

**ANEXO IV**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO,  
DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL PARLAMENTO DE NAVARRA.**

<b>1. OBJETO</b> .....	4
<b>2. ANTECEDENTES</b> .....	4
2.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.....	4
2.1.1 Línea principal con soporte NGN .....	4
2.1.2 Líneas secundarias .....	4
2.1.3 Servicio VPN-IP con respaldo móvil .....	5
2.1.4 Infraestructura de centralita y terminales .....	5
2.1.4.1 <u>Centralita telefónica</u> .....	5
2.1.4.2 <u>Extensiones asociadas a la centralita telefónica</u> .....	5
2.1.4.3 <u>Numeración externa (DDI)</u> .....	6
2.1.4.4 <u>Numeración interna</u> .....	6
2.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL .....	7
2.2.1 Terminales móviles operativos .....	7
2.2.2 Líneas móviles activas .....	7
2.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET .....	8
2.3.1 Línea de datos principal .....	8
2.3.2 Líneas de datos secundarias .....	8
2.4 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO .....	9
2.4.1 Mantenimiento de la Centralita Telefónica .....	9
2.4.2 Mantenimiento de Terminales Móviles .....	9
2.4.3 Mantenimiento de Líneas de Datos .....	10
2.5 ALCANCE DEL SERVICIO ACTUAL. CONSUMOS Y SERVICIO MEDIDO .....	11
2.5.1 Telefonía fija .....	11
2.5.2 Telefonía móvil.....	12
<b>3. PLAN DE NECESIDADES</b> .....	14
<b>4. PLAZO DE EJECUCION</b> .....	16
<b>5. PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS</b> .....	17
5.1 TELEFONIA FIJA .....	17
5.1.1 Provisión de líneas troncales NGN .....	17
5.1.2 Servicios de telefonía fija .....	18
5.1.3 Requisitos técnicos de la centralita IP Mx-One.....	18
5.1.4 Gestión de terminales fijos .....	19
5.1.5 Plan de numeración .....	20
5.2 TELEFONIA MÓVIL.....	21
5.2.1. Servicios móviles de voz.....	21
5.2.2. Numeración corporativa unificada .....	22
5.2.3. Terminales de telefonía móvil.....	22
5.2.3.1. Gestión del parque de terminales móviles .....	22
5.2.3.2. Modalidad de suministro .....	23
5.2.3.3. Especificaciones técnicas mínimas de los terminales ofertados .....	24
5.3 RED PRIVADA VIRTUAL (RPV) .....	27
5.3.1 Plan de numeración .....	27
5.3.2 Categorización de llamadas y de usuarios .....	27
5.4 DATOS EN MOVILIDAD .....	29
5.4.1 Servicios de datos en movilidad .....	29
5.4.2 Servicios móviles de mensajería .....	29
5.4.3 Tarjetas SIM .....	29
5.4.4 Cobertura de servicios móviles en la sede del Parlamento de Navarra .....	30
5.5 ACCESO A DATOS FIJOS.....	31
5.5.1 Direccionamiento Público .....	33
5.6 GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO .....	34
5.6.1 Ampliación del servicio .....	34
5.6.2 Gestión administrativa .....	34
5.6.3 Facturación.....	35

5.7	GESTIÓN DE INCIDENCIAS .....	37
5.7.1	Servicio de telefonía fija.....	37
5.7.2	Servicio de voz y acceso a datos en movilidad.....	37
5.7.3	Servicio de datos .....	38
5.8	NIVEL DE SERVICIO .....	39
5.8.1	Definiciones.....	39
5.8.2	Atención al cliente.....	39
5.8.3	Acceso de voz a redes públicas .....	39
5.8.4	Central telefónica y electrónica de red para servicio de voz. ....	39
5.8.5	Terminales y tarjetas SIM.....	39
5.8.6	Acceso de datos a Internet .....	40
5.8.7	Penalizaciones .....	40
5.9	PLAN DE IMPLANTACIÓN Y PRUEBAS .....	41
<b>ANEXO</b>	.....	<b>42</b>

## **1. OBJETO**

El objeto del presente documento es regular el procedimiento para la contratación de los servicios de telefonía fija, telefonía móvil y acceso a datos en movilidad, y acceso Internet en la sede del Parlamento de Navarra.

## **2. ANTECEDENTES**

El Parlamento de Navarra desea ofrecer a sus usuarios un servicio integrado de comunicaciones de telefonía fija, telefonía móvil y servicio de datos en movilidad, así como el acceso a Internet desde su sede ubicada en C/ Navas de Tolosa, 1 de Pamplona. Por este motivo, convoca un procedimiento de contratación de prestación de servicios de comunicaciones fijas, móviles y acceso a Internet.

En el presente documento se realiza la descripción del estado actual y de las necesidades de servicios para el Parlamento de Navarra y también se establecen los criterios técnicos que regirán la valoración de las diferentes propuestas recibidas.

### ***2.1 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA***

El servicio actual incluye varias líneas de telefonía fija con diferentes configuraciones tecnológicas según su uso, origen y evolución, distinguiéndose una línea principal que soporta la totalidad de la infraestructura corporativa y líneas secundarias heredadas de servicios RTB migrados a fibra.

#### ***2.1.1 Línea principal con soporte NGN***

La **línea principal de telefonía fija** es la infraestructura troncal que da soporte tanto al sistema de **telefonía fija como móvil corporativo** del Parlamento. Está configurada mediante tecnología de **nueva generación (NGN)** y se encuentra **redundada**, garantizando la continuidad del servicio en caso de fallo.

Servicios de interconexión asociados a esta línea:

- 30 canales CaNGN: para el acceso a la red pública fija.
- 30 canales AUIP: para el acceso a la red pública móvil.

#### ***2.1.2 Líneas secundarias***

Además de la línea principal, el Parlamento mantiene activas varias líneas secundarias de telefonía fija, utilizadas actualmente para servicios específicos como fax. Estas líneas son el resultado de la migración de servicios RTB tradicionales (red de cobre) a infraestructuras de fibra óptica, en el marco del Proyecto Faro de modernización de redes.

**Líneas incluidas:**

- 948228444
- 948224989
- 948212755

Estas líneas representan una infraestructura de soporte para funciones auxiliares no críticas, pero necesarias para la operativa administrativa del Parlamento.

### **2.1.3 Servicio VPN-IP con respaldo móvil**

El Servicio VPN-IP con respaldo móvil, proporcionado por el proveedor actual a través de su solución Accesos y Respaldos Móviles (AyRM), constituye la infraestructura de respaldo ante fallos de la red fija. Está integrado con la línea principal NGN y asegura una ruta alternativa para el tráfico de voz mediante acceso móvil 4G.

Esta solución permite mantener las comunicaciones esenciales del Parlamento (voz y servicios críticos asociados a la centralita) en caso de incidencia, corte o saturación en la red principal. Este equipo actúa como nodo de respaldo que toma el control en caso de interrupción del servicio principal, garantizando la continuidad de la conexión entre la red del Parlamento y la infraestructura externa de telefonía.

### **2.1.4 Infraestructura de centralita y terminales**

La infraestructura de telefonía fija del Parlamento se sustenta con una centralita IP moderna y un conjunto diverso de terminales, que permiten tanto la gestión eficiente de las comunicaciones como la integración con los diferentes servicios de voz y datos.

#### **2.1.4.1 Centralita telefónica**

La centralita instalada es una solución basada en la plataforma Mx-One del fabricante Mitel, que proporciona funcionalidades avanzadas para la gestión de llamadas, integración de voz sobre IP (VoIP), y soporte para múltiples tipos de terminales. Cuenta con hardware modular y actualizaciones periódicas para mantener la operatividad y seguridad del sistema.

- Modelo: Central Mx-One
- Tarjeta: MGU
- Versión: 7.3.1.1.14
- Funciones principales: Gestión de llamadas, enrutamiento, grabación, integración con terminales SIP y analógicos.

#### **2.1.4.2 Extensiones asociadas a la centralita telefónica**

La centralita soporta un total de 151 extensiones telefónicas fijas, divididas en:

- 30 extensiones analógicas.
- 121 extensiones SIP, que permiten la conexión de terminales IP y softphones.

El parque de terminales físicos está compuesto por modelos Aastra y Mitel con diferentes características técnicas y capacidades, permitiendo cubrir las distintas necesidades del personal parlamentario y administrativo.

A continuación, se detalla la planta en servicio:

<b>Modelo</b>	<b>Unidades</b>	<b>Modelo</b>	<b>Unidades</b>
<i>AASTRA 6731i</i>	53	<i>Mitel A6865i</i>	16
<i>AASTRA 6753i</i>	3	<i>Mitel A6867i</i>	17
<i>AASTRA A6755i</i>	13	<i>Mitel A6869i</i>	22

Además de estos terminales que se encuentran actualmente en funcionamiento, el Parlamento de Navarra dispone de los siguientes terminales en stock:

- 11 unidades modelo Mitel A6865i
- 12 unidades modelo Mitel A6837i
- 13 unidades modelo Mitel A6869i

La central, la electrónica de red y los terminales se encuentran bajo contrato de mantenimiento, con el operador que actualmente presta el servicio.

#### *2.1.4.3 Numeración externa (DDI)*

El sistema telefónico dispone de un conjunto de **207 números de marcación directa externa (Direct Dial-In – DDI)** asignados, lo que permite la individualización de llamadas entrantes a extensiones internas, usuarios o servicios concretos.

##### **Rangos gestionados:**

- **948179990 – 948179996** → 7 números actualmente no utilizados.
- **948209200 – 948209299** → 100 números activos.
- **948794262 – 948794361** → 100 números actualmente no utilizados.

#### *2.1.4.4 Numeración interna*

La numeración interna es a 4 cifras, integrando en un solo plan de numeración extensiones fijas y terminales móviles para facilitar la marcación entre terminales móviles y extensiones de la central telefónica.

La numeración móvil corporativa es la 5XXX y la numeración fija corporativa está formada por el rango 1XXX.

