

**PLIEGO REGULADOR DE LA
CONTRATACIÓN**

EXPEDIENTE 0005-CP01-2025-000045

**Órgano de Contratación: *Dirección General
de Telecomunicaciones y Digitalización
(DGTD)***

**Unidad Gestora: *Servicio de
Telecomunicaciones, Infraestructuras y
Ciberseguridad***

**CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES PARA LA
ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD
FORAL DE NAVARRA**



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

ÍNDICE

PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES	5
A. CLÁUSULAS ESPECÍFICAS	5
1.- OBJETO DEL CONTRATO	5
2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO	6
3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN	6
4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR	7
5.- IMPORTE DEL CONTRATO	8
6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA	8
7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO	9
8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO	9
9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA	9
10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL	10
11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL	12
12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES	13
13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN	18
14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS	29
15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN	29
16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO	30
17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO	33
B. CLÁUSULAS GENÉRICAS	34
18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO	34
19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS.....	34
20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO	35
21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	36
22.- AUTORIZACIONES.....	37
23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO	37
24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO	37
25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	38
26.- CONFIDENCIALIDAD	42
27.- PROPIEDAD INTELECTUAL	44
28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN	45
29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO	46
30.- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN	46
31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE	48
32.- RESPONSABILIDAD	49
33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO.....	49
PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS	50
34.- DESCRIPCIÓN INICIAL	50
35.- CONSIDERACIONES GENERALES	50
35.1. Organización.....	51
35.1.1. Coordinación con el resto de adjudicatarios y oficina técnica	51
35.1.2. Personal dedicado al proyecto	51
35.1.3. Seguimiento del contrato	53
35.1.4. Calendario laboral.....	54
35.2. Monitorización y supervisión.....	54
35.3. Operación y soporte	55
35.4. Mantenimiento	56
35.5. Seguridad	57
35.5.1. Acceso a los equipos	58
35.5.2. Gestión de credenciales.....	58



35.5.3. Gestión de dispositivos	58
35.5.4. Configuración de dispositivos	58
35.5.5. Copias de seguridad	58
35.5.6. Actualización de software.....	59
35.6. Modelo de gestión	59
35.6.1. Notificación y documentación	59
35.6.2. Gestión unificada en caso de adjudicación de más de un lote	59
35.6.3. Gestión compartida del adjudicatario y Gobierno de Navarra	59
35.6.4. Herramientas de tiques	60
35.6.5. Procedimientos de actuación	61
35.6.6. Paradas de servicio programadas	61
35.6.7. Gestión de peticiones	62
35.6.8. Gestión de incidencias	62
35.6.9. Responsable técnico	63
35.7. Inicio y fin de la prestación del servicio	63
35.7.1. Implantación y pruebas	63
35.7.2. Finalización del servicio	64
35.8. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)	65
35.8.1. Implantación	65
35.8.2. Disponibilidad del servicio	66
35.8.3. Atención de peticiones	67
35.8.4. Atención de incidencias	69
35.9. Incumplimientos	70
35.10. Facturación	71
35.11. Formación	73
36.- CARACTERÍSTICAS DE LAS OFERTAS INTEGRADAS	73
37.- ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	74
37.1. Memoria técnica descriptiva	74
37.1.1. Resumen ejecutivo. Será común para todos los lotes	74
37.1.2. Presentación de la empresa y referencias técnicas. Será común para todos los lotes	74
37.1.3. Organización del proyecto y personal técnico. Uno por cada lote	75
37.1.4. Solución técnica. Uno por cada lote	75
37.1.5. Solución técnica específica para SOS Navarra. Sólo para lote 1	76
37.1.6. Solución técnica para securización de Videoconferencias y servicios adicionales DDI. Sólo para lote 1.....	76
37.1.7. Plan de implantación y pruebas. Uno por cada lote.....	77
37.1.8. Plan de gestión, operación y mantenimiento. Uno por cada lote	77
37.1.9. Plan de formación. Uno por cada lote	77
37.1.10. Plan de redundancias. Sólo para lote 1	77
38.- LOTE 1: SERVICIOS DE DATOS Y TELEFONÍA EN SEDES FIJAS.....	78
38.1. Situación actual	79
38.1.1. Datos.....	79
38.1.2. Telefonía	82
38.1.3. Comunicaciones de emergencia	84
38.2. Servicios requeridos y especificaciones técnicas	85
38.2.1. Datos.....	86
38.2.2. Telefonía	103
38.2.3. Comunicaciones de emergencia	108
38.3. Información de utilización del servicio	111
38.3.1. Datos.....	112
38.3.2. Telefonía	112
38.4. Gestión de peticiones del lote	113
38.5. Gestión de incidencias del lote	113
38.6. Mantenimiento, operación y soporte de comunicaciones de emergencia (SGE) 115	
38.7. Valores máximos para ANS e incumplimientos.....	118
38.7.1. Implantación	118
38.7.2. Disponibilidad del servicio	118



38.7.3. Disponibilidad del servicio de comunicaciones de emergencia (SGE)	119
38.7.4. Atención de peticiones	120
38.7.5. Atención de incidencias	120
38.7.6. Atención de incidencias de comunicaciones de emergencia (SGE)	121
39.- LOTE 2: SERVICIOS DE DATOS Y TELEFONÍA EN MOVILIDAD	122
39.1. Situación actual	122
39.2. Servicios requeridos y especificaciones técnicas	123
39.2.1. Servicio de datos móvil	123
39.2.2. Servicio de voz móvil	127
39.2.3. Tipos de SIMs	131
39.2.4. Catálogo de dispositivos	131
39.2.5. Servicios de seguridad	132
39.2.6. Servicio de mensajería multienvío	133
39.3. Consideraciones generales del Lote 2	135
39.3.1. Límites de consumo y restricciones	135
39.3.2. Plan de numeración	137
39.3.3. Facilidades de gestión	137
39.3.4. Cobertura	137
39.4. Información de utilización del servicio	140
39.5. Gestión de peticiones del lote	142
39.6. Gestión de incidencias del lote	142
39.7. Valores máximos para ANS e incumplimientos	144
39.7.1. Implantación	144
39.7.2. Disponibilidad del servicio	144
39.7.3. Atención de peticiones	145
39.7.4. Atención de incidencias	146
40.- DOCUMENTOS ENTREGABLES	147
ANEXO I	149
ANEXO II	150
ANEXO III	152
ANEXO IV	153
ANEXO V	156
ANEXO VI	159
ANEXO VII	161
ANEXO VIII	163
ANEXO IX	165
ANEXO X	167



PARTE I - CONDICIONES PARTICULARES

A. CLÁUSULAS ESPECIFICAS

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de telecomunicaciones para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos públicos para el periodo 2027-2029.

El contrato se dividirá en los siguientes lotes:

- Lote 1: Servicios de datos y telefonía en sedes fijas
- Lote 2: Servicios de datos y telefonía en movilidad

Los licitadores que presenten ofertas individuales a los lotes 1 y 2 podrán presentar oferta integrada que comprenda ambos lotes.

Por tanto, siempre que se presenten las correspondientes ofertas individuales, es posible presentar una (y sólo una por licitador) de las siguientes ofertas integradas:

- Oferta integrada lotes 1+2

Las características técnicas y condiciones se detallan en la PARTE II - PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.

De acuerdo con la disposición adicional única del Decreto Foral 255/2007, de 17 de diciembre, por el que se reordenan las competencias para la celebración de contratos de asistencia en el ámbito de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, podrá adherirse al presente contrato de forma voluntaria y durante la vigencia del mismo, la sociedad pública Navarra de Servicios y Tecnologías S.A., declarada ente instrumental de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por Acuerdo de Gobierno de Navarra de 13 de abril de 2016.

Esta contratación se encuentra englobada en el código CPV (Common Procurement Vocabulary) 64200000 (Servicios de telecomunicaciones).

Tipo de contrato: Servicios.



2.- TRAMITACIÓN Y PROCEDIMIENTO

- a) Tramitación: Anticipada. La adjudicación queda sometida a la condición de existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en el ejercicio correspondiente.
- b) Tipo de Procedimiento: Abierto superior al umbral europeo.
- c) Criterios de adjudicación (Mejor relación calidad – precio): Precio (coste-eficacia) y criterios cualitativos.

3.- RÉGIMEN JURÍDICO Y MESA DE CONTRATACIÓN

El presente contrato tiene carácter administrativo y las partes contratantes quedan sometidas a lo establecido en el Pliego regulador de la contratación y sus documentos anexos, a la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, y a cualesquiera otras disposiciones que regulen la contratación de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra. El desconocimiento del presente pliego, del contrato, de sus documentos anexos o de las instrucciones o normas de toda índole aprobadas por la Administración que puedan ser de aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de la obligación de su cumplimiento.

La Mesa de Contratación estará compuesta por los siguientes miembros:

- Presidente: Eduardo Zariquiegui Aldave, Director del Servicio de Telecomunicaciones, Infraestructuras y Ciberseguridad de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Francisco Echarte Ayerra, Director del Servicio de Plataformas y Operaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.
- Vocal: Andrés Garde Gurpegui, Jefe de Sección de Telecomunicaciones y Banda Ancha de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Pablo Macháin Martiarena, Jefe de Sección de Infraestructuras Tecnológicas de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.
- Vocal: Jorge Agorreta Malumbres, Ingeniero de Telecomunicaciones de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Suplente: Elisa Achaerandio Alvira, Jefa de Sección de Innovación en Tecnologías de la Información Sanitarias de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.
- Vocal: Iñaki Ilundáin Benito, Jefe de Sección para el Fomento de la Excelencia del SINAI de la Dirección General de Ciencia, Tecnología e Innovación. Suplente: Amaia Valgañón Petrizán, Jefa de Negociado del Nodo de Comunicaciones de la Dirección General de Ciencia, Tecnología e Innovación.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Vocal: Roumen Boyanov Katzarov, Jefe de Sección de Ciberseguridad y Gestión del Rendimiento de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Roberto Liberal Obanos, Jefe de Sección de Centro de Soporte de la Dirección General de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Interventora: Ana Barberena Jiménez, Interventora Delegada en el Departamento de Universidad, Innovación y Transformación Digital. Suplente: Interventor/a Delegado/a.
- Secretaria: Argi Zanduetza Criado, Técnica de Administración Pública, Rama Jurídica, de la Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización. Suplente: Nuria Esparza Pardo, Jefa de Sección de Régimen Jurídico de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización.

4.- CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán contratar las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad de obrar, no estén incursas en alguna de las prohibiciones o incompatibilidades para contratar, no se hallen en situación de conflicto de intereses y acrediten una solvencia económica, financiera, técnica o profesional suficiente para ejecutar la prestación contractual demandada.

Quien licite deberá contar, asimismo, con la habilitación empresarial o profesional que, en su caso, sea exigible para la realización de la actividad o prestación que constituye el objeto del contrato.

Podrá contratarse con Uniones Temporales de Empresas o con personas que participen conjuntamente, de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos. En cualquier caso, los contratistas responderán solidariamente de las obligaciones contraídas.

Cada persona no podrá presentar más de una proposición, no se autoriza la presentación de variantes o alternativas. Tampoco podrá suscribir ninguna propuesta en participación conjunta si ha presentado una proposición individual. La infracción de estas normas dará lugar a la inadmisión de todas las propuestas suscritas por ella para un mismo contrato.

La presentación simultánea de ofertas por parte de empresas vinculadas supondrá, igualmente, la inadmisión de dichas ofertas.



5.- IMPORTE DEL CONTRATO

El precio máximo de licitación asciende a la cantidad de 4.338.842,98 € IVA excluido, para una duración del contrato de 3 años. Dicho precio tiene carácter de máximo, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlo.

Los límites máximos de licitación para cada lote son los siguientes:

- El precio máximo del lote 1 es de 2.574.997,31 € (IVA excluido), 3.115.746,75 € (IVA incluido)
- El precio máximo del lote 2 es de 1.763.845,67 € (IVA excluido), 2.134.253,25 € (IVA incluido)

Dichos precios tienen carácter de máximos, de forma tal que las ofertas de los licitadores no podrán superarlos.

En todos los documentos (incluidos los anexos) de este pliego donde figura el IVA, éste es el 21%.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los tributos (excepto el IVA), tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente pliego.

El valor estimado del contrato, que incluye su eventual prórroga de 1 año, asciende a 5.785.123,97 euros IVA excluido.

El presupuesto total, incluyendo la eventual prórroga de un año asciende a 7.000.000,00 euros, IVA incluido.

No procederá revisión de precios.

6.- FORMA DE PAGO Y DATOS PARA LA FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

El pago por el Gobierno de Navarra de los trabajos objeto de este pliego se realizará en función de su correcta ejecución, previa presentación de las correspondientes facturas y constando la conformidad con las mismas de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD).

Está previsto realizar pagos mensuales.

No existirá revisión de precios ni abono de anticipos a cuenta.

Los datos concretos para la expedición de las facturas se indicarán en el documento del contrato.

El detalle de la facturación y su procedimiento se complementa en la cláusula 35.10 del presente pliego.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiazta dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

7.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de los servicios contratados será de 3 años, a contar desde el 1 de enero de 2027. En el caso de que el contrato se inicie con posterioridad al 1 de enero de 2027, el plazo de ejecución se extenderá desde su inicio hasta el 31 de diciembre de 2029 y el gasto imputable al contrato, y demás magnitudes afectadas, se prorratearán proporcionalmente al periodo real de ejecución.

Asimismo, transcurrido ese periodo se prevé la posibilidad de que pueda prorrogarse el contrato en las mismas condiciones durante 1 año más.

8.- RECEPCIÓN Y PLAZO DE GARANTÍA DEL CONTRATO

Debido a la naturaleza del contrato, que consiste en la prestación de servicios de telecomunicaciones que se facilitan de manera continuada y son regulados por la normativa sectorial específica respecto a estándares de calidad y mecanismos de supervisión y que no implica la entrega de bienes materiales ni ejecución de obra, no procede establecer un plazo de garantía.

El acto formal de recepción o conformidad con la ejecución del contrato lo constituirá el informe de pago de la unidad gestora que certifique mensualmente los servicios prestados.

9.- SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA

Debido a la naturaleza del contrato, respecto al carácter estratégico y esencial de estos servicios de telecomunicaciones, básicos y necesarios para el funcionamiento de la Administración, los licitadores deberán acreditar la solvencia económica y financiera para la ejecución del contrato.

LOTE 1

Para concurrir al lote nº 1 de la licitación, las empresas deberán acreditar que disponen de la solvencia económica y financiera que se señala a continuación.

Para su acreditación el licitador deberá presentar una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a uno cualquiera de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades de quien vaya a licitar, debiendo alcanzar un importe de al menos 934.000,00 euros, IVA excluido.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará el volumen global de negocios de cada una de las empresas, debiendo alcanzar en su conjunto el importe señalado.



LOTE 2

Para concurrir al lote nº 2 de la licitación, las empresas deberán acreditar que disponen de la solvencia económica y financiera que se señala a continuación.

Para su acreditación el licitador deberá presentar una declaración sobre el volumen global de negocios de la empresa, referida a uno cualquiera de los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de las actividades de quien vaya a licitar, debiendo alcanzar un importe de al menos 513.000,00 euros, IVA excluido.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará el volumen global de negocios de cada una de las empresas, debiendo alcanzar en su conjunto el importe señalado.

10.- SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL

Debido a la naturaleza del contrato, respecto al carácter estratégico y esencial de estos servicios, básicos y necesarios para el funcionamiento de la Administración, los licitadores deberán acreditar que dispone de la solvencia técnica o profesional suficiente para la ejecución del contrato.

LOTE 1

Para concurrir al lote nº 1, el licitador deberá acreditar que dispone de solvencia técnica o profesional suficiente para este contrato, de acuerdo con lo establecido en este punto.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante subcontratación, el licitador deberá aportar cuando así le sea requerido, un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todas ellas. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, que las personas subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará lo acreditado por todas las empresas concurrentes, debiendo alcanzar en su conjunto los requerimientos exigidos.

La solvencia técnica se acreditará mediante lo siguiente:

- **REALIZACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES:**

El licitador deberá acreditar haber realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del lote 1 del presente pliego en los últimos tres años (se aceptarán por tales tanto los años 2022, 2023, 2024 como 2023, 2024 y 2025), con uno o varios clientes en los que se indique, además, el importe, la fecha y el destinatario.



Al efecto, deberá presentarse una relación de los principales contratos de servicios similares a los del lote 1, objeto de esta contratación, ejecutados durante los tres últimos años, siendo necesario que al menos un contrato supere el importe de 934.000,00 euros, IVA excluido. Ese importe ha debido ser ejecutado dentro de dicho periodo de tiempo, aunque el contrato tenga un plazo superior. La relación debe incluir importes ejecutados, fechas y beneficiarios públicos o privados, a la que se deberá acompañar, para su acreditación, de certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario de los contratos sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado se acreditarán mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

La acreditación de la realización de los trabajos deberá presentarse cumplimentando el **ANEXO III - RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**

Deberá tenerse en cuenta, además, que los trabajos objeto de justificación deben ser trabajos ya realizados, no teniéndose en cuenta aquellos que, en el momento de la justificación, aún se hallen en ejecución.

Aquellas justificaciones cuya descripción no se ajuste a la naturaleza de los trabajos solicitados no serán tenidas en cuenta.

LOTE 2

Para concurrir al lote nº 2, el licitador deberá acreditar que dispone de solvencia técnica o profesional suficiente para este contrato, de acuerdo con lo establecido en este punto.

En el caso de que la solvencia se acredite mediante subcontratación, el licitador deberá aportar cuando así le sea requerido, un documento que demuestre la existencia de un compromiso formal con las subcontratistas para la ejecución del contrato, sumándose en este caso la solvencia de todas ellas. Asimismo, deberá acreditar, en la forma y condiciones establecidas en los artículos 16 y 17 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, que las personas subcontratistas disponen de los medios necesarios para la ejecución del contrato.

En el caso de ofertas presentadas por uniones de empresarios que se constituyan temporalmente al efecto o por licitadores que participen conjuntamente, se acumulará lo acreditado por todas las empresas concurrentes, debiendo alcanzar en su conjunto los requerimientos exigidos.

La solvencia técnica se acreditará mediante lo siguiente:

- **REALIZACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES:**

El licitador deberá acreditar haber realizado trabajos de naturaleza similar a los que son objeto del lote 2 del presente pliego en los últimos tres años (se aceptarán por tales tanto los años 2022,



2023 y 2024 como 2023, 2024 y 2025), con uno o varios clientes en los que se indique, además, el importe, la fecha y el destinatario.

Al efecto, deberá presentarse una relación de los principales contratos de servicios similares a los del lote 2, objeto de esta contratación, ejecutados durante los tres últimos años siendo necesario que al menos un contrato supere el importe de 513.000,00 euros, IVA excluido. Ese importe ha debido ser ejecutado dentro de dicho periodo de tiempo, aunque el contrato tenga un plazo superior. La relación debe incluir importes ejecutados, fechas y beneficiarios públicos o privados, a la que se deberá acompañar, para su acreditación, de certificados expedidos o visados por el órgano competente cuando el destinatario de los contratos sea una entidad del sector público; cuando el destinatario sea un sujeto privado se acreditarán mediante un certificado expedido por este o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario acompañado de los documentos obrantes en poder del mismo que acrediten la realización de la prestación.

La acreditación de la realización de los trabajos deberá presentarse cumplimentando el **ANEXO III - RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS**

Deberá tenerse en cuenta, además, que los trabajos objeto de justificación deben ser trabajos ya realizados, no teniéndose en cuenta aquellos que, en el momento de la justificación, aún se hallen en ejecución.

Aquellas justificaciones cuya descripción no se ajuste a la naturaleza de los trabajos solicitados no serán tenidas en cuenta.

11.- DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN ADICIONAL

Las propuestas y la totalidad de la documentación que componga las mismas (incluso la que describa técnicamente características del trabajo que se oferte) deberá presentarse en castellano, y tratándose de empresas extranjeras, traducida oficialmente al castellano.

No serán objeto de valoración y por tanto se tendrán como no aportados aquellos documentos que se presenten en otra lengua diferente a la expresamente indicada.

Los interesados en la licitación podrán obtener, a través del Portal de Contratación de Navarra, información adicional o aclaraciones sobre los Pliegos y demás documentación complementaria. Las solicitudes de información adicional o aclaraciones se podrán enviar antes de que queden seis días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad. La Administración publicará la contestación en el Portal de Contratación (de las solicitudes presentadas en plazo), antes de que queden tres días hábiles completos para presentar ofertas, pero no con posterioridad, siendo éste su plazo máximo de contestación.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

La información adicional se solicitará en la dirección: concursossitycs@navarra.es

12.- PRESENTACIÓN DE LAS PROPOSICIONES

- **LUGAR Y PLAZO**

El plazo de presentación de ofertas es de 31 días naturales a partir de la fecha de envío del anuncio al Diario Oficial de la Unión Europea, y se concretará la fecha final en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.

Los documentos que conforman la oferta deberán presentarse exclusivamente a través de la Plataforma Electrónica de Licitación de Navarra, que estará disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra (www.contrataciones.navarra.es), de acuerdo con lo establecido en los párrafos siguientes. Se recomienda suscribirse al anuncio de licitación para recibir de forma automática las aclaraciones o informaciones adicionales que puedan afectar a la presente licitación, así como la fecha de apertura del último sobre.

Es necesario que la hora del equipo desde el que se vaya a realizar la presentación coincida con un margen máximo de desfase de 5 minutos con la hora del servidor de Gobierno de Navarra.

Los servidores de Gobierno de Navarra utilizan como referencia el Tiempo Universal Coordinado (UTC), que es la escala de tiempo universal mantenida por los laboratorios internacionales de referencia con una precisión: +/- 1seg. Esta es, por tanto, la hora oficial de los servicios electrónicos.

- Fuente horaria primaria: hora.roa.es (Real Instituto y Observatorio de la Armada: dos servidores en San Fernando-Cádiz y un tercero situado en Madrid)
- Fuentes horarias secundarias:
 - canon.inria.fr, INRIA, Paris
 - i2t15.i2t.ehu.es, UPV-EHU

En el momento que la empresa licitadora cierre su oferta, se generará una huella -resumen criptográfico de su contenido-, quedando como constancia de la oferta. En el caso de que una empresa licitadora tenga problemas en la presentación de su oferta en la plataforma, si la huella es remitida al órgano de contratación por correo electrónico a la dirección de contacto establecida en el Portal de Contratación de Navarra, dentro del plazo de presentación de ofertas, se dispondrá de un plazo extendido de 24 horas para la recepción de la oferta completa y para considerar completada la presentación.

Sin cumplir tales requisitos no será admitida la solicitud de participación en el caso de que se recibiera fuera del plazo fijado en el anuncio de licitación.

Si al proceder a la apertura de los sobres se detecta una presentación fuera de plazo sobre la cual se ha recibido una huella, la presentación se validará si la huella coincide y la fecha de



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

recepción está dentro de las 24 horas extendidas, teniéndose la oferta por válida y procediéndose a su apertura.

Si por el contrario la huella no coincide, o bien la oferta se ha recibido fuera del plazo de 24 horas extendidas, la oferta se excluirá, no abriéndose nunca su contenido.

En caso de que la oferta hubiera sido presentada fuera de plazo y la empresa o entidad licitadora adujera la existencia de problemas técnicos en la presentación, se verificará si en el momento de presentación de la oferta existieron problemas de índole técnica en la Plataforma. Solamente en el caso de que hubiera acaecido incidencia técnica en el normal funcionamiento de la Plataforma, la oferta presentada será admitida. El desconocimiento del licitador o problemas técnicos ajenos a la Plataforma no justificarán la extemporaneidad en la presentación de la oferta y conllevarán la exclusión.

- **FORMA Y CONTENIDO DE LAS PROPOSICIONES**

Desde el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra se puede acceder al espacio de la Plataforma de Licitación Electrónica de Navarra donde la empresa licitadora puede descargar una aplicación de escritorio que le permite la preparación y presentación de ofertas mediante sobre digital.

Las ofertas son cifradas en el escritorio de licitador utilizando mecanismos estándares de cifrado, y una vez presentadas, depositadas en el repositorio seguro.

La oferta deberá ir firmada mediante firma electrónica reconocida, válidamente emitida por un Prestador de Servicios de Certificación y que garantice la identidad e integridad del documento, la oferta y todos los documentos asociados a la misma, de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable a la firma electrónica y demás disposiciones de contratación pública electrónica.

El tamaño permitido de cada fichero individual que se anexa en la oferta electrónica es de 50 MB. El tamaño total de la oferta, con todos los documentos que la forman, tendrá un tamaño máximo de 100 MB. La plataforma no establece límite alguno en el número de archivos que se pueden adjuntar a una oferta.

