- **Acceso a internet estándar de sedes externas (no conectadas a través de VPN)** (IP dinámica o fija a elección por parte del Ayuntamiento)

- **VPN de sedes externas** (MPLS)

- **Rango de IPs públicas** para servicios de correo, Web, Wifis y sedes externas… (un mínimo de 30 IP)

- **Relay de correo:** relay del correo del Ayuntamiento de Irun saliente hacia una dirección IP del operador.

- **Antispam de correo:** servicio de antispam para correo entrante y saliente.

- **Servicio de DNS** para la zona DNS irun.org. Deberá ofrecerse un servicio de atención de peticiones de cambios de DNS del Ayuntamiento en menos de 24h hábiles.

- **WAF: Servicio WAF autogestionado** para la securización de 2 dominios principales (www.irun.org y sac.irun.org) con 20Mbps de ancho de banda. Se valorará la posibilidad de añadir 2 dominios adicionales (extranet y callejero).

- **Firewall compartido para sedes externas:** para el acceso seguro a internet de los equipos en sedes externas con internet estándar, control de acceso web a URLs por categorías y control de aplicaciones. En el anexo de precios del Pliego de condiciones económico-administrativas se establecen 3 categorías (estándar, básico y avanzado). En la oferta (sobre B) deberá especificarse el alcance técnico de cada categoría correspondiente a los precios ofertados, de forma que se pueda valorar técnicamente el alcance ofrecido.

3) <u>OTROS SERVICIOS</u>

- **Hilo musical:**
  Para las oficinas de Policía local (c/Juan Thalamas 21), Casa Consistorial (oficinas en planta baja, planta 1 y planta 4), Bienestar social (Plaza Urdanibia) y SAC (San Marcial, 2).

- **TV digital:** incluyendo los servicios de TV básicos que contengan como mínimo las siguientes cadenas (TVE1, TVE2, ANTENA 3, EITB 1, EITB2, TELE 5, CUATRO, LA SEXTA… y similares)

El anexo 0 de este PPT relaciona los centros de trabajos municipales, especificando los servicios actualmente en uso en ellos. Se asume que las capacidades aquí indicadas se corresponden a las necesidades actuales y pueden ser variadas en el futuro, de forma que a lo largo del contrato se podrán modificar las ubicaciones y servicios en función de las necesidades. Dicho anexo informa de las líneas actuales cuyo servicio el adjudicatario deberá garantizar en el momento de inicio del expediente con condiciones iguales o superiores. **Los licitadores deberán completar los cuadros de precios anexos al Pliego de Condiciones Económico-administrativas,** que son los que servirán de elemento de comparación para la oferta, no constituyendo un compromiso contractual o cantidades mínimas a contratar por parte del Ayuntamiento de Irun, sino una estimación con objeto de poder valorar económicamente los criterios Precio.

En todos los edificios del anexo se respetarán como condiciones mínimas obligatorias la numeración actualmente existente y salvo mejora propuesta, la naturaleza de las interfaces, ubicación y números de canales existentes.

Se valorará en la oferta las prestaciones de servicios mejorados frente a las exigencias del PPT.

4) SERVICIOS ADICIONALES DE COMUNICACIONES FIJAS Y SEGURIDAD LÓGICA

Se valorarán las actualizaciones, ampliaciones o mejoras incluidas en la oferta que optimicen la velocidad, redundancia y seguridad sobre los servicios recogidos en el alcance anterior, así como las propuestas de mejora para garantizar la seguridad lógica en los accesos a la red de voz y datos fija, así como accesos a las Webs municipales.

En este sentido se valorará que en la oferta se ofrezca la posibilidad de disponer, con posibilidad de coste adicional , la disponibilidad de servicios adicionales en materia de seguridad, como un servicio Anti DDoS prestado por el operador.

Igualmente se valorará el poder disponer de una plataforma corporativa de gestión de envío de whatsapps. Deberá indicarse en la oferta, sin indicación del importe en el sobre B, si esos servicios adicionales tendrán o no coste adicional.

5) NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO

Los sistemas de líneas de voz, accesos básicos, Accesos Primarios, etc., deberán ofrecer muy alta disponibilidad con un servicio garantizado de 24 horas al día durante los 7 días de la semana.

Los licitadores deberán ofrecer mecanismos para la comprobación del cumplimiento de los compromisos de calidad ofrecidos. La disponibilidad será medida como porcentaje de tiempo de operatividad plena de cada enlace en el periodo de un mes respecto al número total de horas naturales de cada mes. La valoración de la disponibilidad mensual se tendrá en cuenta desde el primero al último día de cada mes.

- El servicio de atención y resolución de incidencias deberá estar operativo las 24 horas 365 días al año.

- Se resolverá cualquier anomalía imputable al servicio, independientemente de la naturaleza o causa de la misma.

- En caso de **avería grave** (con afección general al servicio o con incidencia en el 010 ó 092) se **restablecerá el servicio** en ocho horas como máximo. En caso de **avería normal** (de afección a una línea de sede externa o sin grave afección a los servicios municipales) deberá restablecerse el servicio en menos de 36 horas. Se valorará positivamente la reducción de los tiempos de resolución anteriores. A su vez, para aquellas **averías**

graves en que no se haya restablecido el servicio en menos de 4 horas deberá **enviarse un técnico** in-situ, siendo el plazo para las **averías no graves** a partir de las 24 horas.