## **2.2 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL**

El servicio de telefonía móvil proporcionado al Parlamento incluye una infraestructura completa de comunicaciones móviles, que abarca tanto dispositivos como líneas de acceso a la red pública móvil, asegurando la disponibilidad de servicios de voz y datos para el personal parlamentario y técnico en cualquier lugar.

### **2.2.1 Terminales móviles operativos**

Los dispositivos móviles proporcionados incluyen tanto smartphones como terminales de menor gama, asegurando que el personal parlamentario y técnico disponga de la tecnología adecuada según sus necesidades.

Actualmente, el parque móvil está compuesto por los siguientes terminales:

- iPhone 12 64 GB: 3 unidades
- iPhone 13 mini 128 GB: 6 unidades
- iPhone 14 128 GB: 18 unidades
- Alcatel 3088 4G: 3 unidades

Los terminales móviles son utilizados por el personal con acceso a datos y capacidades avanzadas de conectividad, mientras que los Alcatel 3088 4G están destinados a otro tipo de usuarios que requieren terminales con conectividad 4G y funciones básicas.

### **2.2.2 Líneas móviles activas**

El servicio de líneas móviles se gestiona a través de Acceso Único IP (AUIP) sobre la red NGN, que proporciona acceso eficiente a la red pública móvil y garantiza una mayor fiabilidad y calidad de servicio. Actualmente, el Parlamento dispone de 96 tarjetas SIM activas, distribuidas de la siguiente forma:

- 11 tarjetas MULTISIM con 20 GB de datos cada una, para uso de ordenadores portátiles conectados a través de enlaces 4G o superior.
- 85 tarjetas SIM normales, distribuidas por diferentes perfiles de uso, tanto para datos como para voz.

**Distribución de las tarjetas SIM por perfil:**

<b>Tipo de línea</b>	<b>Perfil de uso</b>	<b>Cantidad</b>
<i>Datos</i>	Perfil nacional solo datos (20 GB)	51
<i>Datos + Voz</i>	Perfil nacional + datos (20 GB)	4
	Perfil internacional + datos (20 GB)	23
<i>Solo Voz</i>	Perfil nacional – Plus Corporativo 2000	6
	Perfil internacional – Plus Corporativo 2000	1

## **2.3 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE CONECTIVIDAD A INTERNET**

La infraestructura de conectividad a Internet del Parlamento está diseñada para garantizar un acceso rápido, seguro y redundante, asegurando que tanto los sistemas internos como las comunicaciones externas puedan realizarse de manera continua y eficiente.

A continuación, se detallan las líneas principales y secundarias que componen la infraestructura de conectividad.

### **2.3.1 Línea de datos principal**

La Línea Principal ofrece acceso a Internet de alta capacidad mediante fibra óptica, garantizando un servicio simétrico de 1 Gbps. Esta línea es el pilar de la conectividad del Parlamento, permitiendo la transmisión de grandes volúmenes de datos con alta disponibilidad.

- Tecnología: Fibra óptica (FO)
- Servicio: PAP Nacional – GGEE Fusión
- Velocidad: 1 Gbps simétrico

### **2.3.2 Líneas de datos secundarias**

Las Líneas Secundarias se emplean principalmente para servicios adicionales. Estas líneas están soportadas por fibra óptica FTTH Minorista, ofreciendo acceso IP dedicado para garantizar un servicio continuo.

- Tecnología: Fibra óptica FTTH Minorista.
- Velocidad: 1 Gbps simétrico.
- Cobertura: Totalmente compatible con cobertura FTTH (Fiber to the Home).
- Tipo de servicio: Acceso IP dedicado.

## **2.4 SITUACIÓN ACTUAL DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO**

El contrato de telecomunicaciones incluye la provisión de servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, con el objetivo de garantizar la operatividad continua y óptima de todos los sistemas de comunicación utilizados por el Parlamento. Este servicio abarca tanto los equipos de telefonía fija, los dispositivos móviles, como la centralita telefónica, así como las líneas de datos, asegurando que todos los elementos tecnológicos estén operativos en todo momento,

### **2.4.1 Mantenimiento de la Centralita Telefónica**

El mantenimiento de la centralita telefónica Mx-One cubre todas las tareas necesarias para mantener en perfecto estado de funcionamiento la infraestructura de comunicación interna del Parlamento, gestionando tanto las llamadas entrantes y salientes como las comunicaciones internas entre los diferentes departamentos.

#### **Servicios incluidos:**

- **Mantenimiento preventivo:** revisión periódica del sistema, incluyendo el diagnóstico y la resolución de posibles fallos antes de que afecten a su rendimiento. Esto incluye la comprobación de la configuración, la actualización de software y la optimización de las funcionalidades de la centralita.
- **Mantenimiento correctivo:** respuesta rápida a fallos y problemas técnicos que pudieran surgir en el funcionamiento de la centralita. Este mantenimiento incluye la reparación o reemplazo de componentes defectuosos y la configuración de la centralita para restaurar su funcionamiento normal.
- **Soporte técnico:** El servicio de soporte incluye la atención a incidencias y consultas relacionadas con la operativa de la centralita, así como la resolución de problemas técnicos de manera remota o in situ.
- **Mantenimiento de Terminales Fijos:** El servicio de mantenimiento de terminales fijos cubre la reparación, sustitución y actualización de los dispositivos telefónicos instalados en las dependencias del Parlamento. Esto incluye los terminales tanto analógicos como los SIP, que son los más utilizados para las comunicaciones internas y externas.

### **2.4.2 Mantenimiento de Terminales Móviles**

El servicio de mantenimiento de terminales móviles cubre tanto los smartphones como los dispositivos de datos asignados al personal del Parlamento, garantizando su operatividad y actualizaciones constantes.

#### **Servicios incluidos:**

- **Mantenimiento correctivo:** Reparación o sustitución de terminales móviles que presenten fallos de funcionamiento, tales como problemas en la pantalla, batería, o conectividad. En caso de ser necesario, se gestionarán los reemplazos de los dispositivos por unidades nuevas.

### **2.4.3 Mantenimiento de Líneas de Datos**

El mantenimiento de **líneas de datos** cubre todos los servicios de conectividad que garantizan la comunicación de alta velocidad tanto dentro del Parlamento como hacia el exterior.

#### **Servicios incluidos:**

- **Mantenimiento preventivo:** Verificación de la calidad de las conexiones de datos, comprobaciones periódicas de rendimiento y la realización de ajustes o mejoras para optimizar la velocidad y la estabilidad de las líneas.
- **Mantenimiento correctivo:** Resolución de problemas en las líneas de datos, que incluyen la reparación de cualquier fallo en la conexión de fibra óptica o enlaces de red.
- **Soporte técnico de conectividad:** Resolución de incidencias relacionadas con los servicios de **VPN, líneas de fibra óptica FTTH** y cualquier otra infraestructura de red que forme parte de la conectividad del Parlamento.

Este servicio asegura que las comunicaciones por voz, datos e internet estén operativas en todo momento, garantizando el cumplimiento de las necesidades de comunicación del Parlamento en sus distintas actividades.

## 2.5 ALCANCE DEL SERVICIO ACTUAL. CONSUMOS Y SERVICIO MEDIDO.

Durante el último año (periodo mayo 2024 - abril 2025), se han registrado los siguientes perfiles de consumo en los distintos servicios de telecomunicaciones contratados por el Parlamento. Estos datos reflejan el uso de los servicios de telefonía fija, telefonía y datos móviles, proporcionando información detallada sobre el tráfico generado, tiempos de conexión y el volumen de datos consumidos.

Esta información será fundamental para dimensionar adecuadamente el nuevo contrato.

### 2.5.1 Telefonía fija

El total de **3982** llamadas realizadas durante el período ha generado un **tiempo de conexión de 614.674 segundos** (aproximadamente 171 horas). Las **llamadas metropolitanas** constituyen la mayoría del tráfico, representando un **82,22%** del total de llamadas realizadas, pero con un **74,96%** del tiempo total de conversación.

<b>Perfil de consumo de telefonía Fija (periodo 12 meses mayo 2024 - abril 2025)</b>					
<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>Nº Llamadas</b>	<b>Tiempo de conexión (seg)</b>	<b>Tiempo medio (seg/llamada)</b>	<b>% Llamadas</b>	<b>% Tiempo</b>
Llamadas Metropolitanas	3274	460783	141	82,22%	74,96%
Llamadas Interprovinciales	597	117178	196	14,99%	19,06%
Llamadas Nacionales	0	0	0	0,00%	0,00%
Llamadas Internacionales	0	0	0	0,00%	0,00%
Resto de llamadas	111	36713	331	2,79%	5,97%
Llamadas a Numeraciones 800/900	93	28017	301	2,34%	4,56%
Llamadas a numeraciones 901	6	2361	394	0,15%	0,38%
Llamadas a numeraciones 902	12	6335	528	0,30%	1,03%
<b>Total</b>	<b>3982</b>	<b>614674</b>	<b>223</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 2.5.2 Telefonía móvil

En cuanto a las llamadas móviles, se realizaron un total de **34.460 llamadas** durante el período. La **tarifa plana nacional** representó la mayor parte del tráfico, con un **85,07%** de las llamadas y **86,03%** del tiempo de conversación.