Los formatos admitidos por la plataforma para los documentos que se anexan en la presentación de la oferta son los utilizados habitualmente (doc, docx, xls, xlsx, ppt, pptx, rtf, sxw, abw, pdf, jpg, bmp, tiff, tif, odt, ods, odp, odi, dwg, zip.), y como medida alternativa para adjuntar archivos de otros formatos, se pueden envolver en un archivo comprimido (ZIP).

En caso de discordancia entre los valores objetivos introducidos en los formularios de la plataforma y los documentos anexos que dan respaldo a cada criterio prevalecerán los documentos y anexos suscritos electrónicamente por la entidad o empresa licitadora.



Con independencia de la persona que realice el envío de la oferta, la oferta electrónica deberá estar firmada por la persona con poder bastante para contratar en nombre y representación de la empresa o entidad. Se ofrecen, por tanto, dos posibilidades:

- bien se firma toda la oferta, de forma electrónica, con el certificado de la/s persona/s apoderada/s de la empresa o entidad, hecho que daría validez a la información introducida en los formularios de la aplicación, aunque estos no vayan firmados.
- bien se firma la oferta con un certificado de una persona legal válida (certificado válido de una persona física o jurídica representante) que no sea apoderada de la empresa, y entonces se deben adjuntar los documentos electrónicos de la oferta firmados por el/los apoderado/s de la empresa.

Las propuestas de los licitadores se presentarán de acuerdo con la estructura establecida para esta oferta en la Plataforma de Licitación Electrónica y contendrá tres sobres, identificados como:

- Sobre A - "Documentación administrativa"
- Sobre B – "Criterios cualitativos, (no valorables con fórmulas)"
- Sobre C – "Criterios cuantitativos, (valorables con fórmulas)"

CONTENIDO DEL "SOBRE A - DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA"

Los licitadores deberán aportar en el "Sobre A- Documentación administrativa" la siguiente documentación:

1. Hoja resumen de datos del licitador a efectos de notificación, en la que conste la identificación de la persona individual, empresario o licitadores en participación y una dirección de correo electrónico en la que efectuar las notificaciones relacionadas con cualquier fase del procedimiento, y a efectos de la reclamación en materia de contratación pública, y persona de contacto, conforme al modelo que figura como anexo a este pliego (**ANEXO I**).
2. Las Uniones Temporales de Empresas o personas que participen conjuntamente deberán aportar un documento privado en el que se manifieste la voluntad de concurrencia conjunta, se indique el porcentaje de participación de cada una de las empresas o personas licitadoras y se designe una representación o apoderamiento único con facultades para ejercer los derechos y cumplir las obligaciones derivadas del contrato hasta la extinción del mismo, sin perjuicio de la existencia de facultades mancomunadas para cobros y pagos. El documento deberá estar firmado por cada una de los licitadores o sus representantes.



3. Documento o documentos que justifiquen la solvencia económica y financiera de la empresa, conforme lo señalado en la cláusula denominada “SOLVENCIA ECONÓMICA Y FINANCIERA” del presente pliego.
4. Documento o documentos que justifiquen la solvencia técnica o profesional de la empresa, conforme lo señalado en la cláusula denominada “SOLVENCIA TÉCNICA O PROFESIONAL” del presente pliego.
5. En el supuesto de empresas extranjeras, declaración de que el licitador se somete a la jurisdicción de los tribunales españoles de cualquier orden para todas las incidencias que de modo directo o indirecto pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponderle.

Las circunstancias a que se refieren los apartados anteriores, deberán concurrir en la fecha final de presentación de ofertas y subsistir en el momento de perfección del contrato.

La inclusión en el Sobre A de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

CONTENIDO DEL “SOBRE B – CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS)”
--

Los licitadores deberán aportar en el “Sobre B – Criterios cualitativos (no valorables con fórmulas)”:

1. Declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), establecido por el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/7 de la Comisión, de 5 de enero de 2016, cumplimentado y firmado por persona debidamente apoderada, según las instrucciones que se recogen en el **ANEXO II - INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES**. En dicha declaración deberá figurar una dirección electrónica para la realización de notificaciones a través de medios electrónicos. El firmante de la declaración será, así mismo, quien firme el contrato administrativo en caso de resultar adjudicatario. De ser otra persona quien vaya firmar el contrato, deberá declararse quien lo firmará.

En el caso de que la solvencia fuera a acreditarse mediante la subcontratación, deberá presentarse también una declaración responsable conforme al formulario del “documento europeo único de contratación” (DEUC), cumplimentado y firmado por la persona debidamente apoderada por los subcontratistas.



2. Una memoria técnica descriptiva que contemple todos los aspectos detallados en las Prescripciones Técnicas de esta contratación, descritos en la cláusula 37, según los entregables enumerados en la cláusula 40 del presente pliego y que sirva para aplicar los criterios cualitativos de adjudicación establecidos en la cláusula 13.a), “Criterios Técnicos” del presente pliego.

Todas las hojas que compongan la oferta deberán ir numeradas correlativamente y ser identificadas.

La inclusión en el Sobre B de cualquier referencia al importe total de la oferta económica o de cualquier dato que permita deducir el precio final de la oferta o precios particulares, dará lugar a la no admisión de la empresa a esta licitación.

CONTENIDO DEL “SOBRE C – CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS)”
--

Los licitadores deberán presentar en el “Sobre C – Criterios cuantitativos (valorables con fórmulas)” lo siguiente:

Las ofertas individuales deberán presentar una propuesta económica formalizada según el modelo establecido en los anexos IV, V y X del presente pliego para cada lote “Modelo de propuesta económica...”. Dichos modelos o plantillas, deberán entregarse debidamente cumplimentados.

Las ofertas integradas deberán presentar su propuesta económica desglosada por lotes, utilizando para ello los modelos que figuran en los anexos IV, V y X. Presentarán, por tanto, una oferta económica diferente para cada uno de los lotes que incluyan en su oferta integrada.

La valoración económica se realizará solo y exclusivamente sobre el total contenido en los anexos IV, V y X, según corresponda, aunque se exige completar las tablas de precios incluidas en los modelos y que estas sean congruentes con el precio total de la oferta. Es decir, todos los productos y sumas parciales deben concordar con la suma total.

De esta manera la oferta económica propuesta por los licitadores tendrá dos partes:

- Precio total de licitación para el conjunto de servicios descritos en el anexo correspondiente (IV, V o X) y que deberá considerar todas las líneas y recursos facturables que se contemplen.
- Precios unitarios de servicios descritos en el anexo correspondiente (IV, V o X) que servirán para la facturación real del contrato, así como para eventuales ampliaciones y/o modificaciones de servicio que se requieran en la vida del contrato. Es decir, el



abono del presente contrato se realizará en base a la ejecución o prestación real de los precios unitarios ofertados, salvo lo indicado específicamente para los periodos transitorios asociados a los plazos de implantación.

Los licitadores también deberán presentar rellenos los anexos VI, VII, VIII y IX, con las propuestas para cada lote en términos de acuerdos de nivel de servicio y categorías.

13.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación del contrato están especificados en los siguientes puntos:

a) CRITERIOS CUALITATIVOS (NO VALORABLES CON FÓRMULAS). CRITERIOS TÉCNICOS. HASTA 50 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

La valoración técnica se hará por separado para cada uno de los lotes, valorándose los siguientes aspectos sobre la memoria técnica descriptiva presentada, descritos en la cláusula 37, según los entregables enumerados en la cláusula 40 del presente pliego.

- Lote 1
 - Solución técnica general: hasta 20 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta la organización y calidad del proyecto y personal técnico, la topología, tecnología y arquitectura de la solución propuesta, los routers de transporte y equipamiento electrónico a instalar en las diferentes dependencias de Gobierno de Navarra, las soluciones VPN para separación de tráfico, la solución RPV, plan de numeración, direccionamiento e integración con telefonía móvil, las soluciones de redundancia, la descripción de la infraestructura del operador para dar el servicio de telefonía en Navarra (kilómetros de fibra óptica, número de centrales, etc.), la infraestructura del operador para dar el servicio de datos en Navarra (kilómetros de fibra óptica, centrales equipadas con las diferentes tecnologías propuestas, etc.) y detalle con la que se presenta, la previsión de evolución de las infraestructuras, las interconexiones con otras redes de operador, la robustez de la red fija ante apagones eléctricos y los planes de contingencia existentes para garantizar el servicio, certificaciones y buenas prácticas en materia de ciberseguridad y ataques a la cadena de suministro y en general, todas las características de la solución ofrecida que garanticen un servicio óptimo.



Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	La solución técnica presentada desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	La solución técnica presentada desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	La solución técnica presentada desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	La solución técnica presentada desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Solución técnica específica para SOS Navarra: hasta 5 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta los mismos aspectos que se recogen en el apartado anterior, pero referidos específicamente a las necesidades descritas para SOS Navarra.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	La solución técnica específica para SOS Navarra presentada desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	La solución técnica específica para SOS Navarra presentada desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	La solución técnica específica para SOS Navarra presentada desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	La solución técnica específica para SOS Navarra presentada desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDJ: hasta 3 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta la arquitectura, tecnología y equipamiento electrónico a instalar en las diferentes dependencias del Gobierno de Navarra, dimensionamiento y adecuación a las necesidades de Gobierno de Navarra, soluciones de redundancia propuestas y niveles mínimos de seguridad, fiabilidad y disponibilidad, modo de licenciamiento y escalabilidad y en



general, todas las características de la solución ofrecida que garanticen un servicio óptimo.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	La solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDI presentada desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	La solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDI presentada desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	La solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDI presentada desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	La solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDI presentada desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de implantación y pruebas: hasta 7 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta la organización de la implantación y apoyo técnico ofrecidos, los plazos de implantación, la solución para la planta existente y la propuesta de evolución a un nuevo equipamiento antes del fin del ciclo de vida del mismo, el tipo de equipamiento propuesto y en general, todas las características del plan ofrecido que garanticen una implantación y plan de pruebas óptimos.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de implantación y pruebas presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de implantación y pruebas desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de implantación y pruebas desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de implantación y pruebas desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Plan de gestión, operación y mantenimiento: hasta 6 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta el procedimiento de gestión de altas, bajas y modificaciones ofrecido, el procedimiento de gestión de incidencias, la gestión preventiva y adaptativa ofrecidas, la herramienta y facilidades ofrecidas para la gestión, los indicadores de seguimiento y reporting que se proponen y en general, todas las características del plan ofrecido que garanticen una gestión, operación y mantenimiento óptimos.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de formación: hasta 2 puntos. En este apartado se tendrá en cuenta el contenido y adecuación de los temarios de formación para el personal técnico de Gobierno de Navarra, así como la organización y calidad de los mismos.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de formación presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de formación presentado desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8



Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Avanzado	El plan de formación presentado desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de formación presentado desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de redundancias: hasta 7 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta las redundancias ofrecidas, la arquitectura y tecnología a utilizar, el equipamiento electrónico a instalar para implementar las mismas, así como los medios físicos empleados en la red del licitador, el dimensionamiento y adecuación a las necesidades de Gobierno de Navarra, la facilidad de despliegue y puesta en marcha de las mismas y en general, todas las características del plan ofrecido que garanticen el respaldo de las comunicaciones en dichas sedes.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de redundancias presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de redundancias presentado desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de redundancias presentado desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de redundancias presentado desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Lote 2
 - Solución técnica general: hasta 25 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta la organización y calidad del proyecto y personal técnico, la solución RPV propuesta, plan de numeración e integración con telefonía fija, las cuotas de datos ofertadas y garantías, la cobertura, las soluciones de datos y mensajería, la tasa de transferencia de datos en máxima velocidad y en velocidad degradada, la descripción de la infraestructura del operador para dar el servicio



de telefonía móvil en Navarra (número de estaciones base, kilómetros de fibra óptica conectada a estaciones, tecnología 2G, 3G, 4G, 5G desplegada, etc.) y detalle con la que se presenta, la previsión de evolución de las infraestructuras y el incremento de cobertura asociado, las interconexiones con otras redes de operador, las características del servicio de plataforma de mensajería móvil, la robustez de la red móvil ante apagones eléctricos y los planes de contingencia existentes para garantizar el servicio en las estaciones base, certificaciones y buenas prácticas en materia de ciberseguridad y ataques a la cadena de suministro y en general, todas las características de la solución ofrecida que garanticen un servicio óptimo.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	La solución técnica presentada desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	La solución técnica presentada desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	La solución técnica presentada desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	La solución técnica presentada desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de implantación y pruebas: hasta 10 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta la organización de la implantación y apoyo técnico ofrecidos, los plazos de implantación, la propuesta para los terminales existentes, el plan de distribución de tarjetas SIM y en general, todas las características del plan ofrecido que garanticen una implantación y plan de pruebas óptimos.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de implantación y pruebas presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1



Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Muy bueno	El plan de implantación y pruebas desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de implantación y pruebas desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de implantación y pruebas desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de gestión, operación y mantenimiento: hasta 10 puntos. En este apartado se tendrán en cuenta el procedimiento de gestión de altas, bajas y modificaciones ofrecido, el procedimiento de gestión de incidencias, la gestión preventiva y adaptativa ofrecidas, la herramienta y facilidades ofrecidas para la gestión, los indicadores de seguimiento y reporting que se proponen y en general, todas las características del plan ofrecido que garanticen una gestión, operación y mantenimiento óptimos.

Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de gestión, operación y mantenimiento presentado desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

- Plan de formación: hasta 5 puntos. En este apartado se tendrá en cuenta el contenido y adecuación de los temarios de formación para el personal técnico de Gobierno de Navarra, así como la organización y calidad de los mismos.



Criterio de valoración calificativo	Descripción	Factor de ponderación
Excelente	El plan de formación presentado desarrolla exhaustivamente el criterio a valorar de una manera óptima, perfeccionando muy sustancialmente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	1
Muy bueno	El plan de formación presentado desarrolla ampliamente el criterio a valorar, perfeccionando considerablemente el contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,8
Avanzado	El plan de formación presentado desarrolla de una manera avanzada el criterio a valorar, adecuándose satisfactoriamente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0,4
Suficiente	El plan de formación presentado desarrolla de una manera suficiente el subapartado, ciñéndose simplemente al contenido básico detallado en las Prescripciones Técnicas.	0

Se podrán desechar las ofertas técnicas inadecuadas o que no garanticen adecuadamente la correcta ejecución del contrato.

b) CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS). (MEJOR RELACIÓN COSTE-EFICACIA). HASTA 25 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

La valoración económica se hará por separado para cada uno de los lotes o de las ofertas integradas, utilizando para ello la información aportada por los operadores en las tablas recogidas en el **Anexo IV - Modelo propuesta económica lote 1**, en el **Anexo V – Modelo propuesta económica lote 2** y en el **Anexo X - Modelo propuesta económica servicios adicionales lote 1**.

Las ofertas económicas integradas estarán compuestas por las ofertas económicas de los lotes que las componen, que deberán estar diferenciadas, especificando cada lote integrado con su plantilla correspondiente.

- Lote 1

La puntuación se hará teniendo en consideración la baja de cada una de las ofertas, con una puntuación máxima de 25 puntos.

Una vez obtenidas las bajas de cada oferta respecto del precio máximo del lote 1, el valor numérico de las mismas se expresará en valor absoluto del tanto por ciento con dos decimales.



Para el cálculo de las puntuaciones se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración económica Lote1} = \sqrt{\frac{Bi_1}{\max(Bmax_1, Bs_1)}} * Vmax_1 + \sqrt{\frac{Bi_{ad}}{\max(Bmax_{ad}, Bs_{ad})}} * Vmax_{ad}$$

siendo:

- Bi_1 : baja correspondiente de la oferta (i) respecto al precio máximo de licitación del Lote 1 correspondiente al **Anexo IV - Modelo propuesta económica lote 1**.
- $Vmax_1$: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio (23 puntos)
- Bs_1 : bajada significativa, su finalidad es evitar que a bajas insignificantes se les otorgue la máxima puntuación, se calcula como el 10% del precio de licitación
- $Bmax_1$: representa el valor máximo de entre todas las bajadas Bi_1 presentadas
- $\max(Bmax_1, Bs_1)$: representa el valor máximo de entre los dos valores
- Bi_{ad} : baja correspondiente de la oferta (i) respecto al precio máximo de los servicios correspondiente al **Anexo X - Modelo propuesta económica servicios adicionales lote 1**.
- $Vmax_{ad}$: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio (2 puntos)
- Bs_{ad} : bajada significativa, su finalidad es evitar que a bajas insignificantes se les otorgue la máxima puntuación, se calcula como el 10% del precio de licitación
- $Bmax_{ad}$: representa el valor máximo de entre todas las bajadas Bi_{ad} presentadas
- $\max(Bmax_{ad}, Bs_{ad})$: representa el valor máximo de entre los dos valores

- Lote 2

La puntuación se hará teniendo en consideración la baja de cada una de las ofertas, con una puntuación máxima de 25 puntos.

Una vez obtenidas las bajas de cada oferta respecto del precio máximo del lote 2, el valor numérico de las mismas se expresará en valor absoluto del tanto por ciento con dos decimales.

Para el cálculo de las puntuaciones se aplicará la siguiente fórmula:

$$\text{Valoración económica Lote2} = \sqrt{\frac{Bi_2}{\max(Bmax_2, Bs_2)}} * Vmax_2$$

siendo:

- Bi_2 : baja correspondiente de la oferta (i) respecto al precio máximo de licitación del Lote 2 correspondiente al **Anexo V – Modelo propuesta económica lote 2**.
- $Vmax_2$: puntuación máxima a otorgar por el criterio precio (25 puntos)



- B_{s_2} : bajada significativa, su finalidad es evitar que a bajas insignificantes se les otorgue la máxima puntuación, se calcula como el 10% del precio de licitación
- B_{max_2} : representa el valor máximo de entre todas las bajadas B_{i_2} presentadas
- $\max(B_{max_2}, B_{s_2})$: representa el valor máximo de entre los dos valores

Se presumirá que una oferta es anormalmente baja cuando el precio ofertado del lote, sea inferior o igual en cuarenta puntos porcentuales al precio máximo estipulado en el pliego para cada lote.

Cuando se presente una oferta anormalmente baja respecto al precio del contrato que haga presumir que no va ser cumplida regularmente, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 98 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

c) CRITERIOS CUANTITATIVOS (VALORABLES CON FÓRMULAS). ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO Y CATEGORÍAS. HASTA 25 PUNTOS MÁXIMO (DE UN TOTAL DE 100)

La valoración de las ofertas se hará por separado para cada uno de los lotes o de las ofertas integradas, utilizando para ello la información aportada por los operadores en las tablas recogidas en el Anexo VI - Modelo propuesta de ANS lote 1, en el Anexo VII - Modelo propuesta de ANS lote 2, en el Anexo VIII – Modelo propuesta de categorías lote 1 y en el Anexo IX - Modelo propuesta de categorías lote 2.

Las ofertas integradas estarán compuestas por las ofertas de los lotes que las componen, que deberán estar diferenciadas, especificando cada lote integrado con su plantilla correspondiente.

- ANS lotes 1 y 2

La puntuación se hará teniendo en consideración los valores ofertados por el licitador en los anexos VI y VII, para los lotes 1 y 2, respectivamente. Dichos valores corresponden con los valores máximos de diferentes parámetros técnicos relacionados con los indicadores temporales e indicadores agregados descritos en el apartado 35.8.

Tal y como se recoge en los anteriormente citados anexos, la elección de una modalidad implica la obtención de puntuación de acuerdo al siguiente baremo: 0 puntos para la modalidad mínima, 5 puntos para la modalidad básica y 15 puntos para la modalidad avanzada.

- Categorías lotes 1 y 2

La puntuación se hará teniendo en consideración los valores ofertados por el licitador en los anexos VIII y IX, para los lotes 1 y 2, respectivamente. Dichos valores corresponden a los diferentes anchos de banda y bonos de datos ofertados por el licitador para los servicios de datos



recogidos específicamente en el apartado 38.2 (Lote1) y 39.2 (Lote2), donde se clasifican en categorías.

Tal y como se recoge en los anteriormente citados anexos, la elección de una opción implica la obtención de puntuación de acuerdo al siguiente baremo: 0 puntos para la opción mínima y 10 puntos para la opción avanzada.

d) OFERTA INTEGRADA

Las ofertas integradas se evaluarán, tanto en la parte técnica como en la económica, de forma individual para cada uno de los lotes que dicha oferta incluya. La puntuación total de la oferta integrada será la suma ponderada de las puntuaciones obtenidas en cada uno de los lotes.

Una vez evaluada la parte técnica y económica de las ofertas, y a efectos de realizar la adjudicación, se compararán las mejores ofertas individuales con las ofertas integradas, haciendo la suma ponderada de la puntuación total de las mejores ofertas individuales y comparándola con la puntuación total de las ofertas integradas.

La propuesta de adjudicación de los lotes será para aquellas ofertas que cubran todos los lotes, y cuya suma ponderada sea la más alta.

Para la suma ponderada se aplicarán los siguientes valores de ponderación:

- Lote 1: 0,70
- Lote 2: 0,30

A continuación, se recoge un ejemplo aclaratorio. Se plantea que la puntuación obtenida por los licitadores tras la evaluación de las ofertas es la siguiente:

Ofertas individuales con puntuación más alta:

- Lote 1. Mejor oferta individual corresponde al licitador A con 84 puntos
- Lote 2. Mejor oferta individual corresponde al licitador B con 76 puntos

Ofertas integradas:

- Licitador C ofrece una oferta integrada a los lotes 1 y 2 con puntuaciones:
 - Lote 1. 83 puntos
 - Lote 2. 84 puntos

Puntuación de la oferta integrada: $0,70 * 83 + 0,30 * 84 = 83,30$

Opciones de adjudicación:

- Opción 1: adjudicar a las ofertas individuales de A y B cuyas puntuaciones son $0,70 * 84 + 0,30 * 76 = 81,60$ puntos



- Opción 2: adjudicar a la oferta integrada del licitador C cuya puntuación es 83,30 puntos

La adjudicación, en este ejemplo, sería para la opción 2, consistente en la oferta integrada del licitador C (lotes 1 y 2), por ser ésta la combinación que obtiene mejor puntuación.

14.- CRITERIOS PARA LA RESOLUCIÓN DE EMPATES EN LA VALORACIÓN DE LAS OFERTAS

Si se produce un empate entre dos o más ofertas, se aplicarán los siguientes criterios de desempate:

- a) La acreditación de la realización de buenas prácticas en materia de igualdad de género.
- b) El mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad igual o superior al 33%, siempre que la empresa o profesional tenga en plantilla un porcentaje superior al 2% de trabajadores con discapacidad, en el momento de la acreditación de su solvencia.
- c) La consideración de empresa de inserción, de acuerdo con la Ley 44/2007, de 13 de diciembre, para la regulación del régimen de las empresas de inserción o la normativa vigente en dicho momento.
- d) El menor porcentaje de trabajadores eventuales, siempre que éste no sea superior al 10%.

En el caso en que en aplicación de los criterios anteriores persistiera el empate, éste se resolverá mediante sorteo.

Si para la aplicación de los criterios de desempate fuese necesario, se requerirá la documentación pertinente a las empresas afectadas, otorgándoles un plazo mínimo de cinco días naturales para su aportación.

Los criterios de desempate se apreciarán en el orden señalado en esta cláusula.

15.- APERTURA DE LAS OFERTAS Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

- APERTURA DEL SOBRE A

Concluido el plazo de presentación de proposiciones, la Mesa de Contratación procederá, en acto privado, a la apertura de los sobres A de las proposiciones presentadas, y a la calificación de la documentación contenida en los mismos y presentada por los licitadores de que cumplen las condiciones exigidas para contratar.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que los corrija, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su inadmisión.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- APERTURA DEL SOBRE B

En acto interno, la Mesa de Contratación procederá a la apertura del Sobre B de las empresas admitidas y a su valoración.

Cuando la Mesa de Contratación aprecie defectos subsanables en la documentación o considere que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichas defectos o presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

- APERTURA DEL SOBRE C Y PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Realizada la valoración del sobre B, se procederá a la apertura del sobre C en acto interno y la Mesa otorgará la puntuación correspondiente. Si la Mesa considerase que la oferta presentada adolece de oscuridad o de inconcreción, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que presente las aclaraciones complementarias necesarias, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

A continuación, la Mesa de Contratación aprobará la puntuación total correspondiente a la suma de las puntuaciones de los criterios cuantificables mediante fórmulas y de los criterios no cuantificables mediante fórmulas y establecerá un orden de prelación de los licitadores, requiriendo al licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación para que, en el plazo máximo de siete días naturales desde que se le notifique tal circunstancia, acredite la posesión y validez de la documentación que se indica en la cláusula siguiente.