Los licitadores incluirán una memoria descriptiva de las condiciones de funcionamiento del servicio. No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad del operador. Tampoco las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre que hayan sido advertidas con suficiente antelación (mínimo 48 horas) y autorizadas por el Ayuntamiento. Este tipo de paradas deberán plantearse en horario de mínima incidencia para los servicios, debiendo plantearse soluciones alternativas o elementos que **minimicen la incidencia, especialmente en lo que se refiere al servicio completo o a los servicios de 092 y 010.**

6) MANTENIMIENTO DE LOS ENLACES Y LÍNEAS

El tipo de mantenimiento tendrá que ser tanto preventivo como correctivo. El preventivo incluirá la revisión de las instalaciones y comprenderá la realización de cuantas pruebas y ajustes sean precisos para un correcto funcionamiento de los equipos e infraestructura de transmisión. El tipo correctivo se aplicará cuando haya un mal funcionamiento hardware o software. Será necesaria intervención del personal cualificado en aquellos casos en que la avería tenga lugar en equipos hardware defectuosos reparables mediante intercambio de tarjetas o materiales, o mal funcionamiento de software debido a descargas de éste, reparables mediante la recarga de configuración y no solucionable mediante actuaciones remotas.

El mantenimiento de las líneas y servicios contratados será a cargo del adjudicatario, incluso los subcontratados con terceros, si los hubiera. **El adjudicatario será el responsable e interlocutor único del buen funcionamiento de las líneas y servicios** contratados con el Ayuntamiento.

7) ALTAS Y BAJAS DE SERVICIOS

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta los procedimientos de alta y baja de servicios. Este procedimiento tiene que ser ágil para que el alta, baja o modificación de un servicio se realice en el menor tiempo posible y con el menor impacto sobre los servicios operativos.

En cualquier caso, las altas de telefonía que se soliciten deberán tramitarse en menos de **15 días** naturales contado desde el momento de envío de la solicitud por parte del Ayuntamiento de Irun hasta el correcto funcionamiento de la nueva línea o servicio.

El adjudicatario deberá prever la posibilidad de que se soliciten altas de urgencia, que deberán tramitarse en menos de **7 días**.

8) FORMACIÓN

Los técnicos municipales designados por el Ayuntamiento, recibirán un curso, de al menos 5 horas de duración, explicando el funcionamiento y prestaciones de los servicios contratados, así como la herramienta de gestión de consumos.

9) SERVICIO DE INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria se encargará de la publicación y la gestión con todos los operadores pertinentes que ofrecen servicios de información de numeración telefónica, a fin de que figuren los números de teléfono oficiales del Ayuntamiento de Irun correctamente, eliminando todos aquellos que sean erróneos o

anticuados.

10) FACTURACIÓN

La facturación deberá realizarse desglosando los diferentes servicios ofrecidos en base a diferentes cuentas que recojan los servicios diferenciados. A modo de **ejemplo** no exhaustivo, se recoge un ejemplo de propuesta de facturación en base a las siguientes cuentas diferenciadas:

- Primarios
- Líneas de voz
- Alarmas de intrusión e incendios
- Líneas de alarma de ascensor
- Servicios de banda ancha en edificios corporativos
- Servicios de banda ancha en sedes externas
- Otros servicios (hilo musical, TV…)
- Internet corporativo

De forma previa a la primera facturación se deberá presentar una propuesta que recoja la relación de cuentas de facturación junto con el detalle de la denominación de cada servicio o línea en el pliego administrativo, junto con la denominación comercial del producto tal y cómo se va a facturar y el precio unitario del producto.

Cada factura mensual del proveedor deberá incluir **como mínimo el número de expediente y el número de la cuenta de referencia**, así como la relación de los servicios consumidos mensualmente con el detalle necesario.

7. LOTE 2: COMUNICACIONES MÓVILES

El alcance del Lote 2 es la prestación del servicio de telefonía móvil del Ayuntamiento de Irun, que incluye las llamadas de voz, la transmisión de datos, SMS, correo electrónico, servicio de envíos masivos de mensajes SMS, acceso a Internet y datos móviles, etc.

Se recogen a continuación las condiciones técnicas específicas para la prestación del servicio de telefonía móvil y de datos en movilidad para el Ayuntamiento de Irun, con el fin de que se cubran como mínimo los servicios que actualmente están en funcionamiento, así como su mantenimiento, ampliación y mejora durante el periodo de aplicación del contrato.

El adjudicatario deberá facilitar todos los servicios que en la actualidad tiene contratados el Ayuntamiento con los actuales operadores, bien mediante recursos propios o ajenos sin que ello suponga modificación de la oferta y precios ofertados.

Si durante el periodo de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria hubiera introducido en el mercado innovaciones tecnológicas que implicasen, a juicio del Ayuntamiento, mejoras en el servicio inicialmente contratado, éste se reserva la decisión de introducir dicha tecnología, previo acuerdo con el adjudicatario.

Los licitadores presentarán una solución completa e integrada para todas las necesidades planteadas por el Ayuntamiento. En ningún caso, la solución propuesta supondrá una reducción de las funcionalidades y facilidades que ofrecen actualmente los servicios en explotación.

Se requiere la Interconexión de la Red Corporativa del Ayuntamiento con la red pública del operador que

resulte adjudicatario de este servicio, con el fin de que **todas las llamadas que se produzcan entre terminales fijos y móviles del Ayuntamiento** tengan la consideración, de llamadas internas **sin coste para el Ayuntamiento**. Los costes de inversión, instalación y explotación de la citada interconexión de redes serán asumidos por el adjudicatario.