<b>Perfil de consumo de telefonía Móvil (Llamadas)</b>					
<b>(periodo 12 meses mayo 2024 - abril 2025)</b>					
<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>Nº Llamadas</b>	<b>Tiempo de conexión (seg)</b>	<b>Tiempo medio (seg/llamada)</b>	<b>% (Llamadas)</b>	<b>% (Tiempo)</b>
TARIFA PLANA NACIONAL	29314	4631995	158	85,07%	86,030%
TRAFICO NAC.OTROS OPER.MOVILES	1577	273125	173	4,58%	5,073%
INTERNO MÓVILES	1243	264201	213	3,61%	4,907%
INTERNO CORPORATIVO	1970	154715	79	5,72%	2,874%
TARIFA PLANA NACIONAL EN UE	137	21344	156	0,40%	0,396%
LLAMADAS A 800/900	77	24006	312	0,22%	0,446%
INTERNO BUZÓN	69	4531	66	0,20%	0,084%
EN ROAMING	17	2388	140	0,05%	0,044%
TRAFICO NACIONAL A FIJOS	17	1020	60	0,05%	0,019%
LLAMADAS A 902	13	1734	133	0,04%	0,032%
LLAMADAS A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	9	1507	167	0,03%	0,028%
INTERNACIONAL	7	1965	281	0,02%	0,036%
RECIBIDAS EN ROAMING	5	100	20	0,01%	0,002%
INTERNO BUZON EN UE	3	180	60	0,01%	0,003%
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	2	1332	666	0,01%	0,025%
<b>TOTAL</b>	<b>34460</b>	<b>5384143</b>	<b>132</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

En total, se enviaron **186 mensajes**, de los cuales **6** fueron mensajes multimedia con un volumen de **0,31Mb**.

<b>Perfil de consumo de telefonía Móvil (Mensajes)</b>		
<b>(periodo 12 meses mayo 2024 - abril 2025)</b>		
<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>Nº Llamadas</b>	<b>Volumen (MBytes)</b>
SMS	132	0
SMS EN UE	3	0
MENSAJES A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	40	0
MENSAJES ESP. EN ROAMING	3	0
MENSAJES OPERADORES NACIONALES	1	0
MENSAJES MULTIMEDIA	6	0,31
MENSAJES ESPECIALES	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>0,31</b>

El total de **14.437** sesiones de datos consumieron **2.473.205,73 Mb** (aproximadamente **2,473 Gb**). La mayoría de los datos consumidos (más del **96%**) corresponden a **datos de internet** a nivel nacional.

<b>Perfil de consumo de telefonía Móvil (Datos) (periodo 12 meses mayo 2024 - abril 2025)</b>				
<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>Nº Llamadas</b>	<b>Volumen (MBytes)</b>	<b>% Llamadas</b>	<b>%Tiempo</b>
Datos internet	13939	2403508,3	96,55%	97,18%
DATOS INTERNET EN UE	79	67606,39	0,55%	2,73%
DATOS EN ROAMING	419	2091,04	2,90%	0,08%
<b>TOTAL</b>	<b>14437</b>	<b>2473205,73</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

El total de **14.437** sesiones de datos consumieron **2.473.205,73 MB** (aproximadamente **2,473 GB**). La mayoría de los datos consumidos (más del **96%**) corresponden a **datos de internet** a nivel nacional.

<b>Perfil de consumo de telefonía Móvil (Datos)</b>			
<b>Tipo de Tráfico</b>	<b>Nº Llamadas</b>	<b>Volumen (MBytes)</b>	<b>Media (Mbytes)/mes</b>
Líneas con 20GB (79)	14437	2.473.205,73	2608,86

De estas 79 tarifas móviles de datos con 20GB, únicamente se han excedido las tarifas contratadas en 13 ocasiones a lo largo de todo el último año. Estos excesos corresponden a un número reducido de usuarios y con un máximo total cercano a los 29GB.

Este análisis proporciona una visión clara de los consumos actuales de los servicios de telecomunicaciones, lo que permitirá identificar las necesidades futuras y ajustar el contrato para mejorar la eficiencia y controlar los costos.

### **3. PLAN DE NECESIDADES**

Los servicios demandados por el Parlamento de Navarra deben cumplir los siguientes objetivos básicos:

- Establecer los medios de transmisión adecuados para posibilitar las comunicaciones corporativas del Parlamento de una manera técnica y económicamente eficiente.
- Acceder a la red pública de el/los operadores por donde se encaminará el tráfico de telefonía saliente y entrante en relación con todos los servicios requeridos.
- Garantizar en su totalidad y en todo momento la disponibilidad, calidad, privacidad y seguridad de las comunicaciones cursadas.
- Contener el gasto asociado a los servicios contratados, siempre dentro de los márgenes comerciales establecidos por la libre competencia del sector, asegurando su evolución en el tiempo.
- Establecer los mecanismos y herramientas de control y gestión de los servicios contratados de forma que faciliten la monitorización y gestión de estos por parte del Parlamento.

Para satisfacer estos objetivos, se licitará un único lote que integrará los servicios de telefonía fija, móvil, acceso a datos en movilidad y acceso a Internet desde la sede de C/Navas de Tolosa 1, con las características exigidas en el capítulo 5 del presente documento.

En cuanto a las condiciones económicas, el Parlamento de Navarra desea obtener **una tarifa fija mensual** para el conjunto de los siguientes servicios, instalaciones y suministros:

#### **Servicio de telefonía fija:**

- Puesta en servicio y cuota mensual para enlaces de acceso a redes públicas que se propongan en la oferta.
- Servicio medido relativo a llamadas salientes internas, locales, provinciales, nacionales, internacionales y a móviles realizadas desde las líneas fijas.
- Mantenimiento avanzado de la central telefónica y de los terminales existentes, propiedad de Parlamento de Navarra.

#### **Suministro/renovación de terminales de telefonía fija:**

- Se suministrarán los terminales según se recoge en el capítulo 5 del presente documento.

#### **Servicios en movilidad:**

- Puesta en servicio y cuota mensual de enlaces de acceso a redes públicas, si éstos fuesen diferentes de los utilizados para la telefonía fija.
- Servicio relativo a llamadas salientes internas, al buzón de voz, a fijos nacionales e internacionales y a móviles de operadores nacionales e internacionales efectuadas desde el territorio nacional.
- Servicio relativo a mensajes cortos y multimedia a móviles de operadores nacionales e internacionales enviados desde el territorio nacional.
- Servicio relativo a acceso a redes de datos en movilidad en territorio nacional. Estos servicios se agruparán en bonos de datos con franquicia de descarga tal y como se indica en el capítulo 5 de este documento.
- Mantenimiento avanzado de los terminales móviles y tarjetas SIM suministradas con motivo de este contrato, así como de los terminales existentes en Parlamento de Navarra.

### **Suministro de terminales para servicios en movilidad:**

- Se suministrarán los terminales según se recoge en el capítulo 5 del presente documento.

### **Servicios de datos:**

- Puesta en servicio y cuota mensual de 1 Línea de acceso a Internet, línea principal.
- Puesta en servicio y cuota mensual de 3 Líneas de acceso a Internet, líneas secundarias, tipo FTTH o similar.
- Suministro, conexión y configuración de los equipos necesarios para prestar el servicio y conectar las líneas de comunicación a la red de Parlamento.
- Mantenimiento avanzado de los equipos suministrados para prestar el servicio.

Esta tarifa fija concertada se facturará con periodicidad mensual a partir de la puesta en marcha efectiva de todos los servicios contratados, y su importe permanecerá invariable durante toda la duración del contrato. Únicamente, se revisará siempre que haya modificación de planta en cuanto a unidades de contrato, a saber:

- Variación del número de terminales móviles, líneas en movilidad o bonos de datos contratados sobre éstas.
- Variación del número de extensiones y líneas de telefonía fija.

Estas variaciones conllevarán actualización de la cuota mensual en el mes correspondiente al que se hayan producido las modificaciones en la planta contratada, según los precios ofertados.

#### **4. PLAZO DE EJECUCION**

El plazo máximo para la puesta en marcha completa de todos los servicios objeto del presente pliego será de **10 semanas** a contar desde la fecha de firma del contrato.

Tras la recepción formal por parte del Parlamento de los nuevos servicios, su prestación pasará a ser **responsabilidad exclusiva del nuevo adjudicatario**, considerándose plenamente vigente la relación contractual a todos los efectos. A partir de ese momento, **todos los pagos** correspondientes a los servicios contratados se realizarán únicamente al nuevo adjudicatario.

Será responsabilidad de este último coordinar con el adjudicatario saliente las actuaciones necesarias para evitar cualquier interrupción o degradación del servicio durante el proceso de transición. En caso de que resulte necesario, el nuevo adjudicatario deberá asumir temporalmente el coste de aquellos servicios que aún no hayan sido completamente migrados, sin que ello suponga coste adicional para el Parlamento de Navarra ni cause discontinuidades en la prestación.

## **5. PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS**

El presente apartado recoge las características técnicas que deben cumplir los servicios objeto de contratación. Estas especificaciones se organizan en bloques funcionales según las distintas áreas tecnológicas involucradas: telefonía fija, telefonía móvil, datos en movilidad, acceso a Internet, mantenimiento, provisión de terminales y dispositivos, y requisitos generales de calidad y seguridad.

Cada bloque incluye los requisitos técnicos mínimos de obligado cumplimiento por los licitadores, así como elementos adicionales valorables que podrán ser ofertados de forma complementaria. Estos elementos se tendrán en cuenta siempre que representen una aportación efectiva en términos de innovación, seguridad, fiabilidad o facilidad de gestión, y no contravengan las condiciones básicas exigidas en el contrato.

### **5.1. TELEFONIA FIJA**

En este apartado se establecen los requisitos técnicos específicos que deberá cumplir el adjudicatario para garantizar el correcto funcionamiento y la continuidad del servicio de telefonía fija durante la vigencia del contrato. Se incluyen aspectos clave como la provisión y gestión de la centralita IP Mx-One, la administración de terminales IP/SIP, la provisión de líneas troncales NGN y la definición del plan de numeración corporativa.

Asimismo, se detallan las condiciones para la renovación y mantenimiento de los terminales SIP, junto con los posibles aspectos que se valorarán para optimizar la calidad, la eficiencia y la seguridad del servicio de telefonía fija dentro de la infraestructura del Parlamento de Navarra.