Si se aprecian defectos subsanables en la documentación presentada, dará a la persona afectada un plazo mínimo de 5 días naturales para que corrija dichos defectos, advirtiéndole de que en caso contrario se procederá a su exclusión.

Presentada dicha documentación por parte del licitador, la Mesa de Contratación elevará propuesta de adjudicación a su favor.

La publicidad de las puntuaciones obtenidas y de las ofertas presentadas se registrará por lo establecido en el artículo 97 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

16.- DOCUMENTACIÓN PARA LA PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

-. El licitador a cuyo favor vaya a recaer la propuesta de adjudicación, deberá acreditar la posesión y validez de los documentos y requisitos que se indican a continuación:

1. Documento o documentos que acrediten la personalidad del licitador y la representación, en su caso, del firmante de la proposición, consistentes en:



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

1.1. Documento Nacional de Identidad (o documento que le sustituya reglamentariamente) en el caso de personas físicas o empresarios individuales.

1.2. Si el licitador es persona jurídica, escritura de constitución o de modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando este requisito fuera exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, de modificación, estatutos o acto fundacional en el que constaren las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso, en el correspondiente Registro Oficial.

1.3. Los que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otro, presentarán poder bastante al efecto, inscrito, en su caso, en el Registro Mercantil.

Si la persona que ha firmado la proposición en nombre de la empresa no es la misma que va a firmar el contrato, se deberá aportar poder notarial bastante a favor de cada una de ellas.

La presentación de la documentación exigida en este apartado 1 podrá sustituirse por el documento siguiente:

- Certificado de inscripción de la empresa en el Registro Voluntario de Licitadores de la Comunidad Foral de Navarra, regulado por el Decreto Foral 236/2007, de 5 de noviembre (Boletín Oficial de Navarra número 149, de 30 de noviembre de 2007), acompañado de declaración responsable de su vigencia conforme al modelo que se establece en el anexo II del mismo Decreto Foral. Será igualmente válido el certificado de la inscripción de la empresa en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Sector Público (ROLECE).

2. Certificados positivos vigentes expedidos por las administraciones tributarias en las que el licitador esté obligado a la presentación de declaraciones tributarias (Según corresponda: Hacienda Tributaria de Navarra, Agencia Estatal Tributaria, Hacienda Foral de Álava, Hacienda Foral de Bizkaia y/o Hacienda Foral de Gipuzkoa) y por la Tesorería General de la Seguridad Social, acreditativos, respectivamente, de que el licitador se halla al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social. Los certificados correspondientes a la Hacienda Foral de Navarra deberán haber sido emitidos con una antelación no superior a tres meses y los demás con una antelación no superior a seis meses.

En el supuesto de que los certificados de Seguridad Social y Hacienda mencionados no se puedan expedir por no ser obligatorio para el licitador la presentación de las declaraciones y documentos que se mencionan en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas, bastará la presentación por parte del licitador de declaración responsable relativa a tal circunstancia.



3. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE): presentación del último recibo disponible del impuesto correspondiente, o bien, presentación del alta referida al ejercicio corriente.

4. Empresas extranjeras:

a) Las empresas no españolas de Estados miembros de la Unión Europea o de los Estados signatarios del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo deberán acreditar que, con arreglo a la legislación del Estado en que estén establecidas, se encuentran habilitadas para realizar la prestación de que se trate. Cuando la legislación del Estado en que se encuentre establecida la empresa exija una autorización especial o la pertenencia a una determinada organización para poder llevar a cabo en él la prestación del contrato, deberán acreditar cumplir con este requisito.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

b) Las empresas de Estados no pertenecientes a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, además de acreditar su capacidad de obrar conforme a la legislación de su Estado de origen y su solvencia económica y financiera, técnica o profesional, deberán justificar mediante informe de la respectiva representación diplomática española, que se acompañará a la documentación que se presente, que el Estado de procedencia de la empresa extranjera admite, a su vez, la participación de empresas españolas en la contratación con la Administración, en forma sustancialmente análoga. Se prescindirá de este informe de reciprocidad en relación con las empresas de estados signatarios del Acuerdo sobre Contratación Pública de la Organización Mundial del Comercio.

Asimismo, presentarán copia del documento que acredite que quien ha presentado la proposición y, en el caso de que sea persona distinta, quien vaya a firmar el contrato, ostentan la representación legal de la empresa, así como copia del Documento Nacional de Identidad o documento equivalente de dichos representantes.

c) Certificado expedido por la autoridad competente del Estado en el que esté ubicada la empresa, acreditativo de que el licitador está al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y de seguros sociales, según la normativa del Estado que corresponda, expedido con una antelación no superior a seis meses de la fecha de expiración del plazo de presentación de las proposiciones.

-. En el caso de licitadores en participación conjunta o con compromiso de formar UTE, cada una de las empresas concurrentes presentará la citada documentación.

Si el licitador no aportara la documentación en el plazo concedido, se le excluirá del procedimiento y se dirigirá el requerimiento al siguiente licitador en el orden de prelación de



ofertas, con la misma posibilidad de subsanación. Finalmente, se elevará propuesta de adjudicación al órgano de contratación a favor del licitador que, siguiendo el orden de prelación, haya presentado correctamente la documentación.

17.- ADJUDICACIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El órgano de contratación adjudicará el contrato en el plazo de un mes desde el acto de apertura de la oferta económica.

De no dictarse en plazo el acto de adjudicación, las empresas admitidas a la licitación tendrán derecho a retirar su proposición sin penalidad alguna.

El acto de adjudicación quedará suspendido por la mera interposición de una reclamación en materia de contratación pública hasta el momento en que se resuelva dicha reclamación.

El contrato, salvo en el caso de que se haya interpuesto reclamación en materia de contratación pública, se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de 5 días naturales contados desde la terminación del plazo de suspensión de la eficacia de la adjudicación establecido en el artículo 101.2 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.



B. CLÁUSULAS GENÉRICAS

18.- GASTOS A CARGO DEL ADJUDICATARIO

En la oferta presentada por el adjudicatario se entienden comprendidos todos los tributos (excepto el IVA). Asimismo, se entienden comprendidos en la oferta, al igual que en el precio de adjudicación, todos los recargos, costes y gastos que pudieran ser de aplicación al precio a abonar al adjudicatario como pago de los trabajos contratados. Por lo tanto, serán de cuenta del adjudicatario los siguientes gastos:

1. Los que se requieran para la obtención de autorizaciones, permisos y recogida de documentos o cualquier otra información, de Organismos oficiales o particulares.
2. Cualquier tipo de gasto debido a desplazamientos, dietas, aparcamientos, etc.
3. Cualesquiera otros gastos a que hubiera lugar para la realización del contrato.

19.- SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO A TERCEROS

Al amparo del artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, las prestaciones del contrato solo podrán ser objeto de subcontratación, salvo aquellas de carácter personalísimo, cuando quien licite, en el momento de acreditar su solvencia haya presentado una relación exhaustiva de los subcontratistas en los términos establecidos en el artículo 18 de esta ley foral. Dicha relación vendrá acompañada de una declaración responsable del subcontratista de que está de acuerdo en cumplir las condiciones del contrato y que no concurre en ninguna de las circunstancias del artículo 22 de la citada Ley Foral.

Los derechos y obligaciones dimanantes del contrato solo podrán ser cedidos a un tercero, siempre que las cualidades técnicas o personales del cedente no hayan sido determinantes en la adjudicación, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias previstas en el artículo 108 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos y ello no implique otras modificaciones sustanciales del contrato o tenga por objeto eludir la aplicación de dicha Ley Foral.

El cesionario quedará subrogado en todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cedente.



20.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Se establecen expresamente las siguientes penalidades para el presente contrato:

- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que no afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta leve y se aplicará una penalidad del 1% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que sí afecten gravemente al desarrollo del contrato, se considerará falta grave y se aplicará una penalidad del 5% del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las órdenes recibidas por parte de la unidad gestora del contrato en las cuestiones relativas a la ejecución del mismo que afecten a la financiación por fondos europeos del contrato, si los hubiera, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación, sin perjuicio de la posibilidad de resolver el contrato por incumplimiento muy grave.
- El incumplimiento de las condiciones especiales de ejecución del contrato previstas en el artículo 66 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, y señaladas en el presente pliego, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- El incumplimiento de las obligaciones previstas en los artículos 67 y 69 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, se considerará falta muy grave y se aplicará una penalidad del 10 % del importe de adjudicación.
- Cuando el contratista por causas imputables al mismo, hubiere incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total o de los plazos parciales, la Administración podrá optar, atendidas las circunstancias del caso, por la resolución del contrato o por la imposición de penalidades diarias en la proporción de 0,40 euros por cada 1.000 euros del importe de adjudicación.

La imposición de las penalidades no excluye la eventual indemnización a la Administración, que deberán determinarse de forma independiente.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, adoptado a propuesta de la unidad gestora del contrato, previa audiencia del contratista, y se harán efectivas mediante deducción de las cantidades que, en concepto de pago total o parcial deban abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido.



21.- REQUERIMIENTOS DE CARÁCTER SOCIAL, MEDIOAMBIENTAL Y DE IGUALDAD DE GÉNERO EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia de fiscalidad, de Seguridad Social, protección del medio ambiente, protección del empleo, igualdad de género, de acoso por razón de sexo o acoso sexual, condiciones de trabajo, prevención de riesgos laborales y demás disposiciones en materia laboral, inserción socio-laboral de las personas con discapacidad, y a la obligación de contratar a un número o porcentaje específico de personas con discapacidad y, en particular, a las condiciones establecidas por el último convenio colectivo sectorial del ámbito más inferior existente de aplicación en el sector en el que se encuadre la actividad objeto del contrato.

Será obligación del contratista cumplir como mínimo, las condiciones salariales de los trabajadores conforme al Convenio Colectivo sectorial de aplicación, mantener las plantillas mínimas y jornadas garantizadas que correspondan, así como garantizar las ausencias que se puedan producir. En consecuencia, la oferta económica deberá ser adecuada para que el adjudicatario haga frente al coste derivado de la aplicación, como mínimo, del convenio sectorial que corresponda, sin que en ningún caso los precios/hora de los salarios contemplados puedan ser inferiores a los precios/hora, más las mejoras precio/hora del convenio más los costes de Seguridad Social.

El contratista tendrá la obligación de responder de los salarios impagados a los trabajadores afectados por subrogación, así como de las cotizaciones a la Seguridad social devengadas, aun en el supuesto de que se resuelva el contrato y aquellos sean subrogados por el nuevo contratista, sin que en ningún caso dicha obligación corresponda a este último.

Como condiciones especiales de ejecución, se establecen las siguientes:

- Disponer de un servicio de prevención de riesgos laborales (propio, mancomunado o externo) y de un plan de seguridad y salud en vigor y ejecutándose, todo ello de conformidad a la normativa vigente.
- En toda la documentación que se genere como consecuencia de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá utilizar un lenguaje inclusivo no sexista en la documentación y materiales, así como emplear una imagen con valores de igualdad entre mujeres y hombres, roles de género no estereotipados y corresponsabilidad en los cuidados.

La empresa adjudicataria deberá estar en disposición de acreditar en cualquier momento durante la vigencia del contrato el cumplimiento de las referidas condiciones especiales de ejecución, mediante los certificados y declaraciones que correspondan.



22.- AUTORIZACIONES

Corresponde a la empresa adjudicataria la obtención de todas las autorizaciones, tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del trabajo contratado.

La empresa adjudicataria deberá obtener, en lo que respecta a la utilización de materiales, suministros, procedimientos y equipos necesarios para la ejecución objeto del contrato, las cesiones, autorizaciones y permisos necesarios de los titulares de las patentes, modelos y marcas de fabricación correspondientes, corriendo de su cuenta el pago de los derechos e indemnizaciones por tales conceptos.

La empresa adjudicataria será responsable en la realización del contrato de toda reclamación relativa a la propiedad intelectual, industrial y comercial y deberá indemnizar a la Administración todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de la interposición de reclamaciones.

23.- SUPERVISIÓN E INSPECCIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La ejecución del contrato se desarrollará bajo la supervisión, inspección y control de la unidad gestora del mismo, que velará por la correcta aplicación de la legislación de la contratación pública y que podrá dictar las instrucciones precisas para el fiel cumplimiento de lo convenido. La unidad gestora del contrato tiene la facultad de establecer sistemas de control de calidad y dictar cuantas instrucciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

Cuando el contratista o personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del contrato, la unidad gestora podrá exigir la adopción de medidas concretas para conseguir o restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado.

El incumplimiento de las órdenes dictadas por la unidad gestora del contrato implicará la imposición de las penalidades que contempla el pliego si se está en los supuestos que este prevé como penalizables.

24.- RÉGIMEN DEL CONTRATO

En cuanto al régimen del contrato relativo al riesgo y ventura en su ejecución, las responsabilidades incurridas en la prestación del mismo, las causas y efectos de una posible resolución del contrato, las prerrogativas de la Administración, las modificaciones contractuales y sus límites, y cuantos otros aspectos puedan surgir durante la duración del mismo, es el contemplado con carácter general en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.



25.- PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

- **- Obligaciones generales y obligaciones del adjudicatario en el caso de que tuviera la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal.**

El adjudicatario se compromete a cumplir, en el desarrollo de sus funciones, la normativa vigente relativa a la protección de datos personales y, en particular, el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y la libre circulación de esos datos (en adelante RGPD), la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD) y demás disposiciones complementarias.

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva sobre todos aquellos datos y documentos relacionados con el contrato en el caso de que debiera acceder a ellos. Esta obligación subsistirá aún después de finalizada la ejecución del contrato.

En todo caso, el adjudicatario podrá acceder, en su caso, únicamente a la información mínima e imprescindible que fuera necesaria para la ejecución del contrato, aunque las herramientas informáticas permitan un acceso mayor.

Existirá una relación actualizada de las personas que tienen acceso, en su caso, a la información para la ejecución del trabajo. A los datos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a la ejecución del contrato. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información. El adjudicatario garantizará que ese personal autorizado para la realización del tratamiento se ha comprometido de una forma expresa y por escrito a respetar la confidencialidad de los datos, que ese personal solo puede tratarlos siguiendo las instrucciones del contratante o por estar obligado a ello en virtud de la legislación vigente y que ha recibido la formación necesaria para asegurar que no se pondrá en riesgo la protección de datos personales.

De la misma forma, se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto. La adjudicataria queda obligada a informar a su personal del deber de guardar secreto sobre los datos de carácter personal y cualesquiera informaciones o circunstancias relativas a las personas cuyos datos pudiera conocer por razón de su trabajo.

El adjudicatario seguirá, respecto de los datos, las concretas instrucciones que reciba de la unidad gestora del contrato, no aplicando o utilizando dichos datos con finalidades distintas a las especificadas y no comunicando a ningún tercero, ni siquiera para su conservación, los datos facilitados. Si el adjudicatario considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD, la LOPDGDD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o los Estados miembros, informará inmediatamente a la unidad gestora del contrato.

Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a tomar las medidas necesarias para la



buena conservación de la información y del material de cualquier tipo suministrado o perteneciente al Gobierno de Navarra, garantizar su confidencialidad, su integridad y disponibilidad y la resiliencia permanente de los sistemas de tratamiento en caso de incidencia física o técnica.

Las medidas de seguridad con las que se cuente de modo constante, además de las ya citadas referidas al personal, serán:

- Soportes: existirá una relación actualizada de las personas que, en su caso, tengan acceso a los soportes para la ejecución del trabajo; si se han de producir traslados de soportes entre las instalaciones del adjudicatario y el Gobierno de Navarra o viceversa se utilizarán sistemas de etiquetado sensible, cifrado, encriptado o protección por contraseña, usando en el transporte de todo tipo de soportes mecanismos que obstaculizan la apertura, acceso o manipulación por personas no autorizadas.

- Envío de información por correo electrónico o similar: la información estará cifrada, enviando el código por un medio alternativo.

- El adjudicatario pondrá en conocimiento de la unidad gestora del contrato, inmediatamente después de ser detectada, cualquier sospecha de errores que eventualmente pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información, así como, en el plazo máximo de 72 horas, cualquier violación de la seguridad de los datos, con el contenido mínimo establecido en la normativa vigente, salvo que pueda acreditar que sea improbable que comporte un riesgo para los derechos y libertades de las personas físicas.

- Copia de respaldo: si la prestación implica que los datos se almacenan en los sistemas del adjudicatario, existirá un procedimiento normalizado que garantizará la realización de copias de seguridad, así como mecanismos de comprobación de la calidad de la misma con carácter periódico.

- La adjudicataria podrá ser requerida para declarar que cuenta con un sistema que verifica, evalúa y revisa de manera continua las medidas de seguridad implementadas en su organización para una correcta realización del trabajo para el Gobierno de Navarra.

La adjudicataria que incurra en contravención de esta obligación de secreto y confidencialidad, será responsable de todos los daños y perjuicios que su actuación pueda ocasionar al Gobierno de Navarra o a terceros.

- **.- Tratamiento de datos del Gobierno de Navarra.**

Si la ejecución del presente contrato implicase la comunicación de datos personales por la entidad contratante a la entidad contratista, su finalidad será el cumplimiento del contrato y, en todo caso, se hará constar la finalidad específica para la que se comunican esos datos y se le



manifestará dicha circunstancia a la entidad contratista, siendo en tal caso obligación suya lo siguiente:

1.º Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores desde dónde se van a realizar los trabajos asociados a los mismos.

2.º Indicar antes de la formalización del contrato si tienen previsto subcontratar los servidores o los trabajos asociados a los mismos y el nombre del subcontratista, que deberá reunir las condiciones de solvencia necesarias para la ejecución de esta parte del contrato.

3.º Comunicar cualquier cambio que se produzca a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración anterior.

En relación con tales datos de carácter personal el Gobierno de Navarra tiene la condición de Responsable del Tratamiento, y el adjudicatario tiene la condición de Encargado del Tratamiento.

En el supuesto de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento de los datos, destine los datos a finalidad distinta de la estipulada, los comunique o utilice incumpliendo las cláusulas de este Pliego o de la normativa de aplicación, será considerado Responsable del Tratamiento, respondiendo de las infracciones que hubiera cometido.

- **.- Conexiones a la red informática del Gobierno de Navarra.**

En caso de que, conforme a lo previsto en el contrato, el adjudicatario estuviera obligado a conectar algún sistema informático a la red informática del Gobierno de Navarra, redactará una propuesta de anexo al contrato donde se recogerá el inventario del equipamiento a instalar, en cuanto a software, hardware y base de datos. Para instalar el equipamiento, previamente el anexo deberá ser formalizado, si procede, por el órgano de contratación y el adjudicatario. Este inventario deberá ser actualizado, siguiendo el mismo procedimiento, en el momento de ser necesario cualquier cambio en el mismo. Así mismo, para conectar dicho equipamiento informático a la red informática del Gobierno de Navarra, el adjudicatario deberá obtener previamente la autorización expresa para realizar dicha conexión por parte de la unidad gestora del contrato.

- **.- Subcontratación.**

De acuerdo con lo previsto en el artículo 28.2 del Reglamento General de Protección de Datos, el encargado del tratamiento solo podrá subcontratar las operaciones de tratamiento de datos de carácter personal con la autorización previa por escrito del responsable del tratamiento.

- **.- Fin del tratamiento.**

El adjudicatario deberá, una vez cumplida la prestación contractual, devolver al Gobierno de Navarra cualesquiera soportes y documentos que tuviera, si fuera el caso, en los que consten datos de carácter personal de los que sea responsable el mismo o destruirlos, conforme a las instrucciones dictadas por el Gobierno de Navarra.



- **- Auditorías.**

El adjudicatario podrá ser objeto de auditoría directa por parte de los servicios técnicos del Gobierno de Navarra para conocer la legitimidad de los accesos a los datos personales en poder del Gobierno de Navarra.

- **.- Información a los licitadores sobre tratamiento de sus datos.**

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 13 de RGPD, se comunica a los licitadores lo siguiente:

-Los datos suministrados con ocasión de su participación en la adjudicación del presente contrato van a ser incorporados para su tratamiento por la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTD), con oficinas sitas en Sarriguren (Navarra) C/ Cabárceno, 6, 3ª planta, C.P: 31621, con la finalidad de gestionar su participación en la licitación, y, en el caso de resultar adjudicatario del mismo, el control y ejecución de la relación jurídica que surja entre las partes;

-Puede contactar con el delegado de protección de datos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra a través de la Unidad Delegada de Protección de Datos del Gobierno de Navarra adscrita a la Dirección General de Presidencia y Gobierno Abierto;

-La comunicación de sus datos personales es requisito legal para ser admitido a la licitación, quedando excluido en caso contrario;

-Respecto a los datos de carácter personal recogidos para su tratamiento, tienen la posibilidad de ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación, limitación de tratamiento, oposición y a la portabilidad de los datos, mediante solicitud dirigida por escrito al responsable del tratamiento a la dirección antes señalada en los términos que suscribe la legislación vigente;

-Sus datos se conservarán hasta que sea ejecutiva la adjudicación del contrato y, en el caso de quien resulte adjudicatario, hasta que se reciba el contrato, siempre que no exista recurso o litigio pendiente;

- Su derecho a presentar reclamación respecto a la protección de sus datos ante la Agencia de Protección de Datos.

- **.- Derechos de los titulares de los datos.**

Cuando las personas titulares de datos puestos a disposición del adjudicatario ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación de tratamiento, portabilidad de datos o a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el Gobierno de Navarra, el adjudicatario se compromete a asistir al Gobierno de Navarra en la respuesta si se le requiere, y si se ejercen ante el adjudicatario, este debe comunicarlo al Gobierno de Navarra, de forma inmediata y sin dilación.



26.- CONFIDENCIALIDAD

- Carácter confidencial de la información de la DGTD o cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

Tendrá la consideración de Información Confidencial toda información, técnica, económica, jurídica, organizativa, o de cualquier otra naturaleza referida o perteneciente a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra o a cualquiera de los proveedores de aquéllas, que hubiera obtenido conocimiento el Adjudicatario en virtud del presente contrato, bien porque hubiera sido suministrada por la DGTD de manera directa o bien derivado del desarrollo del presente Contrato.

En particular, tendrá el carácter de Información Confidencial la siguiente información referida a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra:

- Toda la información, opiniones, presupuestos, datos de cualquier naturaleza (incluida aquella información de carácter técnico, comercial, financiero, contable, legal y administrativo), que el Adjudicatario reciba de la DGTD o de cualquier otra forma llegue a conocer como consecuencia de los trabajos realizados.
- Cualquier información suministrada en las discusiones, negociaciones o reuniones con los representantes del Adjudicatario.
- Toda la información que pueda haber generado el adjudicatario para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia de los trabajos que realiza.
- Cualesquiera análisis, compilaciones, resúmenes, estudios, propuestas y otra clase de documentos elaborados por la DGTD o por cualquier otro organismo o entidad de la Administración Foral de Navarra que contengan o hayan sido elaboradas tomando como base la información mencionada anteriormente.

El compromiso de confidencialidad alcanza a toda la información descrita en el punto anterior con independencia del medio por la que haya sido facilitada al Adjudicatario.

El Adjudicatario se compromete a no revelar a terceros ni permitir que puedan llegar a conocer la Información Confidencial, así como a extremar la diligencia en el uso y conservación de la misma con el fin de evitar su posible conocimiento por terceros. A tal efecto, el Adjudicatario deberá adoptar las medidas de seguridad técnicas y organizativas que resulten necesarias para preservar la confidencialidad de la información.

El Adjudicatario no podrá reproducir por ningún medio parte o la totalidad de la Información Confidencial de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra sin su autorización previa.



En el caso de que el adjudicatario, conforme a lo previsto en el artículo 107.1 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, subcontrate algún tipo de trabajo, deberá suscribir un contrato con el subcontratista en el que se contemple la cláusula de confidencialidad en los mismos términos que en el presente pliego.

El Adjudicatario se compromete a utilizar la Información Confidencial con la única finalidad de desarrollar la actividad objeto del presente contrato. En cualquier otro caso, deberá solicitar autorización escrita por parte de la DGTD en virtud de la cual se permita de forma expresa la utilización de esa Información Confidencial de una manera diferente a la indicada.

El Adjudicatario restringirá el acceso exclusivamente al personal que necesite conocer aquella parte de la Información Confidencial que requiere para el desempeño de sus funciones dentro de la organización del Adjudicatario y exigiéndole previamente un compromiso de confidencialidad análogo al presente. En cualquier caso, el Adjudicatario será responsable directo frente a la DGTD de las actuaciones u omisiones que puedan llevar a cabo dichos empleados.

La propiedad sobre la Información Confidencial y cualquier desarrollo de ésta que realice el Adjudicatario será en todo momento de la DGTD o de la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra correspondiente que podrá solicitar en cualquier momento su devolución.