Los servicios de telefonía móvil ofertados deben ser soportados sobre equipos de última generación, siendo **el adjudicatario el responsable del diseño de la arquitectura de red** de forma que esté actualizada, adaptada a las tecnologías vigentes disponiendo de las funcionalidades últimas y más avanzadas y correctamente configurada para gestionar las necesidades de tráfico.

Los licitadores **indicarán las instalaciones y sistemas que disponen en el término de Irun,** indicando la tecnología disponible, así como la cobertura garantizada y la capacidad de gestión de tráfico en todo el municipio. El tráfico de datos en movilidad se ofrecerá mediante la tecnología que se considere más adecuada con el fin de mejorar las prestaciones, en función de la situación de despliegue de la red del licitador. La empresa licitadora deberá disponer de una red de cobertura móvil 4G, como mínimo, adecuada en Irun. El Ayuntamiento de Irun podrá realizar pruebas reales sobre el terreno para conocer y comparar la cobertura de la operadora. Se valorará otras tecnologías adicionales implantadas en Irun.

Debido al alto número de usuarios en su interior, deberá garantizarse la cobertura de telefonía móvil en el interior de los edificios Biblioteca CBA (Plaza San Juan Harria, 1), Kostorbe-Edificio ADIF (Avda Iparralde s/n) y Espacio Palmera Montero (plaza Leandro Agirretxe, 1).

Para la interconexión de la red del Ayuntamiento con la Red Pública Móvil el adjudicatario deberá instalar, como mínimo, una capacidad equivalente a la existente (1 primario de 20 canales de voz y 10 de datos, como mínimo en Plaza San Juan Harria, nº 1)). En cualquier caso, será responsabilidad del adjudicatario asegurar el correcto dimensionamiento de los servicios portadores de interconexión con las redes públicas para el cumplimiento de los parámetros de calidad y disponibilidad de servicio ofertados. A efectos de evitar situaciones no deseadas de congestión o desbordamiento de la centralita telefónica, el prestatario del servicio asegurará en todo momento una capacidad vacante garantizada, determinada en base al análisis de las estadísticas de tráfico que se obtengan en cada periodo de medida. Se instalarán los primarios adicionales para llamadas de fijo a móvil que sean necesarios para evitar colapso o desbordamiento.

Los servicios de telefonía móvil deberán ofrecer como mínimo los siguientes servicios y requerimientos:

- Tráfico de llamadas de telefonía móvil a usuarios de telefonía fija y móvil de cualquier operadora.
- El tráfico de datos a través de telefonía móvil para los terminales tipo Smartphone para los que se contraten tarifas de voz y datos.
- Servicios finales de telefonía móvil y servicios de valor añadido: mensajería de voz, envío y recepción de SMS.
- Servicio de itinerancia internacional roaming.
- El mismo Plan de Numeración Privado existente actualmente, integrado con el Servicio de Telefonía Fija, manteniendo las mismas extensiones móviles y extensiones cortas.
- Detalles de tarificación por cada terminal con la capacidad de proporcionar informes y estadísticas.

- Posibilidad de establecer límites y mensajes de aviso de consumos, sin coste adicional.
- El suministro y mantenimiento de terminales móviles y sus accesorios.
- Servicios suplementarios: ocultación de identidad, transferencia de llamadas, identificación del número, desvío de llamadas, buzón de voz, etc…

El **adjudicatario deberá proporcionar, instalar, configurar y mantener** todos los elementos constituyentes del servicio para asegurar un correcto funcionamiento del mismo durante la vigencia del contrato. No se imputará ningún coste en concepto de alta de los servicios, ni primarios, ni líneas y servicios contratados, facturándose únicamente el coste mensual de las líneas y servicios vigentes cada mes.

Deberá garantizarse la prestación completa y en términos de garantía suficiente del servicio de telefonía móvil ante la presencia de posibles inhibidores de frecuencia o cualquier evento extraordinario que pudiera suponer el no funcionamiento de un número de servicios de telefonía elevado de cara al posible colapso del sistema.

a. ALCANCE DE LOS SERVICIOS ACTUALES

Actualmente el Ayuntamiento requiere un enlace primario de telefonía móvil en Casa Consistorial (Plaza San Juan Harria 1, Irun), caudal para datos y salida de llamadas de telefonía de fijo a móvil enrutadas y tarificadas como móvil a móvil.

A su vez el Ayuntamiento de Irun tiene contratadas 182 líneas de telefonía móvil que disponen de servicio de datos para acceso a Internet según el siguiente plan de tarifa:

TABLA 2

2023

TIPO	Nº LÍNEAS VOZ Y DATOS
500MB	2
1 GB	82
5 GB	35
12 GB	48
20GB	11
GB ilimitados	4
TOTAL	**182**

Se valorará positivamente entre los criterios automáticos la opción por parte del ofertante de poder consumir los Gb de datos contratados por parte de todas las líneas de voz y datos entre todas las líneas contratadas de forma que los Gb no consumidos por unas líneas de datos puedan ser aprovechadas por otros usuarios del Ayuntamiento de Irun (criterio automático valorable “bolsa de Gb”).