#### **5.1.1. Provisión de líneas troncales NGN**

El acceso a redes públicas de voz deberá realizarse mediante tecnología de nueva generación (NGN), a través de enlaces SIP-Trunk o soluciones equivalentes plenamente compatibles con la infraestructura existente del Parlamento de Navarra. Los licitadores deberán garantizar la **plena funcionalidad, estabilidad y calidad de servicio** de estos accesos, así como su correcta integración con la centralita IP Mx-One.

La solución propuesta deberá garantizar, como mínimo, una capacidad de servicio equivalente a la actualmente contratada, de acuerdo con el siguiente escenario de referencia:

- Acceso NGN fijo con al menos **30 canales simultáneos**.
- Acceso NGN móvil con al menos **30 canales simultáneos**.
- Redundancia de la línea principal, que asegure la continuidad del servicio ante posibles fallos.

Se valorarán especialmente la calidad de los accesos ofertados y la arquitectura técnica propuesta, incluyendo elementos como redundancia, alta disponibilidad, balanceo de carga o utilización de operadores múltiples (apartado 1.1 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR). Los licitadores deberán describir de forma clara y detallada el diseño de su solución, haciendo hincapié en los mecanismos de recuperación ante fallos y en la continuidad operativa del servicio (apartado 1.2 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).

Si los licitadores consideran necesaria la **ampliación de hardware, licencias o funcionalidades** de la centralita IP para adaptar el acceso SIP-Trunk propuesto, deberán **incluir obligatoriamente** dichas ampliaciones en su oferta, sin coste adicional respecto al precio ofertado por el servicio.

En caso de que, durante la vigencia del contrato, las líneas troncales inicialmente instaladas se muestren **insuficientes para cursar el tráfico real**, el adjudicatario deberá asumir, sin incremento de coste, **las ampliaciones necesarias** tanto en la infraestructura de la central como en la conectividad exterior, garantizando en todo momento la continuidad y calidad del servicio.

### 5.1.2. Servicios de telefonía fija

El servicio de telefonía fija deberá garantizar la **comunicación interna entre todos los usuarios del Parlamento de Navarra**, así como la **canalización eficiente del tráfico de voz hacia redes externas**, tanto fijas como móviles, independientemente del destino geográfico de las llamadas.

El sistema deberá ofrecer un conjunto completo de funcionalidades que aseguren la operatividad, seguridad y flexibilidad del servicio. Como mínimo, deberán incluirse las siguientes características:

- Transmisión de voz con acceso a redes públicas fijas y móviles.
- Definición de prioridades para el acceso a red pública.
- Restricciones de uso en los terminales mediante **candado electrónico**.
- Supervisión continua del sistema de forma **remota e integrada**.
- Gestión de **conexiones de emergencia**.
- Mantenimiento del **plan de numeración interna** actualmente en uso.
- Definición y gestión de **grupos de captura y salto de llamada**.
- Funcionalidades de **consulta, transferencia y conferencia**.
- **Marcación abreviada**.
- Funciones de **desvío de llamadas y sígame**.
- Servicios como **rellamada automática e intrusión** (bajo control administrativo).
- **Memorización y recuperación de últimas llamadas recibidas**.
- Disponibilidad de la **agenda corporativa**, sincronizada y cargada automáticamente en los terminales desde la central.

La infraestructura actual del Parlamento de Navarra ya soporta la mayoría de estas funcionalidades a través de la centralita IP Mx-One. No obstante, será responsabilidad del adjudicatario **configurar, mantener y adaptar estas funciones** a solicitud del Parlamento, incluyendo la incorporación de nuevas extensiones, modificaciones en grupos de usuarios o cambios en las políticas de llamadas. Además, el adjudicatario deberá trasladar al Parlamento de Navarra el conocimiento necesario para poder visualizar el estado de la planta de terminales así como visualizar aspectos relativos a estos como son perfiles, grupos, etc. Mediante la funcionalidad de Provisioning Manager que el Parlamento de Navarra ya tiene licenciada en la centralita MX-One.

### 5.1.3. Requisitos técnicos de la centralita IP Mx-One

El adjudicatario deberá garantizar la actualización, mantenimiento y correcta operatividad de la centralita IP Mx-One del fabricante Mitel, propiedad del Parlamento de Navarra, durante toda la vigencia del contrato.

Como requisito obligatorio, se deberá realizar una actualización completa de la centralita a la última versión estable disponible en el momento de la adjudicación, de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante. Esta actualización incluirá tanto el software de gestión de la centralita como, si fuera necesario, el hardware asociado.

Asimismo, se valorarán (apartado 2.4 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR) positivamente las ofertas que contemplen:

- Actualizaciones adicionales del software de la centralita durante la duración del contrato.
- Mejoras funcionales o de rendimiento, ya sea en la centralita o en los terminales conectados.
- Ampliaciones tecnológicas que mejoren o amplíen las capacidades del sistema de telefonía.

Deberá realizarse también la sustitución del servidor físico ASU-II, actualmente en uso, por una solución virtualizada. La virtualización del sistema MX-One deberá ejecutarse exclusivamente sobre los entornos tecnológicos propios del Parlamento de Navarra, sin generar dependencias de plataformas o infraestructuras externas. La solución deberá integrarse plenamente con los servicios TI existentes y respetar los criterios de seguridad, disponibilidad y mantenimiento definidos por el Parlamento. Asimismo, el adjudicatario aportará al Parlamento de Navarra toda la información relativa a la operación de los componentes virtualizados del sistema de telefonía que permita al Parlamento un correcto dimensionamiento de su infraestructura y poder operarlos como el resto de máquinas virtuales de su plataforma.

Adicionalmente, se valorará (apartado 2.5 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR) la incorporación de mecanismos de seguridad avanzados en las comunicaciones de voz, tales como:

- Encriptación de terminales.
- Uso de protocolos seguros de comunicación de voz (por ejemplo, TLS para señalización y SRTP para tráfico de voz).

El adjudicatario será responsable de implementar, configurar y mantener estas funcionalidades en coordinación con los responsables técnicos del Parlamento de Navarra.

#### **5.1.4. Gestión de terminales fijos**

El adjudicatario deberá asumir la **gestión integral de los terminales de telefonía fija** utilizados en la infraestructura del Parlamento de Navarra, incluyendo su **provisión, configuración, mantenimiento, sustitución** y posible ampliación durante la vigencia del contrato.

Dada la antigüedad de la planta actual, se establece como **requisito mínimo la renovación de los terminales** que presentan limitaciones técnicas, especialmente en lo relativo a la conectividad de red. Estos terminales deberán ser sustituidos por modelos que dispongan de **puerto Ethernet de al menos 1 Gbps en su salida para conexión en cascada de equipos informáticos**, sin pérdida de rendimiento.

Los terminales que hay que renovar son los siguientes:

- 34 unidades modelo Aastra 6731i
- 1 unidades modelo Aastra 6753i
- 1 unidades modelo Aastra 6755i

Los **nuevos terminales propuestos para la renovación serán de gama alta y deberán mantener o mejorar las funcionalidades existentes** y ser plenamente **compatibles con la centralita IP Mx-One**. Los licitadores deberán indicar de forma detallada en su propuesta el **modelo ofertado para esta renovación**.

Asimismo, se requiere la **provisión de terminales inalámbricos** basados en **tecnología DECT/IP**, integrables en la centralita existente sin limitaciones funcionales. Estos terminales, hasta un máximo de 3 unidades, se suministrarán bajo demanda e incluirán la **base, auricular, licencias y configuraciones necesarias para su puesta en servicio**.

Se valorará positivamente la **evolución tecnológica** de los terminales ofertados, siempre que supongan una **mejora en la experiencia del usuario, en la funcionalidad o en la calidad del servicio** prestado, incluyendo

la incorporación de características avanzadas o mayor usabilidad (apartado 2.4 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).

#### **5.1.5. Plan de numeración**

Los licitadores deberán **garantizar el mantenimiento de la numeración pública actualmente asignada** a los servicios de telefonía fija y móvil del Parlamento de Navarra. En caso de cambio de operador, se hará uso de los mecanismos de **portabilidad existentes**, sin interrupción del servicio ni pérdida de numeración.

El escenario de numeración actualmente en uso es el siguiente:

- **Numeración pública fija:**
  - Rango: 948 209 200 al 948 209 399
  - Rango: 948 179 990 al 948 179 996
  - Rango: 948 794 262 al 948 794 361

En caso de **ampliación del número de líneas contratadas**, el adjudicatario deberá gestionar la **asignación de numeración adicional**, garantizando la continuidad y coherencia con el esquema de numeración existente.

Cualquier **coste asociado a los procesos de portabilidad, reasignación o migración** de numeración telefónica correrá **íntegramente a cargo del adjudicatario**.

Asimismo, se mantendrá el **plan de numeración interna actualmente implantado** en la centralita IP del Parlamento. El adjudicatario deberá asegurar su compatibilidad y continuidad, así como mantener actualizada la **agenda corporativa**, que será cargada automáticamente en los terminales desde la central telefónica, facilitando su gestión y accesibilidad para los usuarios.

## 5.2. TELEFONIA MÓVIL

Este apartado define los requisitos técnicos y operativos que deberán cumplir los servicios de telefonía móvil prestados al Parlamento de Navarra durante la vigencia del contrato. El objetivo es garantizar una solución de comunicaciones móviles fiable, segura, eficiente y plenamente integrada con el resto de la infraestructura de telecomunicaciones corporativa, tanto en lo relativo a la conectividad de voz como a la gestión de dispositivos y numeración.

La prestación del servicio deberá contemplar tanto la provisión y mantenimiento de líneas móviles de voz como el suministro y gestión integral del parque de terminales. Además, se establece como criterio esencial la unificación de la numeración corporativa fija y móvil, facilitando una experiencia de usuario coherente e interoperable entre ambas plataformas.

En los siguientes subapartados se detallan las características del servicio de voz móvil, los requisitos relativos a la numeración corporativa, así como las condiciones para la gestión, suministro y renovación de terminales móviles.