El Adjudicatario mantendrá indemne a la DGTD y a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de cualquier daño y/o perjuicio, incluyendo sanciones de cualquier tipo, que pudieran sufrir como consecuencia del incumplimiento por parte del Adjudicatario de cualquiera de las obligaciones derivadas de la presente cláusula.

En caso de requerimientos judiciales o administrativos que obliguen al Adjudicatario a facilitar alguna Información Confidencial, lo comunicará inmediatamente a la DGTD señalando el alcance de dicho requerimiento.

El Adjudicatario reconoce la extrema importancia que supone para la DGTD la Información Confidencial y los gravísimos perjuicios que le puede ocasionar el incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad establecidas en la presente cláusula.

- Carácter confidencial de la documentación de los licitadores:

Quien licite deberá designar expresamente, si así lo considera, los aspectos confidenciales de su oferta.

En todo caso, la declaración de confidencialidad no deberá perjudicar el cumplimiento de las obligaciones en materia de transparencia, publicidad e información que debe darse a cada participante.



Quien licite no podrá extender la declaración de confidencialidad a toda su propuesta. En caso de hacerlo, corresponderá al órgano de contratación determinar motivadamente la documentación que no afecte a secretos técnicos o comerciales.

En caso de no realizar declaración de confidencialidad, se entenderá que ningún aspecto de su oferta es confidencial.

El órgano de contratación no divulgará dato alguno de la información técnica o mercantil que haya facilitado quien licita, que forme parte de su estrategia empresarial y que éstos designen expresamente como confidencial.

27.- PROPIEDAD INTELECTUAL

- **Cesión de derechos de trabajos a medida realizados para la DGTD**

El Adjudicatario cede a la DGTD y a cualesquiera entidades y organismos de la Administración Foral de Navarra de forma exclusiva, transferible, ámbito geográfico mundial y por todo el tiempo de protección legal establecido, todos los derechos de explotación de propiedad intelectual, derechos afines y derechos sui generis que se deriven de cualesquiera clase de trabajos, programas de ordenador, diseños, códigos fuentes, bases de datos, recopilaciones de obras, diseños y cualesquiera otros que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, para la DGTD o para cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra como consecuencia del presente Contrato. En particular, la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra podrán reproducir, transformar, distribuir, comunicar públicamente y poner a disposición de terceros las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, en este contrato.

Dichos trabajos específicos de desarrollo, a medida, se entenderán realizados a iniciativa y bajo la coordinación de la DGTD, que podrá editarlos y divulgarlos bajo su nombre; a tal efecto, el Adjudicatario obtendrá de las personas involucradas todos los derechos de propiedad intelectual que fueran necesarios y responderá de cualquier perjuicio que se le produzca a la DGTD o a cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra por cualquier reclamación que las personas participantes le puedan hacer.

En caso de que la DGTD o cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, desee la inscripción en el Registro de la Propiedad Intelectual de una o varias de las creaciones desarrolladas específicamente, a medida, para este contrato, el Adjudicatario prestará su total colaboración para la inscripción definitiva de dicha obra, incluso a la terminación del presente Contrato.

Esta titularidad se transmitirá a la DGTD, o a la correspondiente entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra, en el momento de la creación de los correspondientes bienes



con independencia del momento de su entrega y se revertirán en los casos exclusivamente previstos en el presente Contrato. A tal efecto, en caso de terminación anticipada del contrato por cualquier causa, la DGTD, o la correspondiente entidad y organismo de la Administración Foral de Navarra, conservará los derechos de propiedad intelectual de las creaciones realizadas específicamente, a medida, para este contrato, hasta el momento de dicha terminación, en los términos previstos en la presente cláusula.

Asimismo, el Adjudicatario cede todos los derechos de uso y explotación de forma exclusiva, ámbito temporal y duración ilimitada, sobre cualesquiera otros bienes intangibles o bienes susceptibles de propiedad industrial que hubieran sido desarrollados específicamente, a medida, en ejecución del presente Contrato, de forma tal que pueda usarlos y disfrutar de tales bienes con el mayor alcance posible en derecho.

- **Cláusula de indemnidad**

El Adjudicatario garantiza que en la realización de los desarrollos objeto de contratación, no vulnerará derechos de terceros en materia de propiedad intelectual e industrial.

El Adjudicatario garantiza la total indemnidad de la DGTD y de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra respecto de cualquier reclamación que le dirijan terceros que sostengan la vulneración de sus derechos previos de propiedad intelectual o industrial, debiendo prestar a la DGTD y a cualquier entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra total asistencia y apoyo en la defensa de su plena titularidad sobre los bienes y derechos objeto de cesión y resarciendo de cualquier perjuicio que se les produzca por esta circunstancia.

En caso de adopción de medidas cautelares que impidieran el uso por parte de la DGTD y cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra de los bienes transferidos, el Adjudicatario deberá proveer a la DGTD o a la entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra que corresponda con la sustitución de los componentes o elementos que fueran objeto de controversia sin que por ese solo hecho se devengue ningún precio en su favor.

Asimismo, el Adjudicatario garantiza que en el empleo de cualquier clase de medios informáticos, tales como programas de ordenador, invenciones, sistemas tecnológicos o de otra naturaleza, respetará los derechos de terceros que puedan existir sobre los mismos y habrá adquirido las oportunas licencias y derechos que sean necesarios para que, en el caso de que procediera legalmente, los trabajos que se obtengan partiendo de dichas herramientas y medios puedan ser transferidos conforme a lo dispuesto en la presente cláusula.

28.- EFECTOS DE LA TERMINACIÓN

En caso de terminación del presente Contrato cualquiera que fuera la causa, el adjudicatario se compromete a devolver o destruir de forma inmediata cualquier información confidencial y los



correspondientes soportes en los que se encontrase reproducida; reservándose la DGTD, el derecho a solicitar certificación de que efectivamente se ha producido la destrucción de esa Información Confidencial. No obstante, lo anterior, el deber de confidencialidad por parte del adjudicatario subsistirá incluso una vez terminada su relación con la DGTD.

Así mismo, el adjudicatario cesará en el uso y en el acceso a cualquier clase de sistema, archivo, equipo o cualquiera otra clase de bienes tangibles o intangibles de la DGTD o de cualquier otra entidad u organismo de la Administración Foral de Navarra.

29.- TRANSFERENCIA DE CONOCIMIENTO

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete en todo momento a facilitar a las personas designadas por la DGTD, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá prever un periodo de tiempo, para que en el caso de que deje de realizar el trabajo objeto del contrato, realice la transferencia de conocimiento a la nueva empresa adjudicataria del mismo, si se trata de un trabajo que vaya a continuar realizándose.

30.- EQUIPO DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN

La presente cláusula se aplicará en el supuesto de que la ejecución del contrato precise de la realización de prestaciones personales.

El contratista queda obligado a aportar el equipo técnico y medios auxiliares precisos para la buena ejecución del trabajo contratado, como pueden ser los equipos de sobremesa o portátiles, y el software para realizar las tareas objeto de este contrato. Dicho equipamiento deberá ser compatible con el escenario tecnológico de Gobierno de Navarra y deberá ser equipamiento homologado por Gobierno de Navarra. Estos equipos serán configurados por la propia empresa adjudicataria, utilizando una imagen para la instalación que les será facilitada por DGTD.

Si la empresa necesitara o propusiera disponer en su sede de puestos remotos con acceso a la red de Gobierno de Navarra, se deberá estudiar con la DGTD la infraestructura adecuada para ello con las condiciones adecuadas de seguridad. Los equipos necesarios, su instalación remota, así como los gastos derivados de las oportunas conexiones serán financiados por la empresa adjudicataria.

La empresa deberá disponer de todo el equipamiento necesario para realizar trabajos y reuniones en remoto.



En definitiva, la empresa contratista debe suministrar a su personal destinado a la ejecución de los trabajos contratados, todos los equipos, materiales, herramientas, vestuario, elementos de seguridad y demás medios técnicos que fueren necesarios para el adecuado desempeño de sus funciones encomendadas. En ningún caso, los trabajadores de la empresa contratista deberán hacer uso de los medios pertenecientes al Gobierno de Navarra, salvo cuando ello sea necesario por razones técnicas derivadas de la propia naturaleza del servicio contratado o por razones justificadas de seguridad y/o de confidencialidad.

Siempre que sea posible los trabajos se realizarán en los locales del adjudicatario o en modalidad de teletrabajo. Solo si la actividad lo exige, los técnicos deberán realizar sus labores en las instalaciones de Gobierno de Navarra. En estos casos, se permitirá el acceso a éstas a los trabajadores del adjudicatario, con las limitaciones de seguridad que se tengan establecidas para dichas instalaciones, siendo potestad de la DGTD determinar el lugar de realización de los trabajos. Salvo que, sea imprescindible por razones técnicas o logísticas, los trabajadores de la empresa contratista no realizarán tareas idénticas a las del personal del Gobierno de Navarra ni trabajarán de forma conjunta y en la misma zona de trabajo.

La relación entre las partes tiene exclusivamente carácter administrativo, no existiendo vínculo laboral alguno entre el Gobierno de Navarra y el personal de Adjudicatario. El poder de dirección corresponde a la empresa contratista sobre el personal adscrito a la ejecución del contrato, para que a través de la persona o personas responsables de cuenta designadas como persona supervisora o coordinadora técnica, entre otras funciones, pueda tutelar directamente e intermediar con el órgano de contratación la calidad de los trabajos y la productividad. Los trabajadores de la empresa contratista que presten servicios en el centro de trabajo de la empresa principal, deben estar en todo momento sometidos, en su desempeño, a la dirección exclusiva de la empresa contratista, debiéndose abstener el Gobierno de Navarra de darles órdenes o instrucciones de trabajo. La antes citada persona supervisora o coordinadora (perteneciente a la empresa adjudicataria), tendrá plena capacidad de mando, intervendrá en la operativa de los trabajos contratados, llevará a cabo el control de asistencia de los trabajadores destinados a su ejecución material, organizará, distribuirá y supervisará el trabajo de los mismos, departiendo con ellos diariamente o con la frecuencia que se requiera en función de cuál sea la naturaleza de los trabajos contratados, en aras a garantizar el cumplimiento de los plazos y de la calidad comprometidos, mediante la resolución de incidencias y contratiempos organizativos del servicio, siendo, además, el único interlocutor válido con los responsables del Gobierno de Navarra, en aras a la lógica y necesaria coordinación que debe existir entre éste y la empresa adjudicataria.

En todo caso, los trabajadores de la empresa contratista nunca realizarán tareas que supongan ejercicio de potestades públicas o de funciones estratégicas que deban estar reservadas a empleados públicos.

La DGTD advertirá al Adjudicatario de todas las reglas y normas relativas a la conducta y seguridad en el trabajo que deban cumplir los trabajadores de Adjudicatario, así como otras



obligaciones en materia de confidencialidad y de protección de datos establecidas en el presente Contrato. Las personas responsables de cuenta, deberán estar debidamente identificadas por la empresa contratista con carácter previo a la formalización del contrato.

Será obligación esencial del contratista realizar todas las funciones de supervisión y control del funcionamiento del servicio y de dación de información y formación al personal que va a continuar realizando el trabajo.

La empresa deberá estar disponible para realizar tareas específicas en cualquier momento previo acuerdo con la DGTD.

31.- RECLAMACIONES, RECURSOS Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

Podrá interponerse reclamación especial en materia de contratación pública por quien esté legitimado para ello conforme al artículo 123 de la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos, contra el Pliego de contratación, los actos de trámite o definitivos que le excluyan de la licitación o perjudiquen sus expectativas, el acto de adjudicación, y, en tanto pueda ser acto de adjudicación ilegal, la modificación de un contrato, fundada exclusivamente en alguno de los motivos señalados en el artículo 124.3 de la citada Ley Foral y de acuerdo con el procedimiento señalado en la misma, en el plazo de 10 días naturales a contar desde el momento indicado para cada caso en el artículo 124.2, ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, cuyos Acuerdos ponen fin a la vía administrativa y son inmediatamente ejecutivos y vinculantes. La reclamación especial tiene carácter potestativo y sustitutivo, impidiendo la interposición de cualquier otro recurso administrativo basado en el mismo motivo, sin perjuicio de la interposición de cuantas otras reclamaciones o recursos basados en otros motivos se interpongan ante otros órganos. La reclamación se interpondrá telemáticamente en el Portal de Contratación de Navarra.

Las resoluciones del Órgano de Contratación podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Consejero de Universidad, Innovación y Transformación Digital del Gobierno de Navarra, siempre y cuando no se haya interpuesto reclamación especial basada en el mismo motivo ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente de la notificación de la resolución.

Contra la decisión que se adopte en la reclamación especial o en el recurso de alzada procederá, en su caso, el recurso Contencioso-administrativo ante la Jurisdicción del mismo orden, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente a su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.



32.- RESPONSABILIDAD

Será de obligación del contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiere la ejecución del contrato, en los términos establecidos en la Ley Foral 2/2018, de 13 de abril, de Contratos Públicos.

La persona adjudicataria cumplirá con los principios, las normas y los cánones éticos propios de las actividades, los oficios y las profesiones correspondientes a las prestaciones objeto del contrato, actuando en todo momento con imparcialidad, de buena fe y con arreglo al código deontológico de su profesión o gremio. No utilizará la información confidencial conocida en cualquier fase del procedimiento contractual para obtener, directamente o indirectamente, una ventaja o beneficio de cualquier tipo en interés propio ni en el de terceras personas. Velará especialmente por el adecuado cumplimiento de las cláusulas sociales o medioambientales que, como condiciones especiales de ejecución, se hubiesen incluido en el pliego y ejecutará el contrato con el compromiso de que su trabajo contribuya a la satisfacción del interés general, evitando provocar la modificación del contrato, que solo podrá llevarse a cabo en los supuestos previstos legalmente.

33.- CLÁUSULA DE CONSENTIMIENTO

A los efectos previstos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y, mediante el envío o la presentación de su oferta y demás documentación, la empresa interesada da su consentimiento para el tratamiento autorizado de sus datos con la finalidad de gestión de la contratación administrativa, siendo el responsable del tratamiento la DGTD. Así mismo, quienes concurren al presente proceso de contratación aceptan voluntariamente que se dé transparencia institucional a todos los datos derivados de los procesos de licitación, adjudicación y ejecución hasta su finalización.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

PARTE II. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

34.- DESCRIPCIÓN INICIAL

A continuación, se van a detallar las condiciones técnicas que regirán en la contratación de los servicios de telecomunicaciones de telefonía y transmisión de datos para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra para el periodo 2027-2029.

El contrato se dividirá en los siguientes lotes:

- Lote 1: Servicios de datos y telefonía en sedes fijas
- Lote 2: Servicios de datos y telefonía en movilidad

Los licitadores podrán presentar ofertas individuales a cada uno de estos lotes. Cada licitador sólo puede presentar una oferta individual a un mismo lote, pudiendo ser excluidos los licitadores que presenten más de una oferta individual al mismo lote.

Además, aquellos licitadores que presenten oferta individual a los lotes 1 y 2 podrán presentar una oferta integrada que comprenda dichos lotes.

Con el objeto de garantizar el servicio de telecomunicaciones propuesto en su oferta, el adjudicatario deberá proporcionar una conectividad suficiente para las sedes requeridas en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, incluso construyendo la infraestructura que sea necesaria para ello, siempre que su despliegue se complete en los primeros 12 meses.

35.- CONSIDERACIONES GENERALES

El presente pliego define las condiciones en las que se basará la prestación de los servicios de telecomunicaciones solicitados por el Gobierno de Navarra. La presentación de ofertas implica la aceptación de todos y cada uno de los requerimientos e indicaciones que se exponen en el pliego.

El Gobierno de Navarra tendrá la opción de integrar nuevos edificios y dependencias adscritas o concertadas, de las distintas unidades de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y de sus Organismos, en idénticas condiciones al resto de usuarios de los servicios de telecomunicaciones, de acuerdo con la tipología y requerimientos de capacidad y disponibilidad de dichos servicios.

El Gobierno de Navarra podrá solicitar la baja o modificación de los servicios incluidos en este pliego que dejen de ser necesarios. En ningún caso, la disminución de servicios contratados respecto a los incluidos inicialmente en este pliego podrá ser alegado por el adjudicatario como



alteración del equilibrio económico del contrato, ni dará motivo a indemnización de clase alguna. En concreto, se prevé que a lo largo de la duración del contrato se produzcan:

- Altas y bajas de líneas en los lotes 1 y 2.
- Migración de líneas de telefonía fija a extensiones corporativas en aquellas sedes donde sea posible la instalación de extensiones IP.
- Solicitud de nuevas zonas de cobertura móvil indoor
- Altas, bajas y modificación de bonos de lote 2
- Modificación de los caudales de agregación para voz y datos

En aquellos casos en los que por redundancia o aumento de las necesidades en una sede se requieran servicios que no pueda proveer el adjudicatario de la licitación, Gobierno de Navarra podrá contratarlos a otro operador a través de los procedimientos establecidos.

Una vez se haya realizado la adjudicación del contrato, el adjudicatario del servicio junto con el personal de Gobierno de Navarra o quien éste determine, presentará en un estudio las necesidades concretas y detalladas de los servicios de comunicación objeto de implantación. A partir de este estudio detallado de necesidades y de las concreciones que puedan surgir como resultado del citado estudio sobre la oferta, los adjudicatarios deberán elaborar un plan que detalle las actuaciones necesarias que respondan a cada uno de los servicios planteados. Este estudio, junto con el citado plan, deberá ser entregado en el plazo máximo de tres meses desde la formalización del contrato.

35.1. Organización

35.1.1. Coordinación con el resto de adjudicatarios y oficina técnica

El adjudicatario de cada lote deberá estar, siempre que el servicio lo requiera, coordinado en todo momento con los adjudicatarios de los restantes lotes, así como con la oficina técnica encargada por esta Administración para gestionar el servicio. Para ello, deberán identificarse aquellos equipamientos, direccionamientos IP, etc. que pueda ser objeto de conflicto, y adaptar el proyecto teniendo en cuenta las necesidades de coordinación.

35.1.2. Personal dedicado al proyecto

Las empresas licitadoras dispondrán en todo momento de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a todas las sedes incluidas en el proyecto, a fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y las tareas de operación y soporte.

Como mínimo se requiere la disponibilidad de un **responsable comercial** de la cuenta de Gobierno de Navarra, un **ingeniero responsable** de todo el proyecto a nivel técnico, y un **responsable del seguimiento** y la evolución de los servicios contratados.



Además, el adjudicatario pondrá a disposición del contrato un **Centro de Gestión** con personal formado y dedicado a la atención de todas las incidencias, solicitudes y consultas de los servicios contratados. Se requerirá que la ubicación de dicho Centro de Gestión sea en la propia Comunidad Foral y que se trate de un centro con dedicación exclusiva para Gobierno de Navarra. El horario de atención del Centro de Gestión será de lunes a viernes de 7:00 a 21:00 y de 7:00 a 14:20 durante el fin de semana y festivos. Fuera de este horario, y hasta completar el 24x7, la atención podrá realizarse desde otro centro de gestión, siempre y cuando se cumplan con los parámetros de calidad exigidos en el pliego.

Esta exigencia se fundamenta en la naturaleza del contrato, respecto al carácter estratégico y esencial de estos servicios de telecomunicaciones, básicos y necesarios para el funcionamiento de la Administración, y en la necesidad de garantizar una interacción presencial y continua entre el equipo de supervisión y la Administración, lo que permite reducir tiempos de respuesta, asegurar la disponibilidad inmediata de recursos y facilitar reuniones de control. La proximidad física contribuye a la correcta ejecución del contrato, optimiza la supervisión en tiempo real y minimiza riesgos operativos, ajustándose a los principios de proporcionalidad, eficacia y eficiencia previstos en la Ley Foral 2/2018, de Contratos Públicos.

El Centro de Gestión contará con un ingeniero responsable, que será el encargado del seguimiento de las incidencias y solicitudes, con objeto de garantizar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio exigidos en el pliego. Esta persona será el interlocutor único de Gobierno de Navarra en el Centro de Gestión para el seguimiento de las incidencias, peticiones y consultas.

Junto con el ingeniero responsable, el Centro de Gestión estará dotado de por lo menos un operador de mañana y otro de tarde, pudiéndose ampliar a dos operadores de mañana y uno de tarde a demanda de Gobierno de Navarra, en función de la carga de trabajo del centro. Si se estima oportuno, se podrá requerir la presencia in situ en oficinas o dependencias de Gobierno de Navarra del personal del adjudicatario con la intención de facilitar los trabajos y agilizar la toma de decisiones.

El Centro de Gestión dispondrá de supervisión de todas las líneas y equipamientos asociados, podrá movilizar los recursos necesarios para la resolución de incidencias, se encargará de tramitar las solicitudes y/o modificaciones sobre los servicios contratados, tendrá visibilidad total sobre el estado de las tramitaciones en curso y velará porque la información en la herramienta de Gobierno de Navarra esté actualizada en tiempo real.

El Centro de Gestión será responsable de las actividades de monitorización, operación y mantenimiento, incluyendo los soportes de ingeniería, sistemas y prevención, aportando agilidad y capacidad de respuesta ante actuaciones urgentes no programadas y priorizaciones o redefinición de prioridades.



El adjudicatario contará con un plan de redundancia y sustitución de cada persona participante en el proyecto de forma que todos los puestos queden cubiertos ante cualquier eventualidad (vacaciones, bajas, etc.).

El personal asignado por el adjudicatario al servicio, tanto de forma regular como en situación de refuerzo, deberá disponer de la suficiente capacitación profesional, debiendo acreditar y demostrar su preparación sobre el proyecto concreto de Gobierno de Navarra.

El adjudicatario se compromete a que la rotación en su personal no afecte en absoluto a la calidad del servicio prestado, viéndose obligado a sustituir en un plazo inferior a 15 días a cualquiera de los componentes asignados a la prestación del mismo que pudiera causar baja, por un recurso de similar nivel profesional y formación. Se debe establecer asimismo un mecanismo que garantice el traspaso de información en caso de sustitución del personal, de manera que no se vea afectado el servicio. De cualquier forma, cuando el Gobierno de Navarra detecte que se están dando soluciones erróneas o equivocadas, que las actuaciones se demoran más de lo razonable, que existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías para el correcto desempeño de sus funciones o que las pautas de comportamiento no se ajustan a las directrices del Gobierno de Navarra ni a la profesionalidad exigida, lo pondrá en conocimiento del adjudicatario, para que la misma corrija o solucione dichas incidencias y situaciones a la mayor brevedad.

El adjudicatario contará con **personal dedicado** para consultas sobre facturación, que tendrá capacidad de parametrizar, configurar, sincronizar y conciliar sistemas de tarificación y formatos de facturación, en base a todos los acuerdos establecidos. Será soporte para la elaboración de la facturación, análisis de discrepancias y datos erróneos, y resolución de estos. De igual manera, contará con personal especializado y con atención prioritaria para consultas y peticiones de Ingeniería. Este personal tendrá capacidad para proponer cambios de configuración, validar las propuestas técnicas, responder a consultas, proponer evoluciones técnicas de los servicios, participar en la gestión de problemas, y participar en la preparación de trabajos programados de especial complejidad.

El adjudicatario se responsabiliza de todas las actuaciones de su personal y asume el coste de todas las medidas que deban tomarse para corregir cualquier problema achacable a errores de operación de su personal, incluyendo todas las operaciones necesarias para las recuperaciones de datos o la restauración de la operatividad de cualquier equipo.

El Centro de Gestión contará con vías de comunicación inmediata que no dependan exclusivamente del servicio de comunicaciones de un proveedor, para permitir un contacto inmediato en caso de caída completa de la red de comunicaciones de un proveedor.

35.1.3. Seguimiento del contrato

Los responsables del proyecto por parte del adjudicatario deberán mantener **reuniones periódicas** con los responsables del Gobierno de Navarra para tratar los asuntos de este



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

contrato. La periodicidad de dichas reuniones será definida por Gobierno de Navarra, y será mayor durante la implantación del proyecto.

Se podrán convocar **reuniones específicas** al margen de las reuniones periódicas, o bien establecer grupos de trabajo específicos en referencia a temas estratégicos, técnicos, operativos y económicos.

Entre las funciones principales de estas reuniones destacan:

- Elaboración de acuerdos estratégicos según los requisitos definidos en el presente pliego
- Establecimiento de objetivos y seguimiento de su cumplimiento.
- Seguimiento de los compromisos adquiridos y toma de acciones correctivas.
- Seguimiento del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS).
- Seguimiento del estado de la facturación.
- Seguimiento y ejecución de los acuerdos operativos y técnicos de los distintos grupos de trabajo que se creen, siempre conforme a los requisitos definidos en el presente pliego.
- Seguimiento de bloqueos sobre la correcta ejecución del contrato.