Adicionalmente se requieren:

- Líneas de sólo datos (aproximadamente 25 líneas de sólo datos para acceso a internet, la mayoría de 2,5Gb/mes, 5Gbps/mes y de 1 Gb/mes. Estas líneas dan servicio a tablets, módems USB para acceso en movilidad de los ordenadores portátiles a través de VPN, equipos PC embarcados de Policía,) …

- Conexiones remotas de sólo datos o M2M incluyendo routers para paneles informativos, paneles autobuses, escaleras mecánicas, alarmas y otros.

- Plataforma de envíos masivos SMS (servicio y facturación mensual en base a los precios unitarios por SMS enviado).

- 125 Licencias MDM, con la posibilidad de aumentar el número de licencias de forma individual.

- Suministro de terminales telefónicos (Android e IOS) y tablets, así como servicio de mantenimiento correctivo de terminales.

Las cifras anteriores reflejan la necesidad en el primer trimestre de 2024, debiendo tenerse en cuenta que a lo largo del contrato se producirán modificaciones, altas y bajas de las líneas y servicios contratados, debiendo garantizarse la flexibilidad y agilidad necesaria para poder acometerlos con premura.

b. LÍNEAS

Las líneas de voz, voz y datos o sólo datos serán contratadas en formato de tarifa plana, de forma que se incluirán las llamadas nacionales ilimitadas a fijos y móviles, excepto servicios de tarificación adicional (códigos 803, 806, 807 y similares), así como roaming zona Europa 1 (estando realmente el consumo localizado casi en su totalidad en la zona suroeste de Francia) siempre que el consumo global no supere el 15% sobre los indicados a continuación, tomando como referencia los datos de 2023. Los excesos en caso de producirse se facturarán a los precios unitarios por minuto ofertados en la proposición económica. El precio de establecimiento de llamada será 0€, por lo que sólo se facturarán los minutos que pudieran exceder de dicha tarifa plana.

Los licitadores podrán mejorar las líneas de voz y datos requeridos en cada caso, siendo este aspecto objeto de valoración.

A modo informativo para la oferta se indica los datos reales de los consumos de las líneas móviles en 2018 (tabla 3) y en 2022 (tabla 4) en 3 meses diferentes (Enero, Junio y Octubre), así como los patrones anuales entre 2021-2023 (tabla 5):

TABLA 3

	Enero 2018		Junio 2018		Octubre 2018	
SERVICIO 2018	**Nº LLAMADAS**	**DURACIÓN (min)**	**Nº LLAMADAS**	**DURACIÓN (min)**	**Nº LLAMADAS**	**DURACIÓN**
Móvil (total, distintas compañías)	2701	7898	3621	8907	3169	9198
Fijo	615	1313	666	1397	646	1583
Contestador	59	55	23	15	31	22
Servicio rellamada	10	10	17	17	10	10
Especial a números 90x	5	18	4	12	1	4
Especial a números 902	21	36	17	69	15	47
Interna a fijo	846	1678	1156	1772	808	1630
Interna a móvil	1016	1959	1641	2429	1423	2190
Internacional	9	4	16	32	1	1

Llamadas recibidas roaming	118	404	97	273	97	400
Llamadas realizadas roaming	189	417	159	318	175	500
SMS (total, distintas compañías)	158	N/A	123	N/A	222	N/A
SMS interno	9	N/A	23	N/A	21	N/A
SMS en roaming (Francia)	5	N/A	3		6	
Internet y datos (kb)	2334	58.778.000	2570	79.164.248	2360	70.098.297
Roaming internet Europa (kb)	734	2.651.796	826	3.745.493	1073	3.859.934

TABLA 4

SERVICIO 2022	01- 2022			06- 2022			10-2022		
	MEGABYTES	DURACIÓN (min)	Nº LLAMADAS	MEGABYTES	DURACIÓN (min)	Nº LLAMADAS	MEGABYTES	DURACIÓN (min)	Nº LLAMADAS
902 Sare Adimendua/Red Inteligente 902 - Movil	0	32	8	0	7	3			
Ahotsa Roaming IN/Voz Roaming IN	0	732	184	0	637	168	0	418	118
Ahotsa Roaming OUT/Voz Roaming OUT	0	573	173	0	515	149	0	450	124
Besterik/Otros	0	20	8	0	26	11	0	25	2
Bloque 10GB 31 días				0	171	1			
Bloque 1GB Mas Megas				0	0	2	0	0	2
Bloque WiFi Vacaciones 30GB gratis 30 días				0	512	1			
GPRS/UMTS/HSDPA volumen nacional	89.330	0	4.981	116.571	0	5.277	144.550	0	5.480
Internac/Nazkoa	0	23	6	0	12	17	0	53	17
Nacional/Nazionala	0	6.532	1.912	0	7.701	3.134	0	6.582	2.228
Nazioarteko SMS mezua/Mensaje SMS Internacional				0	0	1			
Nazionala/Nacional: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	0	1.641	517	0	1.976	637	0	1.595	501
Nazionala/Nacional: Finkoak/Fijos	0	1.840	649	0	1.366	570	0	1.391	555
Roaming GPRS	4.088	0	950	10.907	0	1.291	7.793	0	1.409
RPV	0	5.088	1.388	0	4.985	2.132	0	4.434	1.617
Sare Adimendua/Red Inteligente	0	127	32	0	104	19	0	169	20
SMS Mezua/Mensaje SMS gratuito confirmación de Ventas Telefónicas				0	0	5	0	0	5
SMS Mezua/Mensaje SMS: Beste mugikorrak/Otros móviles	0	1	55	0	1	56	0	3	180
SMS Mezua/Mensaje SMS: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	0	0	24	0	0	13	0	1	35
SMS Roaming OUT	0	0	4	0	0	2	0	0	5
Total Móvil	**93.418**	**16.609**	**10.891**	**127.477**	**18.013**	**13.489**	**152.343**	**15.121**	**12.298**