### 5.2.1. Servicios móviles de voz

El servicio de telefonía móvil deberá garantizar la comunicación de voz entre todos los usuarios del Parlamento de Navarra, así como el acceso a redes externas fijas y móviles, independientemente del destino geográfico. La solución deberá estar plenamente integrada con el sistema de telefonía fija corporativo, manteniendo una experiencia de usuario coherente y unificada.

El servicio ofertado deberá incluir, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Transmisión de voz con conexión a redes telefónicas fijas y móviles.
- Marcación corta entre terminales móviles y fijos conectados a la centralita del Parlamento de Navarra, manteniendo el plan de numeración corta actual.
- Capacidad de *roaming* nacional e internacional, detallando en la propuesta las funcionalidades disponibles en itinerancia.
- Ocultación selectiva de la identidad del llamante.
- Identificación de llamadas:
  - Identificación de llamadas recibidas.
  - Restricción en la presentación de la identificación.
  - Identificación de llamadas maliciosas o no deseadas.
- Desvío de llamadas con distintas configuraciones:
  - Incondicional.
  - Si el terminal está ocupado.
  - En caso de no respuesta.
  - Cuando el dispositivo está fuera de cobertura.
  - Cuando el abonado no esté registrado.
- Buzón de voz configurable, con opción de activación y desactivación por el usuario.
- Servicios de llamada en espera, retención de llamada y transferencia.
- Funcionalidades de conferencia:
  - Conferencia a tres.
  - Multiconferencia.

- Configuración de grupos cerrados de usuarios, con las siguientes restricciones posibles:
  - Establecimiento de límites de consumo.
  - Restricción de llamadas entrantes y salientes.
  - Restricción de llamadas al exterior o internacionales.
  - Bloqueo de llamadas entrantes o salientes fuera del país de residencia.

Todas estas funcionalidades deberán poder aplicarse a nivel de línea o extensión individual, permitiendo una gestión granular y flexible del parque móvil.

Se valorará (apartado 3.5 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR) la calidad del servicio, la disponibilidad de funcionalidades avanzadas en itinerancia y la capacidad de gestión centralizada de todas estas opciones por parte del adjudicatario.

### **5.2.2. Numeración corporativa unificada**

El servicio de telefonía móvil deberá integrarse plenamente en el plan de numeración interna del Parlamento de Navarra, que utiliza extensiones de 4 cifras. Esta integración permitirá una marcación directa y homogénea entre terminales móviles y extensiones fijas conectadas a la centralita corporativa, sin necesidad de prefijos ni numeraciones externas.

La numeración móvil actualmente asignada en el Parlamento corresponde a extensiones dentro del rango siguiente:

- 5XXX

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad de esta numeración, incluyendo su gestión y configuración en la infraestructura técnica del servicio ofertado.

### **5.2.3. Terminales de telefonía móvil**

Este apartado establece los requisitos generales relacionados con la provisión, gestión y mantenimiento del parque de terminales móviles para el Parlamento de Navarra. Se contemplan las modalidades de suministro y renovación que se aplicarán durante la vigencia del contrato.

Los detalles específicos sobre la gestión del parque, modalidades de suministro y características técnicas mínimas de los dispositivos se desarrollan en los subapartados siguientes:

#### **5.2.3.1. Gestión del parque de terminales móviles**

El suministro se regirá por las condiciones detalladas en el apartado 5.2.3.2 Modalidad de suministro (renting).

El adjudicatario será responsable de la gestión integral del parque de terminales móviles del Parlamento de Navarra, incluyendo el suministro, configuración, mantenimiento, reposición en caso de avería, mal funcionamiento o sustracción (acreditada mediante denuncia), así como el soporte técnico necesario durante toda la vigencia del contrato.

- Este suministro se regirá por las condiciones detalladas en el apartado [5.2.3.2 Modalidad de suministro (renting)].

Está previsto que se realicen **dos suministros planificados** de terminales móviles en modalidad de renting a lo largo del contrato, en las siguientes condiciones:

- **Primer suministro:** Se efectuará al inicio del contrato. Comprenderá la entrega de:
  - **54 terminales de gama avanzada**, destinados a personal ejecutivo y de gestión, con acceso a datos móviles, capacidades avanzadas de conectividad (4G/5G), herramientas de colaboración y comunicación seguras, y compatibilidad con los entornos corporativos del Parlamento.
- **Segundo suministro:** Tendrá lugar **cuando se produzca el cambio de legislatura** (previsiblemente en el mes de junio de 2027). Se devolverán los terminales del primer suministro y se sustituirán por otros **54 nuevos terminales de gama avanzada**, que deberán cumplir las mismas condiciones funcionales y de calidad indicadas en el primer suministro.

El adjudicatario deberá garantizar que todos los dispositivos se entregan completamente configurados y operativos, incluyendo la instalación de perfiles corporativos, acceso a herramientas colaborativas, vinculación a las líneas móviles correspondientes y demás elementos necesarios para su funcionamiento inmediato.

Además, deberán integrarse **sistemas de gestión de dispositivos móviles (MDM)** que permitan:

- Alta, baja y configuración remota de terminales.
- Aplicación de políticas de seguridad (establecimiento de PIN, borrado remoto, restricciones de uso, etc.).
- Localización, bloqueo y borrado de datos en caso de pérdida o robo.
- Gestión completa del ciclo de vida del dispositivo.

Adicionalmente, los terminales deberán contar con **servicios de navegación segura en movilidad**, con capacidad para detectar y bloquear contenido malicioso, dominios fraudulentos, intentos de phishing o sitios con malware. Este servicio deberá incluir un sistema de **gestión centralizada**, con generación de **informes periódicos** de actividad y alertas de seguridad. Será requisito imprescindible que esta protección no dependa de la instalación de aplicaciones en los terminales, debiendo implementarse de forma transparente para el usuario final y sin intervención directa en el dispositivo.

Los licitadores deberán especificar en sus ofertas los modelos de terminales que proponen para sustituir la totalidad de los actualmente existentes en el Parlamento, asegurando que se igualan o superan las prestaciones de los requerimientos mínimos exigidos en el presente pliego técnico.

Para el caso de los terminales de gama alta, el licitador debe realizar una oferta de un modelo de terminal, como mínimo, para cada uno de los sistemas operativos principales (Android e iOS), modelos que, con independencia del sistema operativo que tengan, deberán cumplir los requisitos detallados en el apartado 5.2.3.3. y deberán tener un precio de mercado equivalente entre ellos. En su caso, detallarán también el tipo y número de accesorios que se incluyen en cada dispositivo. Adjudicado el contrato, el Parlamento identificará qué cantidad de cada uno de los modelos de terminal deberá entregarse respecto al total de terminales solicitados.

### 5.2.3.2. Modalidad de suministro

La provisión de los terminales móviles de alta gama deberá realizarse en **régimen de renting**, incluyendo tanto los suministros iniciales como los programados a lo largo del contrato. Esta modalidad permitirá al Parlamento de Navarra disponer de terminales siempre actualizados, bajo condiciones económicas predecibles y con una gestión técnica optimizada.

La entrega de los terminales será in situ en la sede del Parlamento, gestionada por al menos una persona del adjudicatario desplazada a la sede del Parlamento durante el tiempo necesario para la entrega y

personalización final de todos los terminales, y se efectuará siguiendo el procedimiento que establecerá el Parlamento de Navarra con los usuarios finales.

El servicio de renting deberá contemplar, como mínimo, las siguientes condiciones:

- **Entrega inicial completamente configurada.** Los servicios responsables del Parlamento especificarán a la empresa adjudicataria la configuración estándar con la que deberán entregar los terminales. El Parlamento podrá requerir al adjudicatario la renovación de dicha configuración a consecuencia de nuevas necesidades del Parlamento que pudieran surgir. Los terminales serán preparados por el adjudicatario para su uso inmediato, incluyendo tarjetas SIM, perfiles corporativos, aplicaciones identificadas por el Parlamento de Navarra (portafirmas, Teams, etc.), políticas de seguridad aplicadas y conexión a sistemas de gestión MDM y clonados de los dispositivos actuales, esto último en el caso de que sea técnicamente posible.
- **Garantía extendida** durante toda la vigencia del contrato, cubriendo cualquier defecto de funcionamiento o desgaste habitual del dispositivo, sin costes adicionales para el Parlamento.
- **Sustitución exprés** en caso de avería, rotura o mal funcionamiento, garantizando la entrega de un terminal de sustitución en un plazo máximo de 24 horas hábiles desde la notificación de la incidencia.
- **Recogida y reciclaje** de los dispositivos retirados o sustituidos, asegurando un tratamiento adecuado conforme a la normativa vigente en materia de residuos electrónicos y protección medioambiental. Este proceso deberá incluir el borrado seguro de la información almacenada en los dispositivos, que deberá quedar adecuadamente acreditado.

Los licitadores deberán detallar en su oferta las condiciones económicas del renting propuesto, así como el procedimiento operativo que aplicarán para la entrega, sustitución, retirada y reciclaje de terminales. Igualmente, se valorará (apartado 3.4 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR) la flexibilidad del modelo de renting propuesto en cuanto a la ampliación o renovación anticipada del parque de dispositivos en función de las necesidades del Parlamento durante la vigencia del contrato.

### 5.2.3.3. Especificaciones técnicas mínimas de los terminales ofertados

Los terminales móviles que se suministren en el marco del presente contrato deberán cumplir, como mínimo, con las especificaciones técnicas que se detallan a continuación, diferenciadas según el perfil de uso previsto: terminales de gama alta para personal ejecutivo y terminales de gama básica para funciones de conectividad y voz.

#### Terminales de gama alta

<i>Especificación</i>	<i>Requisito mínimo</i>
<i>Sistema operativo</i>	Sistema operativo Android o iOS con acceso a los servicios integrados propios y a tiendas de aplicaciones Google Play o Apple Store. Versiones Android 15 o iOS 18 (o superior), respectivamente.
<i>Procesador</i>	CPU de alto rendimiento (mínimo 6 núcleos de alto rendimiento)
<i>Pantalla</i>	Tecnología OLED, tamaño mínimo de 6,1", resolución $\geq 2556 \times 1179$ píxeles, brillo $\geq 1000$ nits o del tipo Dynamic AMOLED 2X
<i>Memoria interna</i>	Almacenamiento interno no ampliable de al menos 256 GB.