35.1.4. Calendario laboral

Con carácter general, el calendario laboral que regirá el contrato será el de la Comunidad Foral de Navarra.

Cualquier actuación que pueda afectar al servicio de una sede deberá realizarse fuera del horario de trabajo de dicha sede, previa autorización por parte de los responsables de Gobierno de Navarra.

35.2. Monitorización y supervisión

Se deberá disponer de información de monitorización y supervisión completa, **en tiempo real**, de los servicios contratados.

El adjudicatario proveerá de herramientas que permitan la identificación, monitorización y análisis de tráfico, aplicaciones y uso de los recursos, permitiendo un nivel elevado de visibilidad de flujos de tráfico, consumos y calidad de los servicios.

Con la información aportada por las herramientas se deberá poder trazar tendencias para posibilitar, por ejemplo, la planificación de capacidad de enlaces o la identificación proactiva de problemas de seguridad.

Adicionalmente, el adjudicatario pondrá a disposición de Gobierno de Navarra la supervisión y monitorización de los equipos utilizados en la prestación de los servicios. La supervisión y gestión de todo el equipamiento involucrado en el servicio se deberá poder realizar desde los sistemas



de gestión con que cuenta Gobierno de Navarra en la actualidad o que pueda implantar en el futuro. Para ello el adjudicatario se compromete a realizar las adaptaciones y desarrollos necesarios en sus sistemas, así como las pruebas y mantenimientos de los mismos para su **integración con el actual sistema de monitorización del Gobierno de Navarra**, incluyendo al menos, funcionalidades como:

- Conectividad desde otras redes: ping, ssh, tracer o equivalentes.
- Integración SNMP (v2 y v3), suministro de las MIBs, configuración de traps, etc.
- Canales de gestión remota para el personal técnico de Gobierno de Navarra o quien éste determine
- Envío de logs que recojan parámetros de interés de los equipos o los servicios
- Procesos de autorización y métodos de autenticación
- Uso de direccionamiento IP coordinado con el plan de direccionamiento de Gobierno de Navarra
- Acceso en modo de lectura completa a los equipos y en modo de escritura permitiendo la configuración de ciertos parámetros técnicos.

El licitador contemplará en su solución técnica todos los medios y facilidades necesarias para auditar y valorar la calidad de la red mediante la medición de parámetros técnicos de latencia, jitter, pérdida de paquetes y clases de servicio.

35.3. Operación y soporte

Como parte del servicio, y durante la vigencia del contrato, estará incluida la operación y soporte del sistema que contemplará con carácter de mínimos los siguientes aspectos:

- Detección y resolución de averías, tanto de equipamiento como de infraestructura o sistemas de supervisión.
- Recepción de incidencias notificadas por parte de los técnicos de Gobierno de Navarra y gestionará dichas incidencias de acuerdo a los procedimientos de actuación acordados.
- Comunicación de forma proactiva de averías críticas.
- Detección, gestión y monitorización de alarmas: detección de fallo en alguno de los sistemas o elementos integrantes del sistema y gestión de averías.
- Realización del mantenimiento exigido en este pliego y cambios en la configuración.
- Actualización del software de los equipos y terminales desplegados, así como de las plataformas software definidas en el alcance del contrato.
- Canalización de las nuevas solicitudes de líneas y/o servicios y modificación sobre los existentes
- Actualización en tiempo real toda la información en la herramienta de gestión de incidentes y solicitudes de Gobierno de Navarra.



- Administración de la seguridad de los elementos de la infraestructura.
- Realización de inventarios de los elementos utilizados para la provisión de los servicios.
- Reuniones con los responsables de Gobierno de Navarra cuando así sea solicitado para las revisiones de servicio.
- Realización de análisis y propuestas de mejora en función del estado de los servicios.
- Realización de los informes mensuales exigidos en este pliego, vigilando el cumplimiento de los niveles de servicio acordados (ANS).
- Acompañamiento in situ a los emplazamientos para labores de auditoría y certificación.
- Copias diarias, semanales y mensuales mediante un sistema de copia de seguridad, tanto de las configuraciones de todos los elementos, como de los datos de usuarios pertinentes, según normativa vigente, y será responsable de su custodia y salvaguarda durante el periodo establecido por la normativa vigente.
- Asistencia a las reuniones de recogida de requisitos y necesidades de implantación o adecuación de los servicios que se le requieran por parte de los técnicos de Gobierno de Navarra.

El adjudicatario deberá supervisar los indicadores de calidad de los servicios contratados, para poder anticipar incidencias y garantizar que se mantienen dentro de los parámetros requeridos por este expediente durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario realizará el diagnóstico de cualquier incidencia en el servicio prestado o en los trabajos realizados. Las condiciones del mantenimiento contemplarán un horario de respuesta de incidencias 24x7, y resolución conforme a los ANS establecidos.

El adjudicatario realizará todas las intervenciones, tanto remotas, como in situ, que sean necesarias para la corrección de cualquier defecto, problema de funcionamiento, degradación o incidencia en el sistema y en los trabajos realizados, con el fin de asegurar el correcto funcionamiento del mismo.

El adjudicatario aportará todas las versiones y actualizaciones software y firmware. Igualmente, el adjudicatario aportará y cargará todos los parches de software y firmware que resuelvan problemas o defectos. Siempre atendiendo a las indicaciones o limitaciones impuestas por Gobierno de Navarra en cuanto a horarios de actuación. Asimismo, asegurará la mínima interrupción del servicio durante la resolución de las incidencias, actuando en cualquier caso de acuerdo con las ventanas temporales de actuación que se establezcan.

35.4. Mantenimiento

El mantenimiento de los servicios incluirá todo el equipamiento y las aplicaciones suministrados por el adjudicatario, los servicios de conexión con las redes públicas y privadas y todos aquellos servicios de valor añadido, incluidos sus componentes y dispositivos adicionales ofertados.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

En todos los casos, quedarán incluidos dentro del servicio de mantenimiento los siguientes conceptos:

- Desplazamiento de los técnicos a la ubicación del equipo afectado.
- Mano de obra y servicios correspondientes.
- Todos los materiales y componentes requeridos. Para ello el adjudicatario garantizará la existencia de un stock suficiente de piezas y recambios para asegurar la reparación de los equipos.

Las condiciones de mantenimiento contemplarán un horario de respuesta y reparación de incidencias 24x7.

Con carácter general, se contemplará el mantenimiento de todos los equipos en sus tres aspectos:

- **Mantenimiento correctivo:** comprende el conjunto de acciones encaminadas a diagnosticar y solucionar los problemas que puedan impedir o dificultar el correcto funcionamiento del sistema atendiendo a los requerimientos generales de calidad, fiabilidad, seguridad o disponibilidad comprometidos por el adjudicatario.
- **Mantenimiento preventivo:** comprende aquellas tareas realizadas sobre el equipamiento y la infraestructura de red con el fin de anticipar posibles problemas e incidencias que puedan surgir, incluyendo tareas preventivas realizadas en horario de bajo impacto para la revisión conjunta de la correcta configuración de los elementos y sistemas bajo monitorización.
- **Mantenimiento evolutivo:** comprende las acciones encaminadas a la optimización de los servicios existentes y abarca, al menos, los siguientes aspectos: nuevas funcionalidades/versiones correspondientes al desarrollo de producto de los fabricantes, mejoras de calidad, estabilidad y seguridad de las conexiones de usuario, evolución del servicio y configuraciones para dar respuesta a nuevas necesidades que puedan surgir a lo largo de la duración del contrato, sustitución de componentes instalados, etc.

35.5. Seguridad

El adjudicatario cumplirá durante la ejecución del contrato el conjunto de obligaciones técnicas y de gestión de la seguridad que se recogen a continuación.

Asimismo, implantará todos aquellos controles recogidos en la legislación vigente que, en cada momento y en materia de seguridad, Gobierno de Navarra se encontrase obligado, con especial atención al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Se deberán implementar las medidas de seguridad del Anexo II del Esquema Nacional de Seguridad que Gobierno de Navarra estipule.



35.5.1. Acceso a los equipos

El control de acceso para operaciones de gestión en los equipos implementará el modelo de seguridad AAA (Authentication, Authorization & Accounting). Dicho acceso de gestión se habilitará únicamente en las interfaces estrictamente necesarias y se implementará mediante protocolos seguros, que garanticen el cifrado de las comunicaciones y la autenticación por medio de técnicas y algoritmos sin vulnerabilidades conocidas.

35.5.2. Gestión de credenciales

La elección de cualquier credencial de acceso que sea necesaria debe ser realizada de forma que resulte robusta ante ataques de fuerza bruta o diccionario.

La gestión de las credenciales también cumplirá los requisitos de seguridad adecuados e incluye la modificación periódica de las mismas por otras seguras y no correlacionadas con credenciales anteriores, evitando el uso de algoritmos de generación predecibles.

En ningún caso será válida la utilización de credenciales por defecto en los dispositivos.

35.5.3. Gestión de dispositivos

Las interfaces de gestión de los dispositivos estarán en una red de gestión aislada de las redes de usuario y/o servicio. Se emplearán reglas de control de acceso para restringir la conexión remota a los puertos de gestión, de tal forma que sólo sea posible acceder desde redes en las que pueda haber personal o dispositivos con permisos de acceso a la administración de los equipos. Se impedirá por tanto todo el tráfico a esta red salvo el explícitamente autorizado.

35.5.4. Configuración de dispositivos

La configuración de los equipos debe seguir, en la medida de lo posible, las guías de seguridad y buenas prácticas del fabricante. Se mantendrán actualizados los parámetros de fecha y hora de los equipos y se actualizarán automáticamente los cambios horarios respecto a un servidor centralizado.

Con la finalidad de impedir ataques maliciosos, se implantarán las medidas necesarias para evitar que existan conexiones inactivas abiertas, procediendo a cerrar las mismas después de un tiempo razonable de inactividad.

Se desactivarán los servicios innecesarios y se deshabilitarán las interfaces y puertos no utilizados a fin de evitar que estas funcionalidades pudieran ser aprovechadas para la realización de ataques o uso fraudulento.

35.5.5. Copias de seguridad

Se realizarán copias de seguridad de las configuraciones y software de todos los dispositivos de red de forma regular. Dichas copias de seguridad y las políticas de recuperación estarán siempre disponibles y almacenadas en un lugar adecuado y controlado.



35.5.6. Actualización de software

El software de todos los dispositivos desplegados debe mantenerse actualizado y libre de vulnerabilidades.

El adjudicatario debe gestionar la actualización de los sistemas, minimizando la ventana de exposición y asegurando que la aplicación de actualizaciones no afecte al rendimiento o funcionalidad de los sistemas.

En el caso de que existan vulnerabilidades detectadas para las que el fabricante no proporcione solución en un tiempo razonable, se realizarán las acciones necesarias para la minimización del impacto que dicha deficiencia pudiera suponer.

35.6. Modelo de gestión

35.6.1. Notificación y documentación

La notificación de incidencias y solicitudes se realizará mediante la herramienta de gestión que indiquen los responsables de Gobierno de Navarra. El adjudicatario deberá actualizar en tiempo real toda la información relacionada con cada actuación en dicha herramienta.

El adjudicatario deberá mantener actualizado el inventario detallado de toda la planta instalada, tanto de los servicios como de cualquier equipamiento asociado.

Periódicamente se elaborarán los informes que Gobierno de Navarra estime oportunos referentes a inventario, niveles de servicio, disponibilidad, incidentes, tiempos de provisión, etc. Gobierno de Navarra, podrá además solicitar un informe exhaustivo de cualquier incidencia o actuación.

35.6.2. Gestión unificada en caso de adjudicación de más de un lote

En el caso de que el licitador presente oferta para más de un lote, el plan de gestión, personal de coordinación y personal de atención deberán ser uniformes para todos ellos, de forma que, si resulta adjudicatario de varios lotes, la gestión, operación y mantenimiento de cada servicio se hará con procedimientos homogéneos, desde un único centro de control y con el mismo personal. Si por operatividad del servicio se realiza otra propuesta de gestión, deberá ser previamente validada por Gobierno de Navarra.

35.6.3. Gestión compartida del adjudicatario y Gobierno de Navarra

Gobierno de Navarra y el ente instrumental que en virtud de acuerdos internos tiene encargada la operación y mantenimiento de la red corporativa dispone actualmente de acceso total para la supervisión y gestión de los enlaces y equipos de comunicaciones de los servicios contratados. El adjudicatario deberá proponer un **plan de gestión compartida** en el que, si bien seguirá siendo el responsable último del servicio, en ningún caso se disminuirán las prestaciones de gestión de las que dispone Gobierno de Navarra en la actualidad.



Si es necesario, para el acceso en modo de escritura se formalizará un acuerdo por parte de las personas designadas por Gobierno de Navarra o quien éste determine con el compromiso de acceder y/o modificar solo los parámetros configurables requeridos para la provisión de ciertos servicios con carácter de auto prestación. Las configuraciones por parte de las personas designadas por Gobierno de Navarra no tendrán impacto económico en la facturación ni afección a los ANS.

35.6.4. Herramientas de tiques

Gobierno de Navarra dispone de una herramienta de desarrollo propio para la gestión de tiques relacionados con los servicios TIC que ofrece a los usuarios a través del CAU y los diferentes catálogos de servicios.

La herramienta se denomina **HGT** (Herramienta de Gestión de Tiques) y permite la gestión de las incidencias, peticiones de servicio, tareas de operación, respuesta a consultas y gestión de quejas o sugerencias de forma estructurada.

HGT permite llevar un registro de los usuarios peticionarios, los cambios solicitados, los cambios realizados y el control temporal del tique con la información de fecha/hora de apertura, el tiempo de respuesta y resolución del tique y la fecha/hora de finalización.

Por su parte, el ente instrumental que tiene delegada la operación y mantenimiento de la red corporativa de Gobierno de Navarra utiliza actualmente la herramienta comercial Service Desk (SD) del fabricante Broadcom.

A fecha de redacción del pliego se está trabajando en mejorar la integración existente entre HGT y SD.

Igualmente, durante la duración del contrato y siguiendo metodologías de mejora continua, se requiere que el adjudicatario trabaje junto con el personal de Gobierno de Navarra en las adaptaciones y desarrollos necesarios en sus sistemas, así como las pruebas y mantenimientos de los mismos, para la **integración** con los sistemas de gestión corporativos. De este modo los registros y actualizaciones estarán sincronizados en los sistemas del adjudicatario y de Gobierno de Navarra sin necesidad de operación manual, permitiendo la automatización de procedimientos y optimización de procesos.

El adjudicatario asumirá los gastos de adaptación y mantenimiento correctivo y evolutivo de sus sistemas.

Hasta la fecha de integración el adjudicatario interactuará con la herramienta de forma manual sobre una conexión Web segura. Gobierno de Navarra pondrá a disposición del adjudicatario una interfaz a la herramienta de gestión, facilitando manual de uso y proporcionando la información necesaria para el acceso al sistema, así como la documentación asociada y las vías de soporte a usuarios del sistema.

En relación con las directrices corporativas que se creen en materia de gestión de identidades, en todo lo relativo a la implementación de la funcionalidad de gestión de usuarios y control de accesos del sistema de información a desarrollar (roles, gestión de login y password) se deberán



respetar las directrices que Gobierno de Navarra elabore en lo referente a la gestión de identidades.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá ofrecer sus propias herramientas de tramitación y/o consulta en sus propios sistemas y será Gobierno de Navarra quien decidirá si usa unas u otras herramientas en cada caso.

En cualquier caso, Gobierno de Navarra dispondrá de la posibilidad de realizar consultas automáticas online para ver el estado y evolución de las incidencias y solicitudes, tanto si están en curso como si están finalizadas.

35.6.5. Procedimientos de actuación

En la actualidad las peticiones e incidencias generan un tique dentro de la herramienta HGT que son atendidos por los diferentes niveles y grupos de operación de Gobierno de Navarra o se trasladan al ente instrumental encargado de realizar la operación y mantenimiento de la red generando un tique asociado en SD. Independientemente de la herramienta a utilizar, si el personal encargado de la atención del tique identifica que la resolución de una petición o una incidencia requiere de la intervención del adjudicatario del contrato, se hace llegar la información por los canales de comunicación establecidos generando un tique en la herramienta del operador. Una vez el tique le llegue al adjudicatario, será su responsabilidad el tratamiento y gestión de dicho tique en los tiempos establecidos en el contrato.

En su oferta, el licitador deberá proponer unos **procedimientos de actuación** para cada tarea específica y tras la adjudicación del contrato, se establecerán de forma conjunta entre el adjudicatario y el Gobierno de Navarra los procedimientos definitivos, que podrán ser modificados a lo largo de la duración del contrato.

35.6.6. Paradas de servicio programadas

El adjudicatario incluirá en la petición de la parada programada el proceso de marcha atrás en caso de ser necesario y se comprometerá a seguir los procedimientos de notificación establecidos incluyendo al menos la siguiente información:

- Plazo de aviso de parada: se avisará con antelación, para solicitar la aprobación de Gobierno de Navarra. En el aviso se proporcionará una estimación de la duración de la parada.
- Plazo de aviso de parada urgente: en casos excepcionales, cuando la urgencia de la intervención lo exija, se admitirá un aviso con antelación menor a la de parada general. Es decir, se usará únicamente en los casos que dicha intervención soluciona o puede solucionar un incidente en curso con alto impacto.
- Horario de intervención: periodo dentro del que se realizarán las labores de mantenimiento de la red. Si por algún motivo las labores se tienen que realizar en otro horario, se necesitará de la conformidad de Gobierno de Navarra.
- Duración de la parada: se especificará el tiempo máximo que durará una parada.



35.6.7. Gestión de peticiones

Las peticiones engloban cualquier solicitud de alta, baja o modificación de los servicios o funcionalidades asociadas.

Generalmente, este tipo de solicitudes corresponden a peticiones ya conocidas y procedimentadas que los usuarios de Gobierno de Navarra demandan a través de los catálogos de servicios corporativos.

De cara al análisis de acuerdos de nivel de servicio e incumplimientos se distinguen dos tipos de peticiones:

- **Peticiones de configuración:** se define como la modificación o cambio de configuración de recursos lógicos realizable sin intervención física en el equipamiento.
- **Peticiones de provisión de servicio:** se define como la asignación y configuración de recursos físicos y lógicos, con suministro o modificación física de equipamiento o infraestructura por parte del adjudicatario.

El adjudicatario deberá prever la posibilidad de que se soliciten **peticiones de urgencia**, que no podrán exceder del 10% del total de peticiones, y que deberán realizarse de forma prioritaria con un tiempo de resolución menor.

35.6.8. Gestión de incidencias

Una vez identificada una incidencia, el CAU de Gobierno de Navarra la registra en HGT recogiendo información relevante como el nombre del usuario y la información de contacto, el producto afectado, la descripción de la incidencia y la fecha y hora del informe de la incidencia. El proceso de registro también incluye la categorización y la priorización de la incidencia.

Cualquier incidencia detectada se debe documentar de forma detallada en la herramienta de gestión de incidencias.

La **categorización** es uno de los procesos relevantes del proceso de gestión de incidencias ya que una categorización adecuada posibilita el escalado eficiente del tique al grupo de soporte capaz de resolverla. Para ello, existe una clasificación correspondiente con los servicios contratados en el presente pliego.

Atendiendo a la categorización y los servicios afectados, se hará llegar la incidencia al adjudicatario a través de los procedimientos y canales de comunicación establecidos.

La **priorización** de las incidencias permitirá a los distintos grupos de soporte tener un criterio común a la hora de responder y trabajar de forma conjunta en la resolución de la misma. En Gobierno de Navarra se establecen 4 niveles de prioridad:

- Prioridad 1 = Urgente
- Prioridad 2 = Alta
- Prioridad 3 = Media
- Prioridad 4 = Baja



La resolución de un incidente implica que exista o no conocimiento de la causa origen de la incidencia esta queda resuelta y por tanto el nivel de servicio restablecido. Sólo se considerará resuelto un incidente cuando el personal de Gobierno de Navarra verifique con el usuario que esto es así o bien las alertas de monitorización vinculadas desaparezcan.

Las tareas de detección, notificación, registro, resolución y documentación que engloba el proceso de gestión de incidencias se han de documentar en la herramienta de tickets corporativa que Gobierno de Navarra determine.

35.6.9. Responsable técnico

En el marco del modelo de trabajo de la Dirección General de Telecomunicaciones y Digitalización (DGTd), se define el rol de Responsable técnico (RTec) asociado a cada uno de los productos/servicios de telecomunicaciones.

El RTec de un producto/servicio desempeña un papel relevante ya que asume la responsabilidad técnica del producto/servicio y su evolución teniendo en cuenta las nuevas necesidades y requerimientos identificados por los usuarios. Además, participa activamente de los procesos de monitorización, operación y soporte especialmente en incidentes críticos o con alto impacto.

35.7. Inicio y fin de la prestación del servicio

35.7.1. Implantación y pruebas

La implantación de los servicios e infraestructura deberá incluir la elaboración de toda la documentación asociada a los servicios, instalación, puesta en marcha, medidas y pruebas que se realicen.

El adjudicatario suministrará e instalará todos los elementos hardware y software necesarios para que los elementos instalados queden completamente operativos y ofrezcan las funcionalidades descritas en este pliego.

El adjudicatario de cada lote deberá presentar un **plan de implantación**, que se referirá de la forma más concreta posible a la situación actual de Gobierno de Navarra, describiendo hitos, tareas, etc. específicos del mismo, y evitando descripciones de gestión de proyectos generales.

Dicho plan incluirá:

- Las tareas más relevantes necesarias para la implantación de la solución propuesta.
- Estimación de la duración y los recursos necesarios de cada una de las tareas e interrelación temporal entre las tareas y tiempo total de ejecución del proyecto.
- Planificación de la implantación de los servicios, con indicación expresa de las fechas de inicio de los nuevos servicios a implantar y de los servicios a sustituir.
- Programa de trabajo de sedes, indicando las actividades y tareas y los grupos de trabajo implicados.



Se destacarán aquellas actividades que tengan interrelación o dependan de actividades de otros lotes, así como aquellas que impliquen cortes de servicio.

Las distintas actuaciones del plan de implantación necesitarán el visto bueno del Gobierno de Navarra. Igualmente, el emplazamiento del equipamiento, cableados, etc. se determinará de acuerdo con el Gobierno de Navarra.

Asimismo, el adjudicatario deberá incluir un protocolo de pruebas y aceptación del servicio, que será una descripción detallada de las pruebas que realizará tras la implantación de un nuevo servicio (equipamiento, línea, servicio de interconexión, etc.) y que permitirá al Gobierno de Navarra comprobar la disponibilidad y calidad del mismo como requisito previo a su aceptación. De cara a la aceptación del servicio el Gobierno de Navarra llevará a cabo las acciones siguientes:

- Una vez que el adjudicatario le ha entregado el servicio operativo, llevará a cabo las pruebas que considere pertinentes.
- Una vez realizadas las pruebas, aceptará o no el servicio mediante la correspondiente notificación formal al adjudicatario.

Sólo en el caso de ser aceptado el servicio se considerará oficialmente operativo y pasará, por tanto, a la fase de operación.

Durante los plazos de implantación los niveles de servicio exigidos para los servicios o elementos que en cada momento estén pendientes de implantación serán los correspondientes al contrato anterior. Por tanto, el nuevo adjudicatario deberá llegar a los acuerdos necesarios con el anterior adjudicatario del servicio a sustituir para poder garantizar dichos niveles de servicio.

De forma similar, si a fecha de inicio del presente contrato no se ha migrado alguno de los servicios, el adjudicatario entrante deberá llegar a los acuerdos necesarios con el adjudicatario saliente para mantener el servicio de manera temporal y asegurar el correcto funcionamiento del mismo hasta completar la migración. **Este servicio temporal se prestará sin coste adicional para Gobierno de Navarra.** El pago derivado de los servicios no migrados corresponderá al nuevo adjudicatario en las condiciones existentes entre Gobierno de Navarra y el adjudicatario saliente.

En el plan de implantación, en caso de ser necesaria una sustitución general, liberación o adaptación de los terminales, equipos de línea... deberá incluir la asistencia de personal in situ específico del adjudicatario que apoye en las labores de reparto, configuración y activación ordenada de los nuevos equipos.

35.7.2. Finalización del servicio

Con objeto de garantizar y facilitar la continuidad de los servicios incluidos en los lotes de este pliego, con una antelación mínima de 3 meses el adjudicatario del presente contrato tendrá la obligación de presentar una memoria sobre la entrega de los servicios, que deberá incluir al menos la siguiente información:



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Equipamiento desplegado, información detallada de la arquitectura, recursos hardware y software, así como configuración de los servicios.
- Conjunto de recomendaciones técnicas y funcionales necesarias para poder continuar con la prestación de los servicios contratados.
- Información detallada del conjunto de procesos y procedimientos operativos de integración para continuar con la explotación de los servicios contratados.