TABLA 5

SERVICIO MÓVIL	2021			2022			2023		
	Nº LLAMADAS	DURACIÓN (min)	MEGABYTES	Nº LLAMADAS	DURACIÓN (min)	MEGABYTES	Nº LLAMADAS	DURACIÓN (min)	MEGABYTES
902 Sare Adimendua/ Red Inteligente 902 - Movil	72	293	0	29	89	0	19	49	0
Ahotsa Roaming IN/Voz Roaming IN	1.662	6.237	0	1.765	6.906	0	1.492	6.834	0
Ahotsa Roaming OUT/Voz Roaming OUT	1.792	6.272	0	1.772	6.348	0	1.579	5.847	
Besterik/Otros	177	520	0	167	507	0	142	717	0
Bloque 10GB 31 días	0	0	0	2	341	0	0	0	0
Bloque 1GB Mas Megas	0	0	0	26	0	0	0	0	0
Bloque 20GB 31 días	0	0	0	1	341	0	0	0	0
Bloque WiFi Vacaciones 30GB gratis 30 días	0	0	0	2	1.024	0	0	0	0
GPRS	0	0	0	11	0	199	0	0	0
GPRS/UMTS/HSDPA volumen nacional	67.973	0	1.334.197	62.138	0	1.574.426	0	0	2.045
Internac/Nazkoa	0	0	0	126	303	0	160	278	0
Nacional/Nazionala	25.046	84.115	0	26.962	76.778	0	24.899	71.822	0
Nazioarteko SMS mezua/Mensaje SMS Internacional	24	0	0	5	0	0	12	0	0
Nazionala/Nacional: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	6.392	23.196	0	6.206	21.127	0	6.585	21.197	0
Nazionala/Nacional: Finkoak/Fijos	6.631	18.137	0	6.845	17.381	0	6.157	14.298	0
Roaming GPRS	14.780	0	76.699	15.697	0	132.882	0	0	207
RPV	20.141	64.903	0	18.962	50.703	0	18.338	46.933	0
Sare Adimendua/Red Inteligente	299	861	0	238	1.201	0	199	854	0
SMS Mezua/Mensaje SMS gratuito confirmación de Ventas Telefónicas	0	0	0	35	1	0	0	0	0
SMS Mezua/Mensaje SMS: Beste mugikorrak/Otros	469	8	0	990	17	0	0	0	0

móviles									
SMS Mezua/Mensaje SMS: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	264	4	0	285	5	0	0	0	0
SMS Roaming OUT	11	0	0	28	0	0	0	0	0
SMS	0	0	0	0	0	0	1.989	0	0
Total general	145.733	204.546	1.410.896	142.292	183.071	1.707.508	61.571	168.829	2.252

Las tarifas planas de datos deberán ser de al menos 1GB de tráfico a máxima velocidad, pudiendo contratarse opciones diferentes para los diversos usuarios y con la posibilidad de cambio a lo largo del contrato. El licitador podrá disminuir la velocidad de conexión de la línea una vez alcanzado dicho límite pero nunca cortar el servicio. Previamente a alcanzar este límite se enviará un aviso al usuario.

Debido a la ubicación geográfica de Irun deberá incluirse en la oferta las condiciones aplicables al servicio de roaming para Francia y zona Europa 1 y detallar si existe algún coste adicional. En este sentido, se deberá tener en cuenta el hecho de que algunas de las personas usuarias puedan encontrarse en zonas en situación de roaming de forma continuada a lo largo del año (Francia).

Plan privado de numeración

Los abonados del Servicio de Voz Móvil del Ayuntamiento disponen de una numeración corta que garantiza la prestación básica del servicio. El adjudicatario deberá mantener dicha numeración (extensión larga y corta), llevándose a cabo la correcta portabilidad numérica, sin coste adicional, en el caso de que fuese necesario. Se deberá recoger en la oferta la planificación de la portabilidad garantizando la continuidad del servicio en todas las líneas móviles.

c. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO MDM (Mobile Device Management)

El servicio de gestión de dispositivos móviles para la gestión de los dispositivos móviles deberá incluir como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Preconfiguración del terminal en remoto (incluyendo servicio correo corporativo, conexión a servidor Exchange y LDAP propio del Ayuntamiento…).
- El control de las Apps que se pueden instalar en el terminal, así como su instalación/desinstalación en remoto.
- El envío de mensajes push al terminal en remoto, así como su bloqueo/borrado en caso de extravío o de incumplimiento de las políticas de seguridad establecidas por el Ayuntamiento.
- El cifrado de su contenido y la prevención de pérdida de datos.
- El control del uso del roaming.
- La geolocalización del terminal.

- Uso compartido público/privado del mismo.

- Configurar los dispositivos durante el encendido inicial con programas de aprovisionamiento masivos, como Knox Mobile Enrollment, Windows Out-of-Box Experience (OOBE) o similar.