<i>Memoria RAM</i>	Igual o superior a 6 GB
<i>Conectividad móvil</i>	Compatibilidad con 5G NR, 4G LTE Advanced, VoLTE, dual SIM (física y/o eSIM)
<i>Conectividad adicional</i>	WiFi 6E o superior, Bluetooth 5.3 o superior, NFC, GPS/GNSS
<i>Sensores</i>	Autenticación biométrica facial Giroscopio de alto rango dinámico Acelerómetro de fuerza g alta Sensor de proximidad
<i>Resistencia</i>	Certificación IP68 o superior
<i>Autonomía</i>	Autonomía mínima de 20 h en reproducción de vídeo continua (según pruebas estándar)
<i>Cámara</i>	Sistema de cámara dual o superior, con resolución mínima de 12 MP, grabación en 4K, estabilización óptica de imagen. Grabación de vídeo en 4K.
<i>Batería</i>	4300 mAh o superior
<i>Carga</i>	Carga USB tipo C.  Compatible con carga rápida $\geq 20W$ y carga inalámbrica del tipo USB C a USB C compatible con carga rápida en teléfonos del tipo suministrado y de marcas reconocidas
<i>Seguridad</i>	Integración nativa con plataformas de gestión de dispositivos móviles (MDM), soporte de borrado remoto, bloqueo, políticas de seguridad avanzadas. - Soporte obligatorio en sistemas tipo DEP (Device Enrollment Program) para la gestión centralizada de dispositivos y aplicaciones, y control de configuración sin intervención del usuario. - Capacidad para asignación y administración remota de terminales y apps. - Funciones de gestión avanzada para entornos corporativos.
<i>Antigüedad del modelo</i>	Fecha de lanzamiento posterior a septiembre de 2024
<i>Bandeja SIM</i>	Bandeja SIM y eSIM para utilizar simultáneamente

**Condiciones adicionales:**

- Los licitadores deberán **especificar en sus propuestas los modelos ofertados**, detallando su nivel de cumplimiento con cada una de las características indicadas en el formulario del Anexo II.b

Se **valorarán propuestas que mejoren** los requisitos mínimos exigidos (apartado 3.5 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).

- Todos los terminales deberán ser plenamente **compatibles con el sistema de gestión MDM** que se implante en el Parlamento de Navarra.
- El adjudicatario garantizará la **disponibilidad de unidades de repuesto**, soporte técnico y recambios durante toda la vigencia del contrato.

### **5.3. RED PRIVADA VIRTUAL (RPV)**

Los licitadores contemplarán la implantación de una red privada virtual (RPV) que integre las extensiones fijas de la central telefónica del Parlamento de Navarra con las líneas principales de los servicios móviles.

#### **5.3.1. Plan de numeración**

Para constituir la RPV, los licitadores mantendrán el plan de numeración privada existente a 4 cifras, que integra la numeración interna establecida para los servicios de telefonía fija con la numeración interna establecida para los servicios de telefonía móvil, de forma que puedan realizarse llamadas entre extensiones mediante la marcación de un número corto, con independencia de que la extensión sea fija o móvil.

#### **5.3.2. Categorización de llamadas y de usuarios**

Desde la RPV se podrán realizar los siguientes tipos de llamadas:

- **Internas.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino en cualquier extensión fija o móvil de la RPV. La marcación de estas llamadas podrá realizarse a un número corto o al número público de la extensión destino. En ambos casos se considerará como una llamada interna.
- **Locales.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de la misma localidad.
- **Provinciales.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de la misma provincia.
- **Nacionales.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo de cualquier provincia.
- **Móviles nacionales.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono móvil perteneciente a un operador en el territorio nacional.
- **Internacionales.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino un teléfono fijo o móvil fuera del territorio nacional.
- **Resto.** Llamadas con origen en cualquier extensión fija o móvil de la RPV y destino números de tarificación adicional, acceso a contenidos de pago, llamadas en itinerancia, etc.

Por su parte, los usuarios de la RPV podrán tener diferentes perfiles de uso de los servicios contratados, de acuerdo con el siguiente esquema:

- **Perfil 1.** Tienen autorizadas todas las categorías de llamadas sin restricción horaria.
- **Perfil 2.** Tienen autorizadas las categorías con destino en el territorio nacional sin restricción horaria.
- **Perfil 3.** Tienen autorizadas las categorías con destino en el territorio nacional durante el horario de trabajo del Parlamento.
- **Perfil 4.** Tienen autorizadas llamadas internas y locales durante el horario de trabajo del Parlamento.
- **Perfil 5.** Solamente tienen autorizadas las llamadas internas durante el horario de trabajo del Parlamento.

En forma de tabla de doble entrada, los atributos asignados a cada perfil quedarían de la siguiente forma:

<b>TIPO DE PERFIL</b>	<b>PERFIL 1</b>		<b>PERFIL 2</b>		<b>PERFIL 3</b>		<b>PERFIL 4</b>		<b>PERFIL 5</b>	
<b>Tipo de extensión</b>	<b>Fija</b>	<b>Móvil</b>	<b>Fija</b>	<b>Móvil</b>	<b>Fija</b>	<b>Móvil</b>	<b>Fija</b>	<b>Móvil</b>	<b>Fija</b>	<b>Móvil</b>
<b>Llamadas internas</b>	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)
<b>Llamadas a fijos locales</b>	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)	SI (*)	SI (*)		
<b>Llamadas a fijos provinciales</b>	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				
<b>Llamadas a fijos nacionales</b>	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				
<b>Llamadas a móviles nacionales</b>	SI	SI	SI	SI	SI (*)	SI (*)				
<b>Llamadas a fijos internacionales</b>	SI	SI								
<b>Llamadas a móviles internacionales</b>	SI	SI								
<b>Otras llamadas</b>	SI	SI								

(\*) Permisos limitados al horario de trabajo del Parlamento de Navarra.

Esos perfiles podrán ser modificados durante la vigencia del contrato, a solicitud de Parlamento de Navarra.

#### **5.4. DATOS EN MOVILIDAD**

Este apartado recoge los requisitos técnicos y funcionales que deberán cumplir los servicios de conectividad móvil para acceso a datos, mensajería y uso de tarjetas SIM, tanto en movilidad como en la sede del Parlamento de Navarra. El objetivo es garantizar un acceso seguro, rápido y continuo a los recursos digitales corporativos, independientemente de la ubicación física del usuario o del dispositivo utilizado.

La solución deberá asegurar un rendimiento óptimo en cuanto a velocidad de conexión, latencia, disponibilidad de red y capacidad de gestión, con especial atención a la cobertura en interiores.

En los subapartados siguientes se detallan las condiciones específicas que deberán cumplir los servicios de datos en movilidad, los servicios de mensajería, los requisitos técnicos de las tarjetas SIM y las garantías exigidas en materia de cobertura móvil dentro del edificio del Parlamento de Navarra.

##### **5.4.1. Servicios de datos en movilidad**

El servicio de datos en movilidad deberá proporcionar acceso seguro, continuo y de alta disponibilidad a Internet y a los recursos corporativos desde redes móviles, incluyendo tecnologías 4G o posteriores.

Asimismo, el adjudicatario deberá asegurar la evolución tecnológica del servicio, manteniendo la compatibilidad con redes móviles de última generación durante toda la vigencia del contrato.

##### **5.4.2. Servicios móviles de mensajería**

El servicio deberá incluir capacidades completas de mensajería móvil, compatibles con los estándares actuales, incluyendo:

- Envío y recepción de mensajes cortos alfanuméricos (SMS) de hasta 160 caracteres.
- Envío y recepción de mensajes multimedia (MMS), permitiendo el intercambio de imágenes, audio o vídeo.

Ambos servicios deberán estar disponibles en todo el territorio nacional y en itinerancia internacional, sin necesidad de configuraciones adicionales por parte del usuario.

##### **5.4.3. Tarjetas SIM**

Los licitadores deberán incluir en su oferta el suministro de tarjetas SIM en número suficiente para cubrir la totalidad de extensiones móviles actualmente existentes en el inventario del Parlamento de Navarra. Este suministro deberá contemplar tanto los terminales móviles como los ordenadores portátiles que requieran conectividad de datos en movilidad, SIM estándar y multiSIM.

Para aquellos usuarios que requieran simultáneamente el uso de terminal móvil y ordenador portátil, se emplearán tarjetas multisim vinculadas a la línea principal o extensión corporativa que determine el Parlamento de Navarra en cada caso. En las líneas destinadas exclusivamente a equipos portátiles, y que no estén asociadas a una línea principal, se habilitarán únicamente servicios de datos.

En caso de que esto no sea viable por razones técnicas o de configuración de servicios, se permitirá la activación de líneas nuevas, exclusivamente con servicios de datos, que serán tratadas a efectos de facturación como una única línea junto a su correspondiente línea principal.

La solución propuesta deberá garantizar, como mínimo, una capacidad de servicio equivalente a la actualmente contratada. A modo de referencia, se establece el siguiente escenario:

- 65 tarjetas SIM estándar y 65 tarjetas MULTISIM asociadas a líneas principales, asignadas a distintos perfiles de uso con servicios de datos. El bono de datos deberá ser ilimitado (\*).
- 5 tarjetas SIM destinadas exclusivamente a servicios de voz.

(\*) La tarifa de datos ilimitada, será como mínimo de 250 GB.

Adicionalmente, será entregado por parte del adjudicatario de un conjunto de tarjetas SIM adicionales, al menos 10 unidades, que puedan mantenerse inactivas y ser activadas rápidamente ante situaciones de avería, necesidad urgente de alta o sustitución temporal.