35.8. Acuerdos de nivel de servicio (ANS)

El adjudicatario se compromete a cumplir con unos niveles de calidad en los servicios que le sean adjudicados atendiendo a los conceptos descritos en el presente pliego y en las condiciones mínimas que se detallan a continuación.

Los ANS se medirán con carácter mensual utilizando para ello las herramientas corporativas de Gobierno de Navarra y las herramientas del adjudicatario.

Los niveles de calidad de los servicios ofertados por el adjudicatario se analizarán teniendo en cuenta dos tipos de indicadores:

- **Indicadores temporales:** relativo a una actuación concreta (petición o incidencia). El cumplimiento está relacionado con un tiempo máximo. Un indicador temporal se considerará incumplido cuando el tiempo de la actuación supere el tiempo máximo establecido.
- **Indicadores agregados:** relativo a información agregada de las actuaciones llevadas a cabo durante el mes en curso. Un indicador agregado se considerará incumplido cuando el ratio calculado supere el umbral máximo establecido.

En cada uno de los lotes se define el detalle de los diferentes indicadores que se agruparán en los siguientes bloques:

- Implantación
- Disponibilidad
- Peticiones
- Incidencias

35.8.1. Implantación

El plazo de implantación comenzará a contar desde la fecha de firma del contrato.

Se establecen indicadores temporales que permitan medir el avance de la migración y la puesta en producción de los servicios ofertados por el adjudicatario:

- **IT_Imp50:** indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de implantación del 50% de los servicios es mayor que el tiempo de implantación máximo, es decir:

$$IT_Imp50 = 1 \quad si \quad t_Imp50 > t_Imp50_{MAX}$$

$$IT_Imp50 = 0 \quad si \quad t_Imp50 \leq t_Imp50_{MAX}$$



- **IT_Imp100:** indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de implantación del 100% de los servicios es mayor que el tiempo de implantación máximo, es decir:

$$IT_Imp100 = 1 \quad si \quad t_Imp100 > t_Imp100_{MAX}$$

$$IT_Imp100 = 0 \quad si \quad t_Imp100 \leq t_Imp100_{MAX}$$

El tiempo de implantación (t_Imp_i) se define como el tiempo transcurrido hasta que un servicio está operativo. El tiempo de implantación se medirá en días naturales considerando para el cómputo que cada mes tiene 30 días.

35.8.2. Disponibilidad del servicio

En este apartado se definen los parámetros de garantía del servicio relativos a la disponibilidad del servicio.

Definimos los siguientes indicadores temporales que serán analizados para cada servicio contratado:

- **IT_Indisp:** indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de indisponibilidad (Indisp) de un servicio es mayor que el tiempo de indisponibilidad máximo, es decir:

$$IT_Indisp_i = 1 \quad si \quad t_Indisp_i > t_Indisp_{MAX}$$

$$IT_Indisp_i = 0 \quad si \quad t_Indisp_i \leq t_Indisp_{MAX}$$

Siendo:

- i : el índice correspondiente a cada uno de los servicios
- **IT_Degra:** indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de degradación (Degra) de un servicio es mayor que el tiempo de degradación máximo, es decir:

$$IT_Degra_i = 1 \quad si \quad t_Degra_i > t_Degra_{MAX}$$

$$IT_Degra_i = 0 \quad si \quad t_Degra_i \leq t_Degra_{MAX}$$

Siendo:

- i : el índice correspondiente a cada uno de los servicios

El tiempo de indisponibilidad (t_Indisp_i) se define como el tiempo durante el cual un servicio está indisponible, es decir, sufre un corte o no está operativo.

El tiempo de degradación (t_Degra_i) se define como el tiempo durante el cual un servicio experimenta caídas parciales o no está operativo con las características o funcionalidades definidas.

Ambos tiempos se medirán de forma continua durante las 24h del día.

No se contabilizarán dentro del tiempo de indisponibilidad o degradación las interrupciones de servicio que pudieran producirse por causas imputables a Gobierno de Navarra, o causas de fuerza mayor (típicamente desastres naturales y otros siniestros y escenarios catastróficos), ajenas a las responsabilidades del adjudicatario. Para que una incidencia sea imputable a una causa mayor el adjudicatario deberá acreditar y demostrar la verdadera imposibilidad para prever, y en consecuencia minimizar, el impacto del suceso.



No se contabilizarán las indisponibilidades que sean fruto de pruebas o paradas técnicas, siempre y cuando hayan sido advertidas con la suficiente antelación, y autorizadas por el Gobierno de Navarra. Aquellas paradas programadas que no hayan sido notificadas conforme al procedimiento y plazos establecidos tendrán a todos los efectos consideración de indisponibilidad. En la petición se deben reflejar todos los servicios afectados, indicando la franja, dentro de la ventana de parada, en la que cada servicio se verá afectado; cualquier desviación sobre esta previsión será considerada como indisponibilidad del servicio.

En el caso de indicadores agregados relacionados con la disponibilidad definimos el siguiente indicador:

- **IA_ServDispl_ServT**: indicador agregado (IA) que refleja la proporción en % de servicios con disponibilidad incumplidas (ServDispl) respecto el total de servicios contratados (ServT)

$$r_{ServDispl_ServT} = \frac{\sum_{i=1}^I IT_Indisp_i + \sum_{j=1}^J IT_Degr_a_j}{ServT} * 100 \leq r_{ServDispl_ServT_MAX}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada uno de los servicios con indisponibilidad
- j: el índice correspondiente a cada uno de los servicios con degradación
- I: el número de servicios con alguna indisponibilidad
- J: el número de servicios con alguna degradación
- ServT: el número total de servicios contratados

35.8.3. Atención de peticiones

Atendiendo al tipo de peticiones se distinguen dos indicadores temporales que serán analizados para cada petición:

- **IT_PetConf**: indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de resolución de una petición de configuración (PetConf) es mayor que el tiempo de resolución máximo, es decir:

$$\begin{aligned} IT_PetConf_i &= 1 \quad \text{si} \quad t_res_PetConf_i > t_res_PetConf_{MAX} \\ IT_PetConf_k &= 1 \quad \text{si} \quad t_res_PetConfURG_k > t_res_PetConfURG_{MAX} \\ IT_PetConf_i &= 0 \quad \text{si} \quad t_res_PetConf_i \leq t_res_PetConf_{MAX} \\ IT_PetConf_k &= 0 \quad \text{si} \quad t_res_PetConfURG_k \leq t_res_PetConfURG_{MAX} \end{aligned}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de configuración
- k: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de configuración urgentes
- **IT_PetProv**: indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de resolución de una petición de provisión (PetProv) es mayor que el tiempo de resolución máximo, es decir:

$$\begin{aligned} IT_PetProv_j &= 1 \quad \text{si} \quad t_res_PetProv_j > t_res_PetProv_{MAX} \\ IT_PetProv_l &= 1 \quad \text{si} \quad t_res_PetProvURG_l > t_res_PetProvURG_{MAX} \end{aligned}$$



$$IT_PetProv_j = 0 \quad si \quad t_res_PetProv_j \leq t_res_PetProv_{MAX}$$

$$IT_PetProv_l = 0 \quad si \quad t_res_PetProvURG_l \leq t_res_PetProvURG_{MAX}$$

Siendo:

- j: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de provisión
- l: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de provisión urgentes

El tiempo de resolución (t_res_Pet) en ambos casos se define como el tiempo transcurrido entre la apertura de la petición y la resolución de la misma.

En el caso de las peticiones de urgencia se define un tiempo de resolución de urgencia (t_res_PetURG) en ambos casos se define como el tiempo transcurrido entre la apertura de la petición y la resolución de la misma.

Los tiempos relativos a la atención de peticiones se medirán teniendo en cuenta el horario y calendario laboral de atención del servicio detallado en la cláusula 35.1, en este sentido, los tiempos medidos en horas se corresponderán con horas laborables y los tiempos medidos en días se corresponderán con días laborables.

No computarán para el cálculo de tiempos de resolución los tiempos de retardo debidos a la imposibilidad de resolución de peticiones por motivos no imputables al adjudicatario siempre y cuando sean debidamente justificados y cuenten con la aprobación del personal de Gobierno de Navarra.

En el caso de indicadores agregados relacionados con peticiones definimos el siguiente indicador aplicable al total de peticiones:

- **IA_PetI_PetT**: indicador agregado (IA) que refleja la proporción en % de peticiones incumplidas (PetI) respecto el total de peticiones en curso (PetT)

$$r_PetI_PetT = \frac{\sum_{i=1}^I IT_PetConf_i + \sum_{k=1}^K IT_PetConfURG_k + \sum_{j=1}^J IT_PetProv_j + \sum_{l=1}^L IT_PetProvURG_l}{PetT} * 100 \leq r_PetI_PetT_{MAX}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de configuración
- k: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de configuración urgentes
- j: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de provisión
- l: el índice correspondiente a cada una de las peticiones de provisión urgentes
- I: el número de peticiones de configuración en curso y finalizadas en ese período
- K: el número de peticiones de configuración urgentes en curso y finalizadas en ese período
- J: el número de peticiones de provisión en curso y finalizadas en ese período
- L: el número de peticiones de provisión urgentes en curso y finalizadas en ese período
- PetT: el número peticiones total



35.8.4. Atención de incidencias

Para evaluar el nivel de calidad de la atención a incidencias se define el siguiente indicador temporal:

- **IT_Inc**: indicador temporal (IT) que refleja que el tiempo de resolución de una incidencia (Inc) es mayor que el tiempo de resolución máximo

$$IT_Inc_i = 1 \quad si \quad t_res_Inc_i > t_res_Inc_{MAX}$$

$$IT_Inc_i = 0 \quad si \quad t_res_Inc_i \leq t_res_Inc_{MAX}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada una de las incidencias

El tiempo de resolución ($t_res_Inc_i$) se define como el tiempo transcurrido entre la apertura de la incidencia y la resolución de la misma. En caso de reapertura de una incidencia el tiempo de resolución será acumulativo.

Los tiempos relativos a la atención de incidencias se medirán teniendo en cuenta el servicio de 24x7 de atención, es decir, computará el tiempo fuera del horario laboral y durante los días no laborables.

No se tendrán en cuenta a efectos del cómputo de tiempo aquellas averías que no sean responsabilidad del operador.

En el caso de indicadores agregados relacionados con incidencias definimos el siguiente indicador aplicable al total de incidencias:

- **IA_Incl_IncT**: indicador agregado (IA) que refleja la proporción en % de incidencias incumplidas (Incl) respecto el total de incidencias (IncT)

$$r_Incl_IncT = \frac{\sum_{i=1}^I IT_Inc_i}{IncT} * 100 \leq r_Incl_IncT_{MAX}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada una de las incidencias
- I: el número de incidencias en curso y finalizadas en ese período
- IncT: el número incidencias total
- **IA_Incl_ServT**: indicador agregado (IA) que refleja la proporción en % de incidencias incumplidas (Incl) respecto el total de servicios contratados (ServT)

$$r_Incl_ServT = \frac{\sum_{i=1}^I IT_Inc_i}{ServT} * 100 \leq r_Incl_ServT_{MAX}$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada una de las incidencias
- I: el número de incidencias en curso y finalizadas en ese período
- ServT: el número total de servicios contratados



35.9. Incumplimientos

El incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) llevará asociado una posible corrección en la facturación.

En el caso de incumplimiento de un indicador temporal asociado con un servicio facturable recogido en **Anexo IV - Modelo propuesta económica lote 1** o **Anexo V – Modelo propuesta económica lote 2**, la corrección se calculará sobre el precio de facturación de la categoría, si, por el contrario, es un servicio sin categoría de facturación se calculará sobre el precio de facturación mensual del lote. La corrección se calculará adaptando la siguiente fórmula:

$$Inc_{IT} = \sum_{j=1}^J \sum_{i=1}^I (t_i - t_{MAX}) * WPCat_j * PCat_j + \sum_{k=1}^K (t_k - t_{MAX}) * WPTot_k * PTot$$

Siendo:

- i: el índice correspondiente a cada uno de los servicios incumplidos
- j: el índice correspondiente a cada de las categorías con incumplimiento
- k: el índice correspondiente a cada uno de los servicios incumplidos sin categoría de facturación
- l: el número de servicios incumplidos de cada categoría
- J: el número de categorías con incumplimiento
- K: el número de servicios incumplidos sin categoría de facturación
- ($t - t_{MAX}$): la desviación del indicador temporal en cada caso
- $WPCat_j$: ponderación de la corrección asociada a los servicios para la categoría j de facturación
- $PCat_j$: precio ofertado para la categoría j
- $WPTot_k$: ponderación de la corrección asociada a los servicios sin categoría de facturación
- $PTot$: precio de facturación mensual del lote

En el caso de incumplimiento de un indicador agregado que no cuenta con un servicio facturable asociado, la corrección se calculará sobre el precio de facturación mensual del lote. La corrección se calculará adaptando la siguiente fórmula:

$$Inc_{IA} = \sum_{m=1}^M (r_m - r_{MAX}) * WPTot_m * PTot$$

Siendo:

- m: el índice correspondiente a cada uno de los indicadores agregados
- M: el número de indicadores agregados
- ($r - r_{MAX}$): la desviación del ratio del indicador agregado en cada caso



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

$WPTot_m$: ponderación de la corrección asociada a los indicadores agregados

$PTot$: precio de facturación mensual del lote

El cálculo de las correcciones se realizará con carácter mensual y será tenido en cuenta en el proceso de facturación.

Para el cálculo de correcciones se considerarán todos los incumplimientos de indicadores temporales o agregados que se encuentren activos en el mes en curso.

Los incumplimientos que no sean resueltos en un período de facturación serán contabilizados en los siguientes mientras el incumplimiento continúe presente. Es decir, las correcciones por incumplimientos no resueltos tendrán un carácter acumulativo en el tiempo.

En el caso de indicadores temporales no resueltos, además, la cuantía de las correcciones se verá incrementada en cada período de facturación dado que su cálculo es directamente proporcional al tiempo transcurrido en situación de incumplimiento.

35.10. Facturación

El importe de los servicios de los distintos lotes será facturado mediante una tarifa concertada mensual por línea o servicio contratado. Este precio incluirá todos los conceptos exigidos en este pliego, no pudiendo facturarse de manera separada tráfico de voz, volumen de datos, altas de líneas, equipamiento o cualquier otro concepto necesario para proveer el servicio.

Todos los costes que conlleve la implantación de los servicios, como obras civiles, petición de licencias, etc. deberán correr a cargo del adjudicatario.

El precio ofrecido, por tanto, incluirá toda clase de cuotas, consumos, gastos de alta, etc.

El tráfico de voz que se curse desde las líneas de datos contratadas no se podrá facturar, resultando en una tarifa plana por línea. En este contrato, únicamente se pagará por infraestructura y numeración contratada para prestar los servicios de telefonía fija, telefonía móvil y transmisión de datos, y no por los minutos o el volumen de datos utilizado.

Las líneas contratadas que tengan la misma tecnología y el mismo ancho de banda deberán tener el mismo precio.

La relación contractual con el nuevo adjudicatario será plenamente eficaz desde la formalización del contrato. Esto supone que la prestación de todos los servicios será responsabilidad exclusiva del nuevo adjudicatario desde ese momento y le serán abonados únicamente a él, debiendo éste acordar lo necesario con el anterior adjudicatario para que no existan interrupciones de servicios, aunque ello implique que el nuevo adjudicatario deba abonar transitoriamente servicios en proceso de cambio al anterior adjudicatario. Durante los plazos de implantación, los niveles de servicio exigidos serán los correspondientes al contrato anterior respecto de los servicios o elementos que en cada momento estén pendientes de implantación.

Se facturará únicamente los servicios que estén contratados durante el periodo de facturación.

Las altas/bajas de líneas y servicios durante el periodo de facturación se facturarán proporcionalmente al tiempo que hayan estado en servicio. No se podrá incluir en la facturación



ningún concepto variable, como el tráfico telefónico, establecimiento de llamadas, etc., ni ningún servicio que no haya sido incluido como facturable en la oferta económica del licitador.

Las líneas y servicios ordinarios que se contraten por periodos de tiempo indefinido o superior a un mes, se facturarán con periodicidad mensual y el importe será proporcional al tiempo que hayan estado en servicio durante cada periodo de facturación.

Las líneas o servicios que se contraten con carácter temporal o circunstancial, se considerarán como servicios diarios y tendrán una cuota por día de uso incluyendo en ésta todos los conceptos de alta, baja y servicio medido. En caso de disponer el servicio de algún tipo de franquicia o limitación de uso, esta finalizará al término de cada día. Así, al día siguiente se dispondrá nuevamente de la totalidad de la franquicia asociada al servicio.

En ningún caso el operador podrá repercutir en la facturación al Gobierno de Navarra servicios ofrecidos por terceras empresas ofrecidos, por ejemplo, a través de la red de telefonía móvil (servicios de noticias, de alertas, etc.). El adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que ninguna tercera empresa ofrezca servicios adicionales a través de las líneas de Gobierno de Navarra. Cualquier cargo en la factura al respecto será rechazado por Gobierno de Navarra.

El adjudicatario deberá poner los medios necesarios para que ninguna línea pueda cursar tráfico que no tenga contratado salvo los contemplados en el periodo de facturación. En caso de que este tráfico se curse, el operador no podrá repercutir gasto alguno a Gobierno de Navarra.

La facturación se emitirá mensualmente, siempre el mismo día del mes, mediante una única factura global. El Gobierno de Navarra podrá pedir el desglose de la facturación en varias facturas si le resulta más conveniente.

Las facturas incluirán un resumen de los conceptos facturados y vendrán acompañadas de un archivo explicativo en el que se relacionarán todas las líneas y servicios facturados. Este archivo estará estructurado jerárquicamente por unidades orgánicas, de acuerdo a lo indicado por Gobierno de Navarra y reflejará, además, para cada una de las líneas existentes, el máximo nivel de detalle posible. Tomando como ejemplo el servicio de telefonía fija se incluiría: tipo de llamada, número de llamadas y minutos totales por tipo de llamada.

Previamente a la emisión mensual de la facturación, el Gobierno de Navarra y el adjudicatario intercambiarán la información de la que dispongan y acordarán la cantidad a facturar en base a la información de las líneas, servicios contratados del mes en cuestión y acordarán la aplicación de incumplimientos que supongan una minoración de la cuantía a abonar. Para ello, se seguirá el siguiente procedimiento:

- 7 días antes de la fecha de facturación, el adjudicatario enviará a Gobierno de Navarra un listado, en formato Excel, con las líneas y servicios que le consten como contratados, indicando los precios, y un resumen en el que se especifique la cantidad a pagar. El archivo a intercambiar contará con:
 - Una hoja de detalle en la que aparecerán todas las líneas contratadas, una por fila, y una indicación de los servicios contratados sobre la misma, las



correcciones aplicadas en cada caso, además de información de la cuenta de facturación en la que incluir cada línea y la estructura orgánica de la misma.

- Una hoja de resumen en la que se indicará el número de líneas contratadas y el número servicios contratados de cada tipo y descontados los importes aplicados por incumplimientos en cada servicio, todo lo cual, multiplicado por los precios unitarios correspondientes, dará como resultado la cantidad a pagar en dicho mes.
- Gobierno de Navarra revisará el archivo de facturación, e indicará cualquier discrepancia que observe al adjudicatario. El adjudicatario revisará las discrepancias observadas y generará nuevamente el archivo incluyendo las correcciones. Este proceso se repetirá hasta que se alcance un acuerdo en la cantidad propuesta para facturar o hasta que se cumpla la fecha de emisión de factura. En caso de no haber alcanzado acuerdo en la cantidad a facturar para la fecha de emisión de factura, se emitirá la factura con la cantidad propuesta por Gobierno de Navarra, pudiéndose regularizar dicha cantidad en la factura del siguiente mes si Gobierno de Navarra estima las correcciones del adjudicatario.
- Una vez se haya acordado la cantidad a facturar o cumplida la fecha de facturación, el adjudicatario procederá a emitir las facturas en el formato indicado en este apartado, con las cantidades exactas indicadas en el archivo de facturación.

La oferta de tarifa mensual propuesta por los licitadores deberá venir desglosada en los diferentes conceptos que la forman. En el desglose deberán aparecer, los conceptos y categorías identificados en **Anexo IV - Modelo propuesta económica lote 1**, **Anexo X - Modelo propuesta servicios adicionales lote 1** y **Anexo V – Modelo propuesta económica lote 2**. Se considerarán no facturables los servicios requeridos que no hayan sido incluidos en el listado.

35.11. Formación

El adjudicatario deberá ofertar un plan de formación a Gobierno de Navarra en las tecnologías o herramientas que considere oportuno, conforme a lo descrito en la cláusula 37.1.9.

Todos los cursos ofertados se realizarán en las instalaciones de Gobierno de Navarra y sin límite de asistentes.

36.- CARACTERÍSTICAS DE LAS OFERTAS INTEGRADAS

Las propuestas integradas recogerán exclusivamente las diferencias, mejoras técnicas, sinergias o beneficios de cualquier otro tipo, de la oferta integrada con respecto a las ofertas individuales presentadas para los lotes que la integran. Por tanto, la documentación que se presente para la



oferta integrada únicamente recogerá aquellos aspectos que difieran de la oferta individual, haciendo referencia a la oferta individual para los aspectos que sean idénticos.

Tal y como se recoge en la cláusula 35.6.2, en el caso de que el licitador presente oferta integrada, el plan de gestión, personal de coordinación y personal de atención deberán ser uniformes para todos ellos, de forma que, si resulta adjudicatario de varios lotes, la gestión, operación y mantenimiento de cada servicio se hará con procedimientos homogéneos, desde un único centro de control y con el mismo personal.

37.- ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

Las propuestas técnicas de las distintas ofertas realizadas por los licitadores deberán presentarse en formato electrónico, conforme a lo establecido en la cláusula 12.

La estructura de las propuestas deberá ajustarse al formato especificado para cada uno de los documentos que se describen a continuación, referenciados a cada uno de los lotes objeto de la oferta del adjudicatario.

37.1. Memoria técnica descriptiva

La memoria técnica descriptiva estará formada por los siguientes documentos:

37.1.1. Resumen ejecutivo. Será común para todos los lotes

Consistirá en un breve resumen de la oferta que indicará de forma esquemática, en un máximo de 5 hojas por las 2 caras, los siguientes puntos:

- Breve presentación del operador u operadores, si se tratase de una oferta conjunta.
- El enfoque del trabajo de la empresa licitadora, así como una descripción de sus objetivos para el lote ofertado.
- Resumen y diagramas descriptivos de la solución y de la infraestructura.
- Resumen de los servicios. Soluciones planteadas y características operativas.
- Resumen del sistema de gestión, facilidades de operación y mantenimiento ofertados.
- Resumen de los parámetros de calidad y compromisos propuestos.

37.1.2. Presentación de la empresa y referencias técnicas. Será común para todos los lotes

Consistirá en una presentación de la empresa licitadora, en un máximo de 5 hojas por las 2 caras, indicando los campos en los que trabaja, sus objetivos, ámbito presencial, número de empleados, etc.



37.1.3. Organización del proyecto y personal técnico. Uno por cada lote

Consistirá en una descripción de los equipos de trabajo que se crearán para el desarrollo del proyecto, en un máximo de 10 hojas por las 2 caras, tanto en su fase de implantación como de operación. Se describirá también el personal que estará involucrado junto con las funciones y responsabilidades que tendrá cada uno de ellos dentro de los grupos.

Por cada uno de los técnicos nombrados en la anterior descripción se deberá incluir la siguiente información:

- Titulación académica
- Certificaciones y cursos
- Experiencia laboral, especialmente en el sector de telecomunicaciones.
- Puesto en el proyecto
- Porcentaje dedicación al proyecto y tiempo de presencia in situ
- Otros datos de interés

37.1.4. Solución técnica. Uno por cada lote

En ella se describirá la solución técnica propuesta en un máximo de 30 hojas por las 2 caras, incluyendo específicamente la tecnología, arquitectura, configuración, terminales, líneas, enlaces, etc. para cada sede, indicando claramente si se trata de infraestructuras ya existentes o de nueva implantación.

La solución técnica se centrará en la solución específica para el Gobierno de Navarra, evitando alargarse en descripciones tecnológicas o cuestiones generales que no afecten de manera directa al proyecto.