- Instalar de manera automática o en lotes aplicaciones públicas, internas o externas, así como disponer de un catálogo de aplicaciones empresariales para la instalación bajo demanda de los usuarios.

- Permitir que los usuarios auto-activen sus dispositivos al introducir sus credenciales corporativas.

- Configurar la conexión al correo electrónico de la empresa, VPN, Wi-Fi, contenido, sitios de intranet y otros recursos de back-end.

- Configurar las políticas de MDM globales, las restricciones de dispositivos, el diseño y el acceso a las configuraciones, las notificaciones etc., así como establecer las políticas según el sistema operativo o el tipo de propiedad (BYO o propiedad de la empresa).

- Servicio en modo SaaS compatible con al menos, SO Android, IOS y Windows Phone.

- Borrado remoto, necesario cuando el dispositivo es extraviado, robado o perdido y se desea prevenir cualquier fuga de información.

- Bloqueo de funciones, permitiendo en remoto controlar funciones específicas de los smartphones o tablets, como la activación/desactivación de la cámara o los puertos de comunicaciones.

d. Plataforma de envíos masivos SMS

La pasarela de envío de SMS deberá fijar un estándar a utilizar en las aplicaciones municipales para dotarlas de la capacidad para el envío y recepción de mensajes cortos o SMS. La plataforma deberá de poder integrarse de forma sencilla, con los sistemas municipales.

Se deberá proveer un número corto asociado al ayuntamiento y entidades de forma que todos los SMS salientes desde las aplicaciones municipales sean enviados con ese número.

A título meramente informativo y sin constituir un compromiso del número de SMS a enviar durante la duración de este expediente, se recoge a continuación la evolución del número de SMS enviados en los últimos años, detallándose los envíos por mes y año.

TABLA 6

MES/AÑO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 - hasta nov	2021	2022	2023
ENERO	5992	5130	63	156	147	5321	2768	3651	5633	5871	6478
FEBRERO	7274	4228	50	115	159	7874	1011	862	4485	4775	7801
MARZO	5790	4657	2129	108	340	4041	2384	9340	11385	11387	30279
ABRIL	6111	3394	6261	5549	4585	12077	7588	1061	4999	5496	4663
MAYO	3351	2675	1441	138	493	1259	1592	1778	5673	7162	5629

JUNIO	11816	2712	2131	491	662	866	1248	1614	4723	6530	5267
JULIO	4207	361	123	5232	3778	15994	7301	8126	17271	16949	15336
AGOSTO	3940	2425	92	1628	158	306	500	969	23909	4759	6120
SEPTIEMBRE	2561	1159	628	941	1087	1782	2312	3085	5335	6325	7754
OCTUBRE	1088	70	128	412	196	33417	927	1437	18544	4265	8784
NOVIEMBRE	2034	1570	314	374	261	33316	910	1549	4649	5169	6250
DICIEMBRE	398	584	77	258	2630	1250	753	N/A	3607	3588	6740
MEDIA/MES	**4.546,83**	**2.413,75**	**1.119,75**	**1.283,50**	**1.208,00**	**9.791,92**	**2.441,17**	**2.789,33**	**9.184,42**	**6.856,33**	**9.258,42**
TOTAL AÑO	**54.562**	**28.965**	**13.437**	**15.402**	**14.496**	**117.503**	**29.294**	**33.472**	**110.213**	**82.276**	**111.101**

e. SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES

El Ayuntamiento dispone actualmente de un parque de terminales móviles libres que, en el momento de necesidad o en caso de obsolescencia, deberán de ser sustituidos por nuevos terminales (no refurnished) y últimos modelos, o por terminales de otras marcas con características similares o superiores (siempre que se garantice la completa integración con la infraestructura de hardware y software actual, en caso de imposibilidad justificada de ofrecer la misma marca o a solicitud del Ayuntamiento de entre la gama ofertada por el licitador). En el anexo I se detalla el modelo y fecha de alta de los terminales actualmente en uso.

El alcance del contrato en el lote 2 incluye también el suministro de los terminales de voz y tipo Smartphone que se vayan solicitando por parte del Ayuntamiento de Irun. Para ello y con objeto de poder valorar el criterio Precio ponderado de terminales se deberá de incluir en la oferta económica los precios unitarios de los modelos solicitados o de características similares. El precio unitario ofertado será válido para los modelos ofertados. Las cantidades indicadas en el Pliego de condiciones económico-administrativas no son contractuales, siendo únicamente a efectos de valoración económica.

Siendo conscientes de la variabilidad y actualización en el mercado de terminales telefónicos y por tanto la imposibilidad de mantener el mismo modelo durante la duración del contrato, se plantea la posibilidad de cambio de terminales y la valoración de los nuevos terminales a adquirir en base al precio unitario resultante del PVP publicado por el fabricante o por el operador (webs oficiales del operador) y el descuento ofertado en la proposición económica. La adquisición y precio de los terminales no podrá estar condicionados a la contratación de nuevas altas.

En este sentido, en base a las necesidades en número y posibles modificaciones en las necesidades de los servicios municipales la compra de estos terminales se irá realizando en base a las necesidades de los servicios contratándose los modelos de terminales adecuados en cada momento.

El proporcionar precios unitarios no constituye un compromiso de compra por parte del Ayuntamiento. En caso de no disponer en su momento de los mismos modelos ofertados, deberán facilitarse equipos de características comparables o superiores a los mismos precios unitarios ofertados.