#### **5.4.4. Cobertura de servicios móviles en la sede del Parlamento de Navarra**

Los licitadores deberán acreditar documentalmente que la red móvil utilizada en el servicio ofertado proporciona niveles de cobertura y calidad adecuados en todas las dependencias del Parlamento de Navarra, con especial atención al Salón de Plenos. Como mínimo, se exigirá la disponibilidad de servicios de voz y acceso a redes de datos con tecnología 4G.

A tal efecto, las propuestas deberán incluir:

- Evidencias de cobertura suficiente para la realización de llamadas de voz utilizando los terminales ofertados.
- Medición de la máxima velocidad de transferencia de datos alcanzada con dichos terminales en las instalaciones del Parlamento.
- Estimación del número máximo de usuarios concurrentes (voz y datos) soportados por la cobertura actual en la sede parlamentaria.

En caso de que se detecte una cobertura insuficiente para garantizar la calidad de servicio requerida, los licitadores deberán presentar una solución técnica detallada que contemple:

- La infraestructura adicional necesaria.
- Los requerimientos de instalación u obra civil.
- El plazo estimado de ejecución de los trabajos.

Todos los costes asociados a la mejora de la cobertura móvil para alcanzar los niveles exigidos serán asumidos íntegramente por el adjudicatario.

## 5.5. ACCESO A DATOS FIJOS

El adjudicatario deberá proveer al Parlamento de Navarra de los servicios de conectividad fija necesarios para la publicación de servicios institucionales en Internet, el acceso a la red por parte de usuarios internos y visitantes, y la garantía de continuidad del servicio mediante mecanismos de redundancia y alta disponibilidad.

### a) Línea principal de acceso a Internet

Como línea principal, se requiere una conexión dedicada a Internet que permita la publicación de los contenidos web institucionales, el intercambio de correo electrónico y el acceso desde el exterior a otros servicios de red que se alojen en las infraestructuras del Parlamento. Esta línea deberá disponer de un caudal mínimo garantizado de 1 Gbps simétrico, basado en tecnología de fibra óptica dedicada, preferentemente MacroLAN o equivalente.

#### Características técnicas mínimas:

- Tecnología: Fibra óptica dedicada.
- Caudal mínimo garantizado: 1 Gbps simétrico. Se valorarán ofertas con caudales superiores (apartado 5.5 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).
- SLA mínimo: El servicio deberá garantizar una latencia baja y un nivel de disponibilidad igual o superior al 99,95 %.
- Tecnología preferente: Tipo MacroLAN o equivalente.
- Router de acceso: El equipo proporcionado deberá ser capaz de gestionar tráfico de al menos 1 Gbps full dúplex de forma sostenida, sin afectar al rendimiento. Se valorarán propuestas con routers de mayor capacidad (apartado 5.1 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).

### b) Redundancia de la línea principal

Se exigirá la **implementación de un sistema de redundancia activa-pasiva** para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallo de la línea principal. La solución de respaldo deberá estar alojada en el CPD ubicado en la calle Orcoyen. El cambio de línea deberá realizarse de forma automática o en tiempos mínimos, asegurando la mínima afectación al servicio.

### c) Líneas de acceso para usuarios internos y red de invitados

Además, se deberán proporcionar tres líneas adicionales de acceso a Internet. Estas conexiones estarán destinadas a permitir la navegación por parte de los usuarios internos del Parlamento de Navarra, así como para habilitar un acceso diferenciado para visitantes o uso público. Estas líneas deberán contar con tecnología FTTH o similar y garantizar un caudal mínimo de 1 Gbps en sentido red–usuario.

#### Características técnicas mínimas:

- Tecnología: FTTH o equivalente.
- Caudal mínimo garantizado: 1 Gbps en sentido red–usuario. Se valorarán propuestas con caudales superiores (apartado 5.6 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).
- Router de acceso: Cada línea deberá contar con un equipo capaz de gestionar tráfico sostenido a la velocidad ofertada, teniendo en cuenta un uso simultáneo estimado de hasta 150 usuarios. Se valorarán propuestas con routers de mayor capacidad (apartado 5.2 del epígrafe 13 sobre puntuación técnica, según el PCR).

El rendimiento del equipo no deberá verse degradado en ningún momento por el número de usuarios conectados ni por el volumen de tráfico.

En caso de detectarse deficiencias de rendimiento o averías, el adjudicatario estará obligado a sustituir el equipo por otro de prestaciones adecuadas sin coste adicional para el Parlamento de Navarra.

### **5.5.1. Direccionamiento Público**

El adjudicatario deberá garantizar el mantenimiento del bloque de direccionamiento IP público actualmente asignado al Parlamento de Navarra para el servicio de acceso a Internet, cuya referencia es la siguiente:

- **Bloque asignado:** 195.76.224.0/24

En caso de que, por motivos técnicos debidamente justificados, no sea posible mantener el bloque indicado, el adjudicatario estará obligado a presentar un **plan detallado de migración**, que deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

- a. Asignación de un nuevo bloque IP público con igual o mayor capacidad.
- b. Fases del proceso de migración.
- c. Plazos previstos para cada fase.
- d. Medidas de mitigación de riesgos.
- e. Garantías de continuidad del servicio de acceso a Internet durante todo el proceso.

Cualquier coste asociado a la reasignación, migración o sustitución del direccionamiento IP público será asumido **íntegramente por el adjudicatario**, sin que ello suponga gasto alguno para el Parlamento de Navarra.

## **5.6. GESTIÓN COMERCIAL Y ADMINISTRATIVA DEL SERVICIO**

La empresa adjudicataria deberá designar un delegado o interlocutor único ante el Parlamento de Navarra, responsable de todas las cuestiones de índole comercial, administrativa y de facturación relacionadas con el contrato. Por su parte, el Parlamento designará igualmente una persona que actuará como representante institucional para coordinar todas las gestiones derivadas de la prestación del servicio.

### **5.6.1. Ampliación del servicio**

De acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 20 del PCR, En el supuesto de que el Parlamento precise incrementar el número de terminales, líneas de voz o de datos en movilidad, o número de extensiones y líneas de telefonía fija, estas conllevarán la actualización de la tarifa fija concertada mensual en el mes correspondiente al que se hayan producido las modificaciones en la planta contratada, de acuerdo con los precios unitarios recogidos en el desglose de la tarifa fija concertada incluido en el Anexo III.b del PCR.

### **5.6.2. Gestión administrativa**

La gestión administrativa incluirá todas las tramitaciones básicas asociadas a la activación, desactivación, modificación y consulta de líneas, servicios y funcionalidades, así como la elaboración de informes de uso requeridos por el Parlamento dentro del alcance del contrato.

Entre las tareas administrativas incluidas se encuentran:

- Alta administrativa de línea.
- Asignación/anulación número de pedido de terminales.
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM.
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa.
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK).
- Bajas de línea.
- Consulta de estado y modificación de la línea.
- Gestión de perfiles de líneas: tráfico, grupos de usuarios.
- Activación/desactivación de restricciones.
- Activación/desactivación de acceso internacional o roaming.
- Restricción de llamadas.
- Establecer límite de consumo.
- Cambio de límite de consumo.
- Aviso al alcanzar el límite de consumo.
- Aviso de bajada de tasa de transferencia de datos.
- Activación/desactivación de otros servicios suplementarios.
- Activación/desactivación de otros servicios de valor añadido.
- Bloqueo de terminal, borrado de información.
- Contratación de bonos o paquetes de tarificación cerrada.
- Reorganización de la agenda corporativa.
- Reconfiguración de equipos de acceso a Internet.
- Consulta sobre funcionamiento de terminales.

A efectos de esta gestión, el adjudicatario deberá establecer un **punto único de contacto** para canalizar todas las solicitudes que formule el Parlamento.

La atención deberá ser personalizada, es decir, deberá haber un mismo grupo de personas específicamente asignadas para dar servicio al Parlamento identificadas con nombre, apellidos, correo electrónico y número de teléfono. En caso de vacaciones o ausencias del personal, el adjudicatario deberá indicar, con una antelación suficiente, la persona suplente. Durante los períodos de vacaciones deberá garantizar la continuidad de la atención comercial personalizada con el mismo nivel de servicio.

El servicio de atención personalizada en el Parlamento deberá estar disponible, de las 8 h a las 18 h, los días laborables que correspondan. Fuera de este horario, la atención puede llevarse a cabo desde el servicio global de empresa del adjudicatario siempre que se garantice la buena calidad del servicio.

### **5.6.3. Facturación**

Los licitadores deberán facturar la cantidad que ofertan como tarifa fija concertada mensual del contrato. Las facturas se abonarán con periodicidad mensual a partir de la puesta en marcha efectiva de los servicios de telecomunicaciones y hasta la finalización del contrato. Constarán de una única cantidad que integrará todos los conceptos susceptibles de facturación y tarificación para los servicios indicados.

A pesar de que exista una cantidad total para la facturación, se establecerá obligatoriamente un sistema de tarificación y facturación que permita obtener toda la información de cuotas y llamadas realizadas por el Parlamento de Navarra.

Dicho sistema incluirá, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Carga desde formato electrónico por meses o periodos que se determinen.
- Desgloses por tipo de tráfico.
- Agrupación de números por unidades de facturación.
- Información separada de cada número.
- Agrupación por conceptos y tipos de líneas.
- Generación de informes.
- Facilidad de exportación a formatos de bases de datos.

#### **Quedan excluidos de la tarifa fija concertada:**

- El tráfico de telefonía fija y móvil correspondiente a **servicios de tarificación especial**.
- El tráfico de voz y datos en **itinerancia fuera del territorio de la Unión Europea y la EEE**.

Estos servicios se facturarán **mensualmente y de forma independiente** para todas las líneas afectadas.

Además, en lo relativo a estos consumos no incluidos en la tarifa fija, el adjudicatario deberá implantar mecanismos de **control y notificación proactiva**, con alertas en los casos en que el importe mensual de una línea supere los **50 euros**, salvo que dicho consumo esté cubierto por bonos específicos contratados. En estos casos, se deberán aplicar medidas de **bloqueo automático del servicio y notificación inmediata al Parlamento**.