En este proyecto se deberá incluir, al menos:

- Topología de la red, tecnología utilizada, ubicación física de los nodos de transporte, etc.
- Descripción de los terminales y accesorios ofrecidos y equipamiento electrónico a instalar en las diferentes dependencias del Gobierno de Navarra.
- Explicación del porcentaje de red propia utilizada en la solución, y el porcentaje de red de terceros operadores.
- Explicación de los recursos de numeración y direccionamiento necesarios.
- Descripción de las soluciones de redundancia propuestas y niveles mínimos de seguridad, fiabilidad y disponibilidad de red. Medidas de seguridad desde el nivel físico (número de acometidas, líneas de respaldo) hasta el nivel de red (redundancia de interconexiones con otras redes, elementos en alta disponibilidad, etc.).
- Descripción de la solución RPV propuesta.



- Previsión de evolución incorporando las nuevas tecnologías y servicios previsibles y posibilidades de crecimiento, mediante la ampliación del ancho de banda de los enlaces ofertados o la incorporación de nuevos edificios.
- Interconexiones con otras redes.
- Descripción de la cobertura 2G, 3G, 4G y 5G de la red y número de estaciones base de cada tipo (lote 2).
- Los kilómetros de fibra, número de centrales equipadas con NGA y el porcentaje de población y territorio cubierto por tecnología fibra.
- Caracterización del bucle en las líneas de datos.

Además de los anteriores puntos incluidos en la solución técnica se deberá presentar de forma gráfica dicha solución técnica, donde se especifique de forma clara:

- La arquitectura propuesta y los servicios incluidos en el lote.
- Los diagramas de red necesarios.
- Mapas de cobertura 2G, 3G, 4G, 5G ... (Lote 2).
- Mapas de cobertura NGA y mapas de fibra óptica de la Comunidad Foral de Navarra.

37.1.5. Solución técnica específica para SOS Navarra. Sólo para lote 1

En ella se describirá la solución técnica propuesta en un máximo de 7 hojas por las 2 caras, incluyendo los mismos aspectos que se recogen en el apartado anterior, pero referidos específicamente a las necesidades descritas para SOS Navarra en el apartado 38.

37.1.6. Solución técnica para securización de Videoconferencias y servicios adicionales DDI. Sólo para lote 1

En ella se describirá la solución técnica propuesta para los servicios securización de videoconferencias, de acuerdo a las necesidades descritas en el apartado 38, en un máximo de 5 hojas por las 2 caras.

La solución técnica se centrará en la solución específica para el Gobierno de Navarra, evitando alargarse en descripciones tecnológicas o cuestiones generales que no afecten de manera directa al proyecto. Deberá incluir, al menos, una descripción detallada de:

- Arquitectura propuesta, tecnología utilizada y descripción del equipamiento electrónico a instalar en las diferentes dependencias del Gobierno de Navarra
- Explicación del dimensionamiento y adecuación a las necesidades de Gobierno de Navarra, tanto actuales como futuros.
- Descripción de las soluciones de redundancia propuestas y niveles mínimos de seguridad, fiabilidad y disponibilidad.



- Descripción del modo de licenciamiento y escalabilidad de la solución

37.1.7. Plan de implantación y pruebas. Uno por cada lote

La oferta deberá incluir un Plan de Implantación, en un máximo de 15 hojas por las 2 caras, de las infraestructuras ofertadas, la elaboración de un programa de trabajo y su planificación temporal, para la instalación, prueba y puesta a punto del servicio en cada una de las sedes. Este plan se elaborará de acuerdo a lo indicado en la [cláusula 35.7.1](#).

37.1.8. Plan de gestión, operación y mantenimiento. Uno por cada lote

La oferta deberá incluir un Plan de gestión, operación y mantenimiento, en un máximo de 10 hojas por las 2 caras, que garantice el mantenimiento de los objetivos de calidad y que consiga el nivel de operatividad deseado. Se deberá confirmar el cumplimiento de las funcionalidades mínimas requeridas en cada lote.

37.1.9. Plan de formación. Uno por cada lote

Los licitadores deberán incluir en su oferta un Plan de Formación de como máximo 5 hojas por las 2 caras, para el personal del Gobierno de Navarra, Nasertic y sus asistencias técnicas que contemple todos los aspectos definidos para el lote.

Para cada uno de los cursos ofertados se deberá incluir al menos la siguiente información:

- Nombre del curso
- Duración
- Descripción
- Temario de su contenido
- Perfil del personal de formación que lo imparte

37.1.10. Plan de redundancias. Sólo para lote 1

Los licitadores deberán incluir en su oferta un Plan de continuidad, backup y redundancias de los servicios de conexión, con un máximo de 15 hojas por las 2 caras. Dicho plan considerará la continuidad de los servicios en sedes remotas, así como en determinadas sedes troncales que se han considerado susceptibles de contar con servicios de respaldo de operador, detallando en lo posible cada una de las soluciones, de acuerdo a las necesidades recogidas en el apartado 38.2.1.3.

Deberá incluirse, al menos, una descripción detallada de:

- Arquitectura propuesta y tecnología a emplear para cada una de las situaciones previstas en el apartado 38.2.1.3
- Equipamiento electrónico a instalar en las diferentes dependencias del Gobierno de Navarra, así como de los medios físicos empleados en la red del operador



- Dimensionamiento y adecuación a las necesidades de Gobierno de Navarra
- Nivel de complejidad y automatización a la hora de ser desplegadas y activadas
- Capacidad de integración con el resto de soluciones propuestas en lote 1

38.- LOTE 1: SERVICIOS DE DATOS Y TELEFONÍA EN SEDES FIJAS

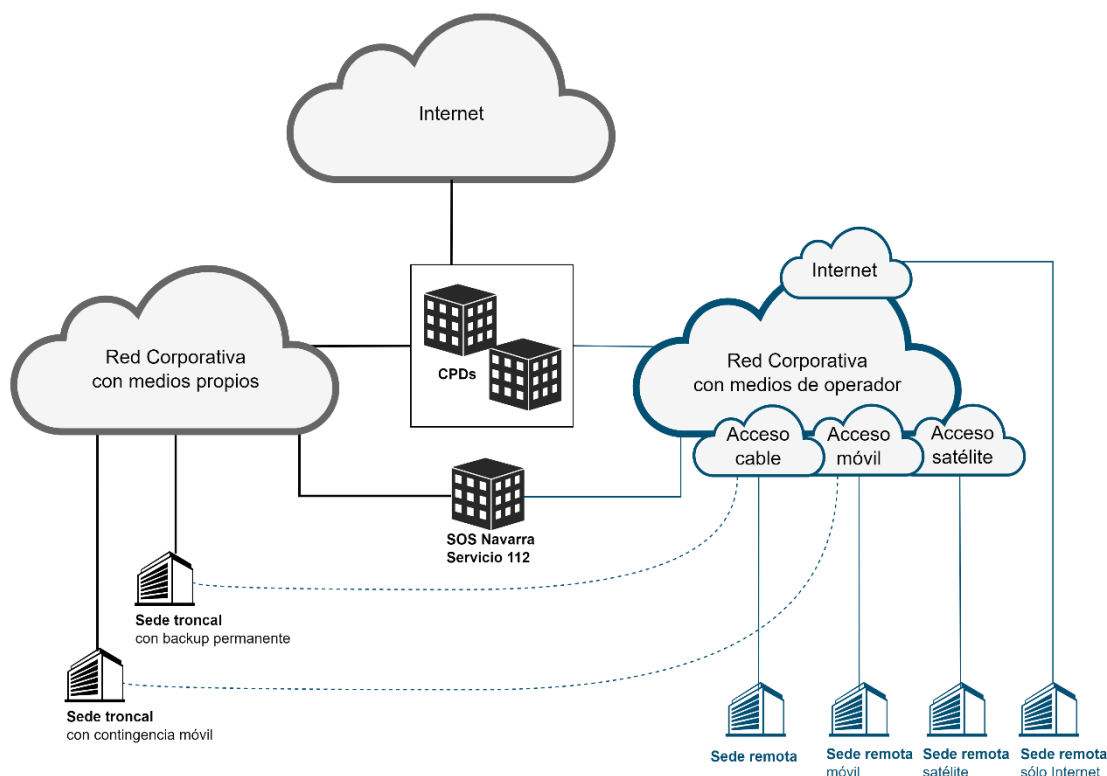
Esta cláusula describe las características del servicio de telefonía fija y transmisión de datos que se requerirá en las sedes de Gobierno de Navarra. Los servicios incluidos en este lote dispondrán de las máximas prestaciones permitidas por la tecnología actual, así como de la flexibilidad y agilidad suficientes como para poder evolucionar rápidamente, adaptándose a las necesidades de Gobierno de Navarra en cada momento, tanto en incremento como decrecimiento de las mismas.

Las sedes fijas de Gobierno de Navarra se pueden diferenciar en varios tipos:

- **Sedes troncales:** son aquellas sedes que están unidas entre sí a través de fibra óptica o mediante otro tipo de infraestructura propiedad de la Administración Foral.
- **Sedes remotas:** son aquellas sedes que están comunicadas con las demás a través de infraestructuras de uso público de algún operador de telecomunicaciones habilitado.
- **Sedes especiales:** son aquellas sedes que si bien están conectadas al resto de sedes mediante infraestructura propia también disponen de ciertos servicios ofrecidos por algún operador. Ejemplo: CPD, sedes de SOS Navarra, etc.

En la siguiente figura se puede ver de manera gráfica los diferentes tipos de sedes y su interconexión.





38.1. Situación actual

38.1.1. Datos

Gobierno de Navarra dispone de una red de datos que ofrece una solución de conectividad a las sedes corporativas para la interconexión entre sí y con los CPDs sobre la cual se prestan servicios TIC. Esta red se denomina Red Corporativa y se basa en tecnología IP/MPLS.

Si bien desde el punto de vista de funcionalidad, los servicios de red que se prestan en las sedes son muy similares, la tecnología utilizada, la capacidad y los mecanismos de redundancia y disponibilidad de estos servicios depende de la infraestructura y la ubicación de cada emplazamiento.

Desde un punto de vista de arquitectura de red se diferencian distintos niveles o capas de red: Transporte, Servicio, Distribución y Acceso.

El escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>) recoge el detalle de la situación actual de la red en su apartado “Red Corporativa” de la sección Plataforma de Comunicaciones. A efectos de este pliego, podrán considerarse como **sedes troncales** las sedes de tipo TM y tipo CE. Actualmente todo el equipamiento de la solución de transporte es del fabricante Juniper.

En la red MPLS se definen diferentes redes privadas virtuales o VPNs (Virtual Private Network) con QoS (Quality of Service) y SLAs (Service Level Agreement) específicos, en su mayoría



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

servicios L3VPN que se entregan a los routers multivrf de las sedes. De esta forma, en las sedes se ofrecen redes de datos con planos de enrutamiento diferenciados para los distintos servicios, algunos de los más comunes son: datos, voz, equipamiento médico, equipamiento de mantenimiento, alumnos, profesores, gestión, etc. Actualmente, en el caso de las sedes troncales no existe limitación en el número de servicios L3VPN ofrecidos, pero en el caso de las sedes remotas el número se limita a 6 VPNs en accesos VPNIP cableados y 1 VPN en accesos VPNIP móvil.

El nivel de acceso puede ser cableado, mediante conexión a un switch o, inalámbrico mediante tecnología **wifi**. Actualmente todo el equipamiento de la solución wifi es del fabricante Aruba. El escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>) recoge el detalle de la situación actual en su apartado “Acceso WIFI” de la sección Plataforma de Comunicaciones..

El tráfico de las sedes remotas se entrega **agregado en los CPDs** de Gobierno de Navarra con una solución de redundancia activo/pasivo mediante dos conexiones independientes de 3x 10Gbps utilizando MP-BGP para el intercambio de rutas de las diferentes VPNs definidas.

En la actualidad, además de las sedes remotas, el operador tiene desplegadas líneas de datos VPNIP en algunas sedes troncales a modo de **backup permanente**. De forma análoga, Gobierno de Navarra dispone de **un pool de accesos VPNIP móvil del operador** que se utiliza para dar conectividad con tecnología móvil a las sedes tanto troncales como remotas en situaciones de avería o corte de servicio de la conexión principal.

La **monitorización** de todo el equipamiento de red independientemente de que den servicio a sedes troncales o sedes remotas se realiza de forma centralizada en una herramienta común albergada en servidores del CPD. Los dispositivos de red disponen de una VPN dedicada para la gestión. Las herramientas principales de monitorización son DX NetOps y Spectrum de Broadcom y se monitoriza principalmente mediante queries SNMP y traps basados en la información de las MIBs de los fabricantes. El control de acceso se realiza mediante un RADIUS server con usuarios locales o Directorio Activo como fuente de autenticación.

El **direccionamiento IP** de los servicios y equipamiento está coordinado y gestionado dentro del plan general de direccionamiento de Gobierno de Navarra. En el caso de los servicios ofrecidos a los usuarios en las sedes, la asignación dinámica de direccionamiento se centraliza en servidores ubicados en el CPD. Actualmente el servicio DHCP corre en servidores Windows virtualizados y no se dispone de una solución de alta disponibilidad. Por otro lado, la asignación de direccionamiento estático y el inventario de los rangos de los diferentes ámbitos DHCP se realiza de forma manual en una herramienta IPAM sin integración con la solución DHCP. El escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>) recoge el detalle de la situación actual en su apartado “Direccionamiento IP” de la sección Plataforma de Comunicaciones. A fecha de redacción de este pliego, existe un proyecto de evolución hacia una



solución del fabricante EfficientIP que engloba la funcionalidad de DHCP e IPAM en un clúster de equipos redundados que ofrecen el servicio en alta disponibilidad.

Gobierno de Navarra ha definido tres tipos de acceso a **Internet** dependiendo de los casos de uso y las necesidades:

- **Internet corporativo** es utilizado principalmente para la navegación de usuarios internos y para el tráfico de las publicaciones y servicios que se presentan a la red pública.
- **Internet no corporativo** es utilizado por puestos públicos de acceso ciudadano, el servicio wifi de cortesía y, en general, dispositivos de terceros o no gestionados que necesitan acceder a Internet para prestar un servicio a Gobierno de Navarra.
- **Líneas blancas de navegación** es un acceso directo a Internet sin securización. Su uso está restringido y es poco frecuente. Este servicio puede ser solicitado en cualquiera de las sedes de Red Corporativa (troncales o remotas).

El escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>) recoge el detalle de la situación actual en su apartado “Internet corporativo” e “Internet no corporativo” de la sección Plataforma de Comunicaciones.

Por su parte, el equipamiento de **videoconferencias** se compone de una gama heterogénea de dispositivos especializados de diferentes fabricantes conectados a un segmento de red de direccionamiento público que permite establecer videoconferencias punto a punto a través de llamadas SIP y H.323. Esto hace que los dispositivos tengan cierta exposición a ataques o intentos de conexión no deseados desde el exterior que en muchos casos dificulta el propio funcionamiento del servicio. Además, no se dispone de una plataforma unificada que permita planificar y establecer multi-videoconferencias.

El Gobierno de Navarra, a fecha de redacción de este pliego, dispone de los accesos de datos fijos que se resumen a continuación:

- 234 FTTH con servicio VPNIP
- 23 accesos 3G/4G con servicio VPNIP4G
- 2 líneas de concentración en los CPDs de 3x10Gbps donde se entregan los servicios agregados
- 2 FTTH con la Secretaría de Estado de Seguridad
- 3 FTTH de InetNoCorp
- 4 FTTH líneas blancas de navegación
- 5 FTTH accesos 3G/4G línea blancas de navegación



38.1.2. Telefonía

El servicio de telefonía fija es el que permite a los usuarios de Gobierno de Navarra establecer comunicaciones de voz a través de líneas conectadas a un sistema de conmutación automática. El sistema permite a los usuarios tanto hacer/recibir llamadas a/desde el exterior de la red corporativa como comunicarse entre ellos internamente.

La tendencia actual en los servicios de telefonía fija dentro de las sedes de Gobierno de Navarra es la normalización, tanto en sedes troncales como remotas, del uso de extensiones corporativas basadas en tecnología IP en ambos tipos de sedes, independientemente del tipo de líneas que las comuniquen. Por ello, aunque se requieren líneas exclusivas de voz en determinados casos, el objetivo del presente contrato es dotar a las sedes de Gobierno de Navarra de líneas que permitan convergencia de servicios de voz y datos sobre la misma infraestructura, normalizar el uso de numeración corta en RPV en todas las sedes y, en lo posible, centralizar la conectividad para el servicio de telefonía fija a la red pública conmutada.

Para ello, se requiere que las líneas solicitadas en este lote puedan cursar llamadas de voz siempre que sea tecnológicamente posible. Además, en el caso de líneas de datos será requisito que se puedan establecer mecanismos de diferenciación de tráfico en cuanto a calidad de servicio para priorizar unos tráficos frente a otros, se pueda reservar una garantía de caudal según el tipo de tráfico y puedan coexistir distintos flujos de datos en un mismo acceso físico entregado en los CPD de manera diferenciada.

El tráfico telefónico de las líneas contratadas actualmente por el Gobierno de Navarra se especifica en el siguiente apartado. No se esperan cambios significativos en el tráfico generado por las líneas del Gobierno de Navarra. En cualquier caso, y dado que en este contrato no se permite la facturación del tráfico de voz, el Gobierno de Navarra se compromete a llevar una política de buen uso de la telefonía fija, sin incrementar el uso de la misma de forma descontrolada.

Para todas las sedes integradas en la telefonía IP corporativa (tanto sedes centrales como la mayor parte de sedes remotas) el Gobierno de Navarra dispone de un sistema de telefonía compuesto por dos **centrales MX-ONE v7.4 SP2** de Mitel unidas entre ellas. Dicha infraestructura es propiedad del Gobierno de Navarra, se ubica en los CPDs y se conecta con la red pública telefónica a través de una pareja de **SBCs Oracle ACME 3950** (en alta disponibilidad, activo-pasivo) que a su vez se conectan con la red telefónica pública mediante enlaces NGN basados en tecnología SIP-Trunk.

Algunas sedes remotas disponen de centralitas o servicios telefónicos locales no integrados con el sistema de telefonía central. Estas sedes disponen de líneas BRI y analógicas para cursar el tráfico telefónico directamente a la red pública.

El Gobierno de Navarra dispone, a fecha de redacción de este pliego, dispone de los accesos de telefonía fija que se resumen a continuación:



CSV: **F6C894F4D99FDDB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- 15 accesos NGN con aproximadamente 1.360 canales SIP-T
- 1 acceso básico RDSI (grupo de 3 líneas BRI)
- 4 línea RTB

La numeración de telefonía fija gestionada por el Gobierno de Navarra es la siguiente:

- 16.101 números 848 activos. Todas las líneas 848 están integradas en la RPV y son alcanzables a 5 cifras.
- 2.200 números 948 activos.
- 3 líneas de Red Inteligente (900, 901 y 902).

El tráfico de telefonía mensual es similar en todos los períodos. A continuación, incluimos la información de volumetría relativa a los datos acumulados de los últimos 12 meses.

Tráfico	Llamadas	Segundos
Llamadas a móviles	4.180.760	597.998.785
Llamadas a Numeraciones 800/900	16.202	3.778.301
Llamadas a Numeraciones 901	3.318	782.822
Llamadas a Numeraciones 902	11.075	1.890.799
Llamadas a Números Nómadas 51X	1.432	140.127
Llamadas a Servicio de Información y Emergencia	1.665	169.323
Llamadas al servicio Contestador	1.727	113.040
Llamadas Internacionales	1.533	367.485
Llamadas Interprovinciales	140.262	22.556.774
Llamadas Metropolitanas	1.154.353	167.751.041

Además de las centralitas Mitel MXOne el Gobierno de Navarra dispone de otros sistemas de telefonía, también del fabricante Mitel, para ofrecer servicios avanzados a los usuarios. Entre ellos:

- Plataformas de **Contact Center Mitel MiCCEnterprise**.

Se cuenta con dos plataformas de Contact Center multitenant en versión 9.5 SP1, una conectada a cada una de las centrales MXOne. Estas plataformas están virtualizadas, con servidores correspondientes alojados como máquinas virtuales en VMWare.

En los puestos de los usuarios se instalan diferentes aplicaciones cliente: Agent, Information Manager y Report Manager.

- Servicio de operadoras automáticas con **Mitel InAttend y Mitel CMG**.

Se dispone de una solución virtualizada, con versiones 2.6 SP1 y 8.5 SP2 respectivamente. La solución consta de tres servidores sobre VMWare con distintos roles, conectada a una de las centrales MXOne.

En los puestos de los usuarios se instala la correspondiente aplicación cliente.

- Sistema de mensajería avanzada **MiCollab Advanced Messaging (MiCAM)**.

Se dispone de una solución también virtualizada sobre VMWare, versión 9.0.3.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiazta dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Solución **MiCollab** para softphone

Se dispone de una solución virtualizada sobre VMWare, en versión 9.7.

En los puestos de los usuarios se instala la correspondiente aplicación cliente.

En cuanto a los **terminales telefónicos** hardphone, Gobierno de Navarra dispone de una planta de cerca de 16.000 terminales:

- Todos ellos son terminales IP-SIP. Los modelos de terminal más comunes son Mitel A6863i y A6865i. Entre los complementos más utilizados en este tipo de terminales cabe destacar los paneles de expansión de teclas y auriculares inalámbricos marca Plantronics.
- También se dispone de terminales IP DECT, en su mayoría marca Gigaset, modelo C530 IP y A510 IP.
- También existe todavía una planta instalada de gateways de extensiones analógicas, modelos Grandstream ATA-702 y Aastra DRG22i

Gobierno de Navarra dispone de un servicio de extracción de **informes de llamadas** de desarrollo propio; este servicio recoge los flujos de llamada de las centrales MXOne y trata las tramas para poder obtener informes de llamadas con datos como llamadas realizadas/recibidas en una determinada numeración, porcentaje de llamadas contestadas/no contestadas, hora de las llamadas y tiempos de duración.

38.1.3. Comunicaciones de emergencia

El Sistema Gestor de Emergencias, en adelante SGE, da servicio al Centro de Emergencias (**SOS Navarra, 112**), al Centro de Mando y Control de Policía Foral (**CMC**) y al Centro de Control y Conservación de Carreteras (**CCCC**). Funciona **24x7 de manera ininterrumpida** y cubre todas las necesidades técnicas, operativas y de atención al ciudadano ante emergencias.

El canal principal de atención al ciudadano es el número de **teléfono 112**, que está establecido como un número único de asistencia al ciudadano ante cualquier tipo de emergencia (sanitaria, de extinción de incendios y salvamento o seguridad ciudadana) en la Unión Europea. Adicionalmente, se tienen habilitados otros números de teléfono, por ejemplo, el de Atención del CMC (948202920).

La plataforma que actualmente presta al SGE los servicios relacionados con la telefonía es de la empresa Centro Español de Servicios Telemáticos S.A. y consta de:

- Matriz de comunicaciones Calypso 3.0, de radio y telefonía, basada en la tecnología de voz sobre IP (VoIP), que permite gestionar de una manera unificada, homogénea y ágil tanto las comunicaciones de radio como las llamadas de teléfono recibidas en el SGE. Esta matriz de comunicaciones realiza las grabaciones de las llamadas tanto de radio como de teléfono en las que participe el operador.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Enrutador telefónico, cuya principal función a fecha de hoy es integrar Calypso con otros servicios de telefonía de Gobierno de Navarra y con la conexión del operador a red pública de telefonía.
- Sistema VisionCalidad, para el almacenamiento, explotación y reproducción telefónica de las grabaciones generadas con el sistema Calypso 3.0.
- Sistema CES-eCall y NG-eCall.

La conexión con la red pública telefónica la proporciona el adjudicatario del presente contrato con tecnología NGN.

La plataforma de telefonía que presta los servicios al SGE consta de tres **entornos diferenciados**. La solución ofertada deberá tener en cuenta esta diferenciación manteniendo la separación de entornos de trabajo:

- Producción: es donde las aplicaciones y sistemas están en uso activo por los usuarios finales. Calypso, Visión Calidad y eCall están instalados en alta disponibilidad, en clúster activo-pasivo, estando distribuidos los nodos que conforman el cluster en dos ubicaciones diferentes.
- Pre-producción: muy similar en su configuración al entorno de producción, es donde se validan las aplicaciones, sistemas y sus configuraciones antes de que se implementen en el entorno de producción.
- Formación: es donde se forma al usuario final.

En el SGE se atienden todas las llamadas que se realizan desde el territorio de Navarra a los números 061, 088 y 112. Tiene asignada numeración pública fija que comienza con 948:

- 102 números asignados a los servicios del 112 y CMC, con una capacidad para mantener 60 llamadas simultáneas.
- 100 números asignados a los servicios de e-Call, con una capacidad para mantener 30 llamadas simultáneas.
- 20 números asignados a los entornos de pre-producción y formación, con una capacidad para mantener 10 llamadas simultáneas.

Adicionalmente, se dispone de **25 líneas con telefonía móvil** que sirven de respaldo en caso de que no funcione la telefonía fija.