A su vez, dentro de la oferta económica se deberá indicar el importe anual de la bolsa económica ofertado que incluyen sin cargo en su oferta del que se irá descontando el importe neto (PVP con el descuento ofertado) de los terminales (smartphones, teléfonos móviles y tablets) solicitados. En este sentido, los terminales hasta el importe anual de la bolsa no serán facturados ni cobrados, traduciéndose en el suministro sin cargo de terminales telefónicos hasta ese importe, tomando como referencia los precios netos, calculados a partir del PVP y descuentos ofertados.

El plazo de entrega máximo de los terminales será de 48 h hábiles. La bolsa económica no utilizada en años anteriores (dentro del mismo contrato) se acumularía para poder utilizarla en los próximos años (dentro del mismo contrato).

Todos los terminales deberán ser nuevos y libres, incluyéndose también todos los componentes incluidos por el fabricante, homologados. Los terminales deberán ser de marcas reconocidas en el mercado y podrán ser revisados y homologados por los técnicos del Ayuntamiento de Irun antes de su incorporación al parque de terminales móviles. Por homogeneidad con el parque instalado de terminales y smartphones se valorará que sean preferentemente de marca Samsung. Todos los terminales deberán entregarse empaquetados y con su embalaje original, incluyendo cargador homologado, batería y auriculares, como mínimo. Deberá incluirse en el exterior de forma visible la información de la identificación del producto, fabricante, modelo, etc… Las tarjetas SIM se proporcionarán sin coste alguno y serán compatibles con cada tipo de terminal donde se utilicen.

Con objeto de poder garantizarse el correcto suministro en plazo de los terminales y tarjetas SIM el adjudicatario deberá disponer del stock suficiente en función del parque de terminales del Ayuntamiento, debiéndose suministrar las tarjetas SIM en un plazo máximo de 24 horas laborables y los terminales en 48 horas laborables. Se deberá facilitar un pequeño stock de tarjetas SIM en el Ayuntamiento de Irun para poder dar servicio urgente a las nuevas altas solicitadas.

MANTENIMIENTO DE LOS TERMINALES

Se incluirá en este lote 2 el mantenimiento de los terminales suministrados por el adjudicatario dentro de este contrato. En el caso de que el terminal se encuentre en garantía y sea irreparable, la empresa deberá sustituirlo por otro equivalente nuevo igual o de prestaciones superiores, salvo que la avería sea debida a mal uso, accidente o causas imputables al usuario.

Igualmente deberá incluirse el servicio de reparación de los terminales anteriores que posea la entidad. La empresa adjudicataria no estará obligada a la sustitución de estos últimos terminales cuando los terminales sean irreparables.

Los licitadores deberán incluir una garantía de mínimo 2 años para los terminales telefónicos suministrados por el adjudicatario contada a partir de la fecha de entrega en el Ayuntamiento de Irun, valorándose el aumento del plazo de garantía (criterio automático) y la mejora en el alcance de la garantía (criterio sometido a juicio de valor). A título orientativo el número de pantallas que suelen romperse o deteriorarse a lo largo del año es inferior a 8 unidades.

En cuanto a los plazos de mantenimiento, en caso de avería del terminal, en un plazo máximo de 72 horas naturales el terminal averiado tendrá que ser reparado o sustituido por uno nuevo del mismo tipo o características superiores, sin ningún tipo de coste. Para garantizar la rápida sustitución de los terminales, el adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento de Irun (localizados en las instalaciones municipales) un stock mínimo de un 5% (una unidad mínimo) de terminales de cada uno de los tipos previstos, así como cargadores, baterías y tarjetas SIM para permitir la sustitución rápida o activación de nuevas líneas.

f. GESTION DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE LA MIGRACIÓN

El adjudicatario deberá proporcionar una herramienta de gestión y control del servicio que permita controlar el consumo telefónico de cada una de las líneas con la posibilidad de establecer límites. Así mismo se deberán poder restringir el tipo de llamadas que pueda hacer.

El adjudicatario proporcionará un sistema que permita realizar la gestión de incidencias y pedidos, activación de tarjetas, solicitud de bloqueo de terminales y tarjetas, etc.

Se deberá mantener el plan de numeración existente, tanto en la numeración pública como privada (extensiones cortas de 4 dígitos). Esto implica el mantenimiento de la numeración de todas las líneas móviles existentes en el Ayuntamiento y la de sus respectivas extensiones corporativas. Se garantizará la conservación de la numeración actualmente asignada, llevándose a cabo, sin coste adicional y a cargo del adjudicatario, la adecuada portabilidad numérica, en caso necesario.

Tanto líneas móviles como extensiones fijas se consideran dentro del mismo plan de numeración y por tanto, deben permitir el establecimiento de comunicaciones mediante marcación abreviada. Será responsabilidad del adjudicatario la coordinación con el adjudicatario de telefonía fija para la integración de los móviles en el plan de numeración del Ayuntamiento y realizar, si procede, propuestas de mejora de dicho plan. En cualquier caso, el modo en el que se realicen las llamadas, marcación abreviada o a 9 cifras, no supondrá diferencia en cuanto a los costes de la comunicación.

El adjudicatario deberá garantizar que la numeración propuesta para este lote sea portable a la finalización del presente contrato.