Asimismo, el adjudicatario deberá habilitar medios para **restringir o limitar el uso de estos servicios especiales o en itinerancia** en cualquier extensión del sistema, ya sea fija o móvil.

En cuanto a la información requerida para esta facturación adicional, se deberá proporcionar:

- Una factura conjunta mensual, sin desglose, con el importe global de los servicios no incluidos en la tarifa fija.

- Un informe detallado por línea, en formato PDF, con los conceptos facturados y los importes correspondientes a cada línea, siguiendo el modelo establecido en el anexo del presente pliego.
- Un archivo en formato Excel con el desglose completo de todos los servicios facturados fuera de contrato. Este archivo deberá incluir, al menos, las siguientes columnas:
  - Número de línea
  - Fecha
  - Concepto facturado
  - Precio de tarifa
  - Descuento aplicado (si procede)
  - Importe total

En caso de haberse contratado **bonos de tarificación adicionales** para alguno de estos servicios, se sustituirá el detalle individual de los conceptos por el **nombre del bono contratado y su precio global**.

## **5.7. GESTIÓN DE INCIDENCIAS**

El adjudicatario deberá prestar un servicio de **garantía, mantenimiento y soporte avanzado** durante toda la vigencia del contrato, que cubra todos los dispositivos, terminales e infraestructuras incluidas en el alcance del presente pliego, tanto si han sido suministrados por el propio adjudicatario como si son propiedad del Parlamento de Navarra.

Será responsabilidad del adjudicatario la gestión integral del servicio, incluyendo la **resolución de averías, la sustitución o reparación de equipos, la reconfiguración de servicios** y cualquier otra actuación técnica que sea necesaria para garantizar la correcta prestación de los servicios, **sin coste adicional para el Parlamento**. Esto incluye desplazamientos, mano de obra, materiales, componentes y cualquier otro gasto asociado, tanto en las dependencias del Parlamento como en las instalaciones del adjudicatario.

La **sustitución o reparación de terminales de usuario** se realizará conforme al criterio del Parlamento de Navarra, siempre que se trate de equipos cubiertos por el contrato.

Para facilitar la atención ágil y eficaz de las incidencias, el adjudicatario deberá establecer un **punto único de contacto**, accesible mediante número de teléfono, correo electrónico y/o plataforma web, que canalice todas las comunicaciones relativas a la gestión de incidencias.

### **5.7.1. Servicio de telefonía fija**

El mantenimiento de los elementos necesarios para garantizar la prestación de los servicios de telefonía fija será responsabilidad del adjudicatario e incluirá, al menos, los siguientes aspectos:

- Terminales de usuario.
- Central telefónica MX-ONE.
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos del personal técnico.
- Mano de obra.
- Suministro de materiales y componentes necesarios para la resolución de incidencias.

Asimismo, el adjudicatario deberá atender peticiones de reprogramación o reconfiguración de los servicios implantados, gestionar la agenda corporativa y resolver consultas técnicas, preferentemente mediante correo electrónico.

### **5.7.2. Servicio de voz y acceso a datos en movilidad**

El mantenimiento de los sistemas, terminales y dispositivos utilizados para la prestación de los servicios móviles también será responsabilidad del adjudicatario, incluyendo como mínimo:

- Terminales y sus accesorios.
- Supervisión permanente de los equipos de acceso a redes públicas.
- Desplazamientos.
- Mano de obra.
- Materiales y componentes requeridos para arreglar las averías.

De igual forma, se deberá facilitar la **reconfiguración de servicios** y responder a **consultas técnicas**, especialmente por vía telemática.

### **5.7.3. Servicio de datos**

El adjudicatario se hará cargo del mantenimiento de los elementos que permiten la prestación de los servicios de acceso a Internet y conectividad de datos, lo que comprende:

- Equipos de acceso a Internet (routers, equipos de línea, etc.).
- Desplazamientos del personal técnico.
- Mano de obra.
- Materiales y piezas necesarias para la resolución de averías.

Se deberá atender también a **solicitudes de reconfiguración** de estos equipos y responder a **consultas técnicas** por los medios establecidos.

## **5.8. NIVEL DE SERVICIO**

Los licitadores, al presentar sus ofertas, se comprometerán al cumplimiento de los niveles de servicio definidos en los siguientes apartados. Estos niveles serán de obligado cumplimiento para el adjudicatario durante toda la vigencia del contrato.

### **5.8.1. Definiciones**

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido desde que se abre la incidencia hasta que los técnicos designados por el adjudicatario del servicio de mantenimiento se personan en el lugar de la avería.
- **Tiempo de resolución:** tiempo transcurrido desde que el/los técnicos se personan en el lugar de la avería y se resuelve la misma.
- **Avería masiva:** total incomunicación o degradación en el funcionamiento del sistema que afecte a más del 10% del total de las líneas y/o extensiones y cuya causa sea debida a algún elemento de la central telefónica o de los enlaces con el exterior.

### **5.8.2. Atención al cliente**

El adjudicatario deberá garantizar:

- Disponibilidad **24x7** para la **comunicación de incidencias**.
- Atención en **horario comercial** para consultas y reclamaciones.

El punto único de contacto deberá disponer, como mínimo, de un número de teléfono operativo en todo momento, y canales adicionales como correo electrónico o acceso web para el resto de gestiones.

### **5.8.3. Acceso de voz a redes públicas**

En caso de interrupción del acceso a redes públicas, el adjudicatario deberá garantizar un **tiempo de respuesta inferior a 4 horas** desde la comunicación de la incidencia.

### **5.8.4. Central telefónica y electrónica de red para servicio de voz.**

Los tiempos de respuesta para incidencias relacionadas con la central telefónica y otros elementos de red serán los siguientes:

- **Averías Masivas:** menos de 4 horas a partir de la comunicación de la incidencia.
- **Averías Individuales:** antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.
- **Cambios de programación o configuración:** Antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

### **5.8.5. Terminales y tarjetas SIM**

En caso de avería de los terminales, dispositivos y tarjetas SIM, el adjudicatario se compromete a los siguientes tiempos para la reparación o sustitución del elemento averiado:

- **Teléfonos fijos:** 5 días laborables.
- **Teléfonos móviles:** Se aplicará la sustitución exprés indicado en el punto 5.2.3.2
- **Tarjetas SIM:** 2 días laborables.

#### **5.8.6. Acceso de datos a Internet**

En caso de avería de la conexión principal a Internet el adjudicatario se compromete a un tiempo de respuesta inferior a 4 horas desde la comunicación de la incidencia por parte del Parlamento de Navarra.

En caso de avería de una de las conexiones secundarias a Internet el adjudicatario se compromete a personarse en Parlamento de Navarra antes de finalizar el siguiente día laborable al de la comunicación de la incidencia.

#### **5.8.7. Penalizaciones**

Tal y como se describe en la cláusula 21 del PCR, en la parte que se refiere al nivel de servicio, en caso de que el adjudicatario no cumpliera con alguno de los requerimientos antes indicados, será objeto de una penalización económica cuya cuantía se deducirá de la factura mensual inmediatamente posterior al hecho que hubiese causado el incumplimiento del nivel de servicio.

Las penalizaciones se aplicarán según el siguiente esquema:

- **Acceso a redes públicas e Internet:** Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 70%. Dependiendo del tipo de acceso (línea principal o secundarias), se aplicarán los conceptos correspondientes recogidos en el apartado "datos" del Anexo III.b
- **Central telefónica:** Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de mantenimiento de la central, hasta un máximo del 70%.
- **Terminales fijos:** Por cada día de retraso se descontará un 10% del precio ofertado para mantenimiento de extensiones internas (incluyendo terminales físicos), hasta un máximo del 50%.
- **Terminales móviles, dispositivos USB y tarjetas SIM:** Por cada día de retraso se descontará un 10% de la cuota mensual de la línea afectada, hasta un máximo del 50%.

## **5.9. PLAN DE IMPLANTACIÓN Y PRUEBAS**

Los licitadores deberán incluir en su propuesta un plan detallado de implantación en el que se especifiquen los procedimientos de trabajo, las tareas a ejecutar y los recursos asignados para la puesta en marcha de los servicios.

Este plan deberá incorporar un calendario pormenorizado que recoja las fases de provisión, configuración y entrada en servicio de todos los componentes incluidos en este pliego, tanto en el ámbito de voz como de datos, y para servicios fijos y en movilidad.

Asimismo, deberá presentarse un plan de pruebas que permita verificar el correcto funcionamiento de cada uno de los elementos de la solución ofertada, así como de la solución global en su conjunto.

El desarrollo del plan deberá garantizar en todo caso el cumplimiento del **plazo máximo de implantación** indicado en el punto 4 del presente pliego.

En aquellas actuaciones que impliquen interrupciones temporales del servicio (por ejemplo, portabilidad de numeración telefónica, cambios en el direccionamiento IP de los servicios de Internet, migraciones tecnológicas, entre otros), el tiempo de interrupción previsto no podrá exceder las **6 horas**. Estas intervenciones deberán programarse en **horarios de baja actividad** y ser comunicadas previamente al Parlamento de Navarra, que deberá autorizar su realización.

**ANEXO**

**PLANTILLA DE SERVICIOS NO INCLUIDOS EN TARIFA FIJA CONCERTADA**

Detalle mensual de los servicios no incluidos, un informe por cada línea, en formato PDF.

Nº Teléfono	Periodo facturado	
Servicio 1		Importe servicio 1
Servicio 2		Importe servicio 2
Servicio 3		Importe servicio 3
.		.
.		.
.		.
.		.
	Suma	
	IVA	
	Importe Total	

Formato hoja Excel para detalle de servicios no incluidos, un único fichero para todas las líneas

Nº. Teléfono	FECHA	Concepto facturado	Tarifa	Descuento	Importe