Los licitadores deberán incluir un plan de migración de servicios. Los licitadores deberán especificar en sus propuestas el procedimiento de portabilidad numérica, que tendrá que coincidir con el cambio de red al objeto de minimizar el tiempo de indisponibilidad. El calendario del plan de migración tendrá que contemplar la ejecución de las tareas necesarias, fuera del horario de actividad habitual de la organización, en caso de ser necesario. El plan de migración incluirá un procedimiento con el detalle de las actividades a realizar, los requerimientos estimados por parte del responsable del Ayuntamiento, el equipo de trabajo que intervendrá, funciones y el tiempo previsto de indisponibilidad de los servicios.

NIVELES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA MÓVIL

Los licitadores deberán incluir el mantenimiento necesario para garantizar la disponibilidad de los servicios. En concreto, el proveedor de servicios realizará las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in-situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados. El servicio de mantenimiento de las redes incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos.

Cualquier medida de calidad de servicio se llevará a cabo sobre periodos mensuales, y para cada línea de forma independiente, es decir, las medidas de disponibilidad deberán cumplirse para cada una de las líneas y servicios contratados de forma independiente. Los licitadores deberán proporcionar un nivel de disponibilidad igual o superior al ofertado.

Podrá requerirse al adjudicatario el envío mensual de informes estadísticos referentes a todos los diferentes parámetros de calidad. Estos informes serán base para decidir las adaptaciones técnicas, modificación de procedimientos de gestión o de las penalizaciones.

SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Irun un número de teléfono único y una dirección de correo electrónico para atención de averías, consultas y solicitud de actuaciones a realizar, con servicio 24 horas, 365 días al año.

El tiempo de resolución de averías graves (aquellas que supongan indisponibilidad de las líneas de telefonía móvil de forma general) deberá ser inferior a 7 horas y de 24 horas para aquellas averías puntuales que no supongan indisponibilidad generalizada del servicio de telefonía móvil. Para aquellas averías graves que no se hayan resuelto o se prevea un tiempo de avería de más de 5 horas, el adjudicatario deberá enviar un técnico in-situ para la reparación.

ALTAS Y BAJAS DE SERVICIOS

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta los procedimientos de alta y baja de servicios. Este procedimiento tiene que ser lo suficientemente ágil como para que el alta, baja o modificación de un servicio se realice en el menor tiempo posible y con el menor impacto sobre los servicios operativos.

En cualquier caso, las altas de telefonía móvil y datos móviles que se soliciten al amparo de este contrato deberán tramitarse en menos de 36 horas naturales, valorándose la reducción del tiempo de activación. El adjudicatario deberá prever la posibilidad de que se soliciten altas de urgencia, que deberán tramitarse de forma inmediata en menos de 8 horas.

g. FACTURACIÓN

La facturación deberá realizarse en base a diferentes cuentas que recojan los servicios diferenciados. A modo de ejemplo no exhaustivo se recoge **un ejemplo** de propuesta de facturación en base a cuentas diferenciadas, por ejemplo:

- Primarios
- Plataforma de mensajes masivos SMS
- Líneas M2M (Paneles informativos, autobuses…)
- Líneas de voz y voz y datos
- Terminales
- GPRS LAN y tablets
- Licencias MDM

De forma previa a la primera facturación se deberá presentar una propuesta que recoja la relación de cuentas de facturación junto con el detalle de la denominación del servicio o línea en el pliego administrativo, junto con la denominación comercial del producto tal y como se va a facturar, en caso de ser diferente al anterior y el precio unitario del producto.

8. CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES

Deberá ser de obligado cumplimiento la adecuada gestión y tratamiento de cualquier clase de residuos así establecidos por el ordenamiento jurídico vigente, cuyo origen o acaecimiento traiga causa de cualquier actividad, directa o indirectamente relacionada con la celebración del contrato y sus anexos, y en especial a acometer respecto a los mismos y conforme a las disposiciones legales que le sean de aplicación, cuantas actividades específicas le sean requeridas, ya sea de almacenamiento, tratamiento, gestión o cualquier otra actividad análoga.

Las **características del equipamiento,** desde el punto de vista medioambiental, serán como **mínimo**, las siguientes:

- El embalaje debe estar fabricado con materiales reciclables (papel/ cartón, polietileno, polipropileno, poliestireno). El embalaje puede consistir en más de un material si puede ser separado manualmente y de modo fácil en partes de un único material.

- En lo relativo al mantenimiento y trabajos de instalación (no gestión de embalajes de los terminales suministrados), la empresa adjudicataria será responsable de la recogida y gestión adecuada de los residuos generados durante la instalación, comprometiéndose a una adecuada gestión final de los embalajes producidos en el suministro y colocación de los equipos, teniéndose que garantizar como mínimo la recogida selectiva de los mismos.

9. SEGURIDAD Y SALUD

El Adjudicatario deberá de tener debidamente asegurado a todo el personal a su cargo, según la vigente normativa sobre Derecho del Trabajo y Seguridad Social.

El Adjudicatario dotará a su personal de tantos equipos de protección individual y colectiva que sean necesarios, a fin de lograr la seguridad de los trabajadores frente a los riesgos derivados de su actividad, debiendo observar el estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de Seguridad de Higiene en el trabajo, así como los Servicios médicos necesarios.

Irun, a fecha de firma

La Jefa de Compras y Equipamientos
Mónica Casla Salazar

ANEXO 0 – Relación de líneas y servicios actuales (Lote 1)

ANEXO I – Relación terminales móviles actuales (Lote 2)