38.2. Servicios requeridos y especificaciones técnicas

El adjudicatario deberá instalar tanto las líneas de telefonía fija como las líneas de transmisión de datos, como mínimo, con una **capacidad equivalente** a la actual, aunque el licitador podrá ofertar mayores capacidades. El medio físico portador utilizado para los enlaces tendrá la calidad y capacidad suficiente para proveer el servicio y prever el crecimiento futuro.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

El adjudicatario tendrá que tener capacidad para proporcionar los servicios incluidos en este lote de manera **urgente** o con carácter temporal cuando así se lo exija excepcionalmente la Administración contratante (eventos extraordinarios, institucionales, etc.).

El licitador podrá proponer soluciones de redundancia y diversificación para aquellas sedes en las que lo considere necesario.

En cualquier caso, será **responsabilidad del adjudicatario** asegurar el correcto dimensionamiento de los servicios de interconexión con su red para el cumplimiento de los parámetros de disponibilidad de servicio ofertados. El prestatario del servicio asegurará en todo momento una capacidad vacante garantizada, en base a las estadísticas obtenidas periódicamente del tráfico, que evite saturaciones. Además, se dotará al servicio de la redundancia, de accesos físicos o de líneas, necesaria para garantizar el nivel de calidad de servicio requerido exigido en el presente pliego, de forma que se pueda encaminar el tráfico hacia enlaces alternativos en caso de caída o avería de alguno de ellos.

En aquellos aspectos no contemplados expresamente en las especificaciones técnicas y con carácter general, se aplicarán los estándares internacionales y las buenas prácticas.

Adicionalmente a los diferentes servicios que se detallan a continuación, se requiere que el licitador presente como parte de la oferta un catálogo de productos y licencias de los fabricantes con los que actualmente se ofrecen los siguientes servicios en Gobierno de Navarra:

- Red acceso wifi: Aruba
- Telefonía: Mitel
- Telefonía SBCs: Oracle
- Red de datos CPD: Cisco ACI

38.2.1. Datos

El Gobierno de Navarra podrá exigir la inclusión de otros servicios de telecomunicación de datos, siempre a precios no desventajosos respecto a los de mercado.

38.2.1.1. Interconexión de sedes remotas

La **interconexión de sedes remotas** consiste en la prestación de servicios de conectividad bidireccional de datos de alta calidad entre sedes remotas entre sí y con el resto de sedes de la Red Corporativa a través de una agregación de tráfico en los CPDs.

Para ello, el adjudicatario deberá proveer líneas de datos en las sedes remotas con al menos el ancho de banda solicitado y deberá crear **redes privadas virtuales (VPN)**, de forma que se puedan ofrecer planos de enrutamiento diferenciados para los distintos servicios.

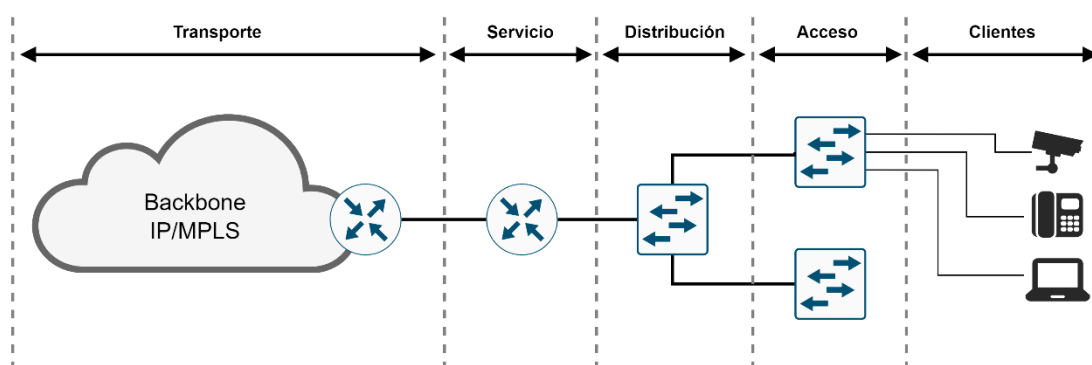
La solución ofertada debe consistir en una red privada IP de altas prestaciones que permita definir diferentes clases de servicio con posibilidad de priorizar el tráfico y definir QoS asociado. La solución en su conjunto debe permitir la definición de alrededor de 100 VPNs para segmentar



el tráfico de los diferentes servicios, aunque el número de VPNs a configurar en cada sede sea menor.

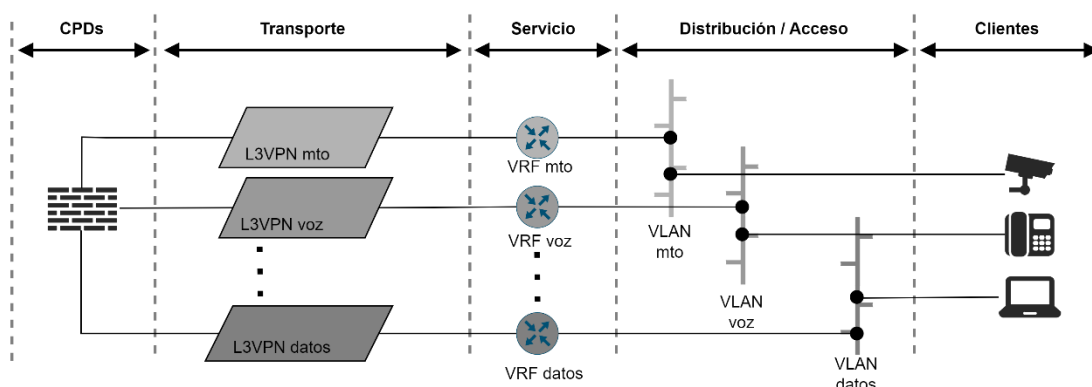
La red debe ser escalable y flexible para el desarrollo de servicios IP de valor añadido y asegurar una alta privacidad, seguridad, fiabilidad, confidencialidad e integridad de los datos que circulan por la misma.

La solución ofertada debe integrarse con el resto de Red Corporativa proporcionando los **niveles o capas de red**: Transporte, Servicio, Distribución y Acceso anteriormente descritos. En la siguiente figura se recogen dichas capas de manera gráfica.



En el caso de las sedes remotas, los niveles de **Servicio, Distribución y Acceso** se ofrecerán **colapsados** en el propio dispositivo del operador conectando los clientes a puertos del router o, dependiendo del tamaño y necesidades de la sede, Gobierno de Navarra complementará el servicio del operador con equipos de Distribución y Acceso con una topología de estrella o equipamiento de Acceso wifi que permita dotar de conectividad a los diferentes clientes.

A nivel de Transporte se definirán servicios L3VPN transversales para sedes troncales (red de transporte corporativa) y sedes remotas (red de transporte del operador) que se entregarán a los routers de servicio con capacidad multivrf. De esta forma, en las sedes se ofrecerán redes de datos con **planos de enrutamiento diferenciados** para los distintos servicios (ver siguiente figura).



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

No existe límite en el número de VPNs que Gobierno de Navarra puede demandar en una sede, pudiéndose verse incrementado o decrementado durante la duración del contrato. Si la tecnología a utilizar impone alguna limitación en este sentido y fuera necesario el uso de varias líneas para dar el servicio demandado, el coste no se repercutirá a Gobierno de Navarra y correrá por cuenta del adjudicatario.

Los servicios L3VPN se configurarán en modo **full mesh**, de tal forma que existe conectividad intraVPN entre todos los rangos de direcciones de las sedes con presencia en a una misma VPN. La visibilidad interVPN se centraliza en los CPDs y se realiza a través de elementos de seguridad gestionados por Gobierno de Navarra.

El adjudicatario ofrecerá la tecnología que considere más adecuada para las diferentes conexiones. Como regla general, se deberá ofertar el ancho de banda que permita la tecnología ofertada en cada caso, cumpliendo siempre los requerimientos mínimos de ancho de banda solicitados. La oferta técnica deberá especificar la tecnología y anchos de banda ofertados en cada sede.

La **latencia** de las conexiones de datos deberá ser lo suficientemente baja para que funcionen con normalidad todas las aplicaciones que se usan en las diferentes sedes. En concreto, en el caso de las líneas de servicio VPN la latencia de los paquetes de datos no podrá exceder los 100 ms en camino de ida y vuelta, es decir, un ping de un paquete entre una estación situada en la sede remota y un servidor en la Red Corporativa no podrá tener una duración superior a 100 ms en el 95% de los casos.

En el caso de las soluciones de conectividad móvil, se requerirá la posibilidad de contratar un servicio de **acceso priorizado** basado en las funcionalidades de Network Slicing de la red móvil 5G. Este servicio será utilizado principalmente en sedes críticas o para dar servicio a unidades de emergencia, en cualquier punto de la geografía navarra, con la finalidad de garantizar recursos mínimos en la red en situaciones de saturación.

En caso de que, a lo largo de la duración del contrato, la **tecnología evolucione**, y los anchos de banda ofrecidos en el mercado al público en general se incrementen, el adjudicatario estará obligado a ofertar estos anchos de banda al Gobierno de Navarra sin variar el precio por sede, incluyendo el cambio de router en caso de ser necesario.

Para alcanzar los anchos de banda solicitados el adjudicatario no podrá **agregar** varias líneas, ni siquiera en modo balanceado.

Se pone a disposición del adjudicatario la planta de **routers existente** en las sedes remotas del Gobierno de Navarra, que podrá ser reutilizado en la nueva red que se proponga. Los equipos CPE actuales son Cisco C1111-8P en el caso de sedes con tecnología actual FTTH/FTTO y Cisco C1111-8PLTEEA en el caso de sedes con tecnología móvil. A fecha de redacción del pliego utilizan la versión 16.9 de software.



No obstante, en caso de que la **planta de routers existente no sea válida** para la red propuesta, y siempre en las **nuevas instalaciones**, el adjudicatario ofrecerá, **sin coste adicional, el equipamiento de comunicaciones necesario** para la conexión a la línea (router o similar). En caso de que, a lo largo de la duración del contrato, la tecnología evolucione y sea necesaria la instalación de un nuevo router, éste deberá ser suministrado sin coste por el adjudicatario. Los licitadores deberán indicar en su propuesta si reutilizarán la planta existente, e incluir una descripción completa del router que instalarán en caso de resultar adjudicatarios del contrato, incluyendo las hojas de especificaciones, etc. que se consideren necesarias.

Cada línea de las especificadas en los anexos deberá contar, por tanto, con **un router**, bien reutilizado o bien nuevo a suministrar por el adjudicatario del contrato.

En cualquier caso, los routers nuevos pasarán a ser **propiedad del Gobierno de Navarra cuando finalice el contrato**.

El **router o routers ofertados** deberá, al menos, tener capacidad y las licencias necesarias para la activación de varias **VPN mediante túneles IPSec** con encriptación AES, 3DES, etc., y funcionalidades de seguridad integrada (ACLs), NAT, mecanismos de priorización y QoS para datos de alta calidad, voz y vídeo, multicast, soporte de VLANs, soporte de Relay de DHCP, enrutamiento OSPF y RIP, gestión remota vía SNMP, gestión fuera de banda, gestión en banda vía SSH y vía Web, VRRP/HSRP y soportar NetQOS.

Basado en criterios de eficiencia de gestión, continuidad del servicio y aprovechamiento del conocimiento interno en tareas de operación y soporte, se requerirá que el router ofertado sea un modelo del fabricante Cisco System. Se requerirá que sea un equipo versátil que pueda funcionar mediante conexión cableada o móvil con tan sólo equipar un módulo adicional, en la medida de lo posible.

El router ofertado deberá, además, tener la posibilidad de suministrarse con puertos **PoE** si se identifica como necesidad en el proceso de migración o alta de nueva sede y en el caso de routers con tecnología móvil, tener la capacidad de utilizar **antenas externas** que puedan ser instaladas en la zona de la sede con mejor cobertura móvil.

Se exigirá que se integre su gestión desde las herramientas con las que el Gobierno de Navarra gestiona actualmente su red. En caso de que se sustituya el equipamiento actual por otro, el adjudicatario tendrá que asumir el coste de su **integración en los sistemas de gestión** de Gobierno de Navarra y deberá presentar un **plan de implantación y formación** para dicha integración que nunca deberá exceder los plazos de despliegue requeridos en la cláusula 38.7.

Siempre que se incluya un nuevo equipamiento durante la duración del contrato, bien sea por incorporación de nueva tecnología, obsolescencia de un modelo o por razón de cualquier otra índole, dicho equipamiento deberá superar un plan de implantación y un **proceso de homologación/aceptación** por parte de Gobierno de Navarra que valide que dicho equipamiento es plenamente operativo y soporta las funcionalidades requeridas en el momento



del despliegue. Asimismo, el adjudicatario deberá realizar **formación** sobre dichos equipos a los técnicos de Gobierno de Navarra.

El router que se instalará será el **mismo**, independientemente de que la línea tenga el servicio VPN o sea una línea de conexión directa a Internet.

La **gestión de los routers** necesarios será responsabilidad del adjudicatario, pero en modalidad de gestión compartida. El modelo de gestión compartida será acordado y definido por el Gobierno de Navarra, tal y como se especifica en la cláusula 35.6.

El adjudicatario asumirá sin coste el incremento del equipamiento/licencias necesarias para la correcta prestación de los servicios. El adjudicatario deberá mantener en todo momento actualizados los diferentes componentes y elementos a la versión de firmware estable más reciente. En caso de que se reporte una vulnerabilidad de seguridad en la versión que se encuentre instalada, se procederá por parte del adjudicatario a actualizarla a la mayor brevedad. Se incluye dentro del alcance la instalación, el mantenimiento, la actualización, así como las ampliaciones o renovaciones necesarias del equipamiento asociado a este contrato.

Toda la infraestructura suministrada deberá contar con un roadmap de evolución de producto abierto, y en ningún caso se admitirá que dicha infraestructura esté incluida en procesos de descatalogación, discontinuidad o fin de vida del fabricante.

Correrá por cuenta del adjudicatario del servicio todas las ampliaciones, reconfiguraciones, despliegues de nuevas infraestructuras y equipos centralizados o el upgrade de los existentes, adquisición de licencias y cualquier otro servicio que sea necesario adquirir para garantizar que el equipamiento que forma parte del servicio está soportado por el fabricante durante la duración del contrato. A este respecto, si el adjudicatario decidiera utilizar los routers Cisco C1111 que Gobierno de Navarra pone a disposición, dado que según la planificación actual del fabricante el equipo queda **fuera de soporte antes de la fecha fin del contrato**, el licitador deberá incluir en el **plan de implantación** una **propuesta de renovación** que incluya el detalle del nuevo equipamiento y una planificación de migración que minimice el tiempo de indisponibilidad del servicio.

El **mantenimiento hardware** del equipamiento de datos que dé soporte a este servicio será a cargo del adjudicatario, incluida la instalación, sustitución, reparación, modificación y retirada en sede remota.

Todo el direccionamiento empleado en los routers (LAN, WAN, loopback, etc.) deberá estar integrado en el **plan de direccionamiento** del Gobierno de Navarra.

Las **plantillas de configuración** de los routers serán acordadas entre el adjudicatario y el Gobierno de Navarra.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el lote 1** tipificados como “**Servicios datos – interconexión sedes**”.



En función del **ancho de banda** y el **tipo de acceso** requerido se definen distintas categorías cuyos requisitos mínimos y avanzados se recogen en el **Anexo VIII – Modelo propuesta de categorías lote1**.

El adjudicatario deberá indicar en su propuesta técnica la tecnología con la que ofrecerá el acceso para cada una de las categorías recogidas en el pliego. En concreto las categorías definidas para este servicio son:

Servicio	Categoría	Tipo de acceso
Servicios datos – interconexión sedes	Categoría 1	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 100Mbps simétrico
	Categoría 2	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 300Mbps simétrico
	Categoría 3	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 600Mbps simétrico
	Categoría 4	Acceso móvil
	Categoría 5	Acceso móvil 5G priorizado
	Categoría 6	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 1Gbps simétrico
	Categoría 7	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 2Gbps simétrico
	Categoría 8	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 5Gbps simétrico

En el **Anexo – Servicios de datos fijos requeridos** se especifican las sedes remotas para las que es necesario establecer la conexión, junto con la categoría solicitada y número de VPNs actualmente definidas.

38.2.1.2. Agregación en CPDs

El tráfico de los servicios VPNIP de las sedes remotas se entregará **agregado** en dos accesos centralizados en cada uno de los dos CPDs de Gobierno de Navarra, ubicados en las sedes de:

- CPD1. C/Orcoyen s/n (Pamplona)
- CPD2. Carretera de Sarriguren, nº 1 (Pamplona)

Ambas sedes cuentan con dos acometidas separadas al menos 30 metros. El acceso a cada CPD podrá contar con **accesos físicos diferenciados** mediante infraestructura de **fibra óptica**. En caso de utilizar varias conexiones para la agregación, la entrada de la de fibra óptica al edificio que aloje dicho acceso centralizado deberá realizarse utilizando las acometidas separadas.

El operador instalará una solución en alta disponibilidad con equipamiento en ambos CPDs capaz de entregar el tráfico agregado utilizando al menos una conexión en cada uno de los CPDs. El equipamiento de agregación deberá cumplir los siguientes requisitos:



- Deberán contar con un roadmap de evolución de producto abierto, y en ningún caso se admitirá que dicha infraestructura esté incluida en procesos de descatalogación, discontinuidad o fin de vida del fabricante.
- Deberán poder instalarse en un rack estándar de 19".
- El tamaño máximo de los equipos no superará en ningún caso las 10 rack units (RUs)
- Los equipos deberán incluir fuentes de alimentación redundadas: cada equipo tendrá al menos dos fuentes, en una configuración automática de respaldo de corriente alterna (AC) 220V.
- Ventilación front-to-back o back-to-front configurable.
- Todo el equipamiento deberá cumplir la directiva europea 2011/65/Eu (RoHS 2).
- La arquitectura de los equipos deberá garantizar la independencia entre el plano de control y el de forwarding. Además, al menos las matrices de conmutación, las tarjetas procesadoras y aquellas otras tarjetas que realicen las funciones del plano de control, tendrán una configuración redundante.
- Los equipos deberán incluir un mecanismo sencillo y flexible para realizar upgrades del software de manera que la actualización implique el mínimo tiempo posible de corte en el funcionamiento del mismo.
- Los equipos deberán disponer de tarjetas de línea con al menos un puerto de 100Gbps para realizar la conexión a la electrónica de Gobierno de Navarra.
- Los equipos deberán permitir reemplazo de HW en caliente.
- MP-BGP y external BGP.
- Soporte de calidad de servicio sobre MPLS.
- Soporte de mecanismos para la prevención y gestión de la congestión del tráfico y para el descarte de tráfico.

Dicho acceso centralizado tendrá la capacidad suficiente para cursar el tráfico VPNIP agregado de todas las sedes remotas con una sobresuscripción máxima de **1:6**, es decir, la capacidad de cada una de las líneas que se propongan para el acceso centralizado deberá ser mayor que un sexto de la suma de los caudales máximos de todas las sedes remotas. En cualquier caso, dicha capacidad no podrá ser menor que 30 Gbps en cada CPD. Para evitar la congestión de la línea se deberán poder activar, a demanda del Gobierno de Navarra, **mecanismos de control de la calidad de servicio**, que permitan priorizar unos tráficos sobre otros y garantizar anchos de banda mínimos por servicio o agregación, tiempos de retardo, diferenciando por tipos de tráfico, procedencia del tráfico, etc. Las líneas centrales que agregan el tráfico VPN-IP deberán estar siempre dimensionadas para cumplir los requerimientos de garantía de ancho de banda de la totalidad de las sedes.

Las líneas del acceso centralizado actuarán de **backup** entre ellas, de forma que, en caso de caída de una de las líneas, la otra asumirá la totalidad del tráfico sin degradación en la capacidad.



Todas las líneas que formen el acceso centralizado deberán tener, por tanto, la capacidad suficiente para dar el servicio solicitado por sí mismas.

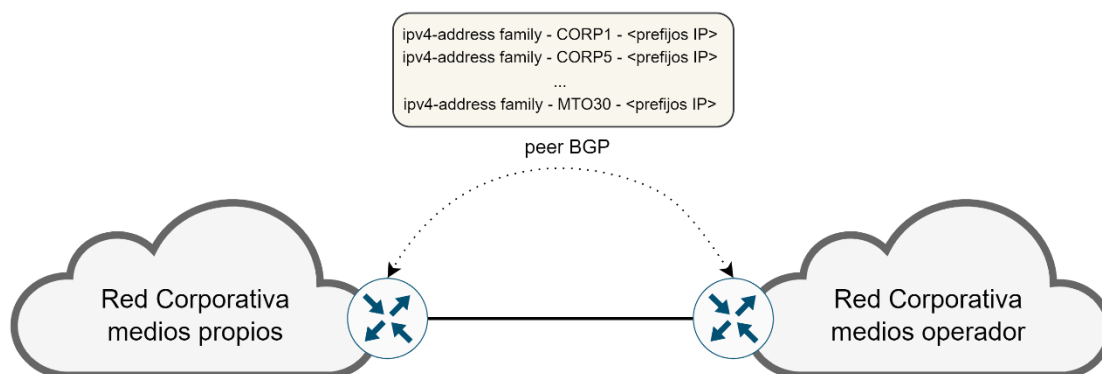
Gobierno de Navarra tiene definidas del orden de 100 VPNs en Red Corporativa si bien la gran mayoría no se trasladan a las sedes remotas. A continuación, se muestra una tabla con las VPNs actualmente configuradas en la agregación de los CPDs:

VPN ID	Uso
1	Equipos y usuarios corporativos
2	Equipos y usuarios de Sociedades Públicas
3	Internet No Corporativo
4	Voz sobre IP
5	Equipos y usuarios corporativos en sedes compartidas
6	Entidades Locales
11	Administración de Educación
20	Departamentos de Educación
21	Alumnos de Educación
26	Internet de Educación
30	Equipos de mantenimiento
32	APN privado corporativo
34	APN privado de Sociedades Públicas
35	Imagen Digital
103	Gestión de equipos corporativos
104	Gestión de equipamiento wifi de Sociedades Públicas

El adjudicatario entregará todo el tráfico que no pueda enrutar en los puntos de agregación de los CPDs. El tráfico se intercambiará mediante el protocolo de encaminamiento dinámico MP-BGP correspondiendo cada VPN con una ipv4-address-family y debiéndose soportar las siguientes funcionalidades:

- Sumarización de rutas
- Tratamiento de subredes.
- Etiquetado para la priorización de rutas.
- Filtrado de rutas.
- Redistribución de rutas en otros protocolos de encaminamiento

En la siguiente figura se representa gráficamente:



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

38.2.1.3. Redundancia de conectividad

El licitador deberá incluir en su oferta una propuesta de solución de redundancia que permita dotar de mayor disponibilidad al servicio de conectividad de red de Gobierno de Navarra reduciendo el impacto de cortes programados y/o averías de red.

Con independencia de los mecanismos de redundancia de la propia solución del adjudicatario para el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio correspondientes al servicio de interconexión de sedes remotas, se identifican al menos los siguientes casos de uso y servicios de redundancia adicionales que el licitador deberá incluir en su propuesta:

REDUNDANCIA DE SEDE

- Contingencia móvil

Con la intención de dar respuesta a cortes programados y/o averías de red se requerirá un mecanismo de redundancia de conectividad **temporal** mediante diferente tecnología al acceso principal.

Este mecanismo de redundancia se aplicará de forma urgente y estará centrado en recuperar los servicios de las VPNs más críticas en el menor tiempo posible (generalmente VPN voz y VPN de datos).

Se requerirá una propuesta de solución que de forma ágil pueda mitigar el impacto de un posible corte de servicio reduciendo al máximo las tareas de configuración sobre los equipos.

Este servicio de redundancia será aplicable a **sedes troncales y sedes remotas**.

En el **Anexo – Servicios de datos fijos requeridos** se incluye una estimación de los accesos que se destinarán a para esta tarea.

- Backup permanente

En relación a las sedes troncales, Gobierno de Navarra ha hecho un esfuerzo en los últimos años por mejorar la disponibilidad de las conexiones, dotando de doble equipo a nivel de Servicio y conexión redundante al nivel de Transporte en aquellas sedes donde ha sido posible. Como complemento a esta mejora, el licitador deberá aportar mecanismos de redundancia de conectividad para las sedes troncales de Gobierno de Navarra mediante infraestructura del operador.

Esta redundancia tendrá carácter **permanente** y se utilizará como **backup** a aquellas sedes críticas donde se identifique la necesidad de incrementar el nivel de redundancia.

En el **Anexo – Sedes troncales con redundancia de línea** se especifican las sedes troncales críticas susceptibles de establecer una conexión de backup permanente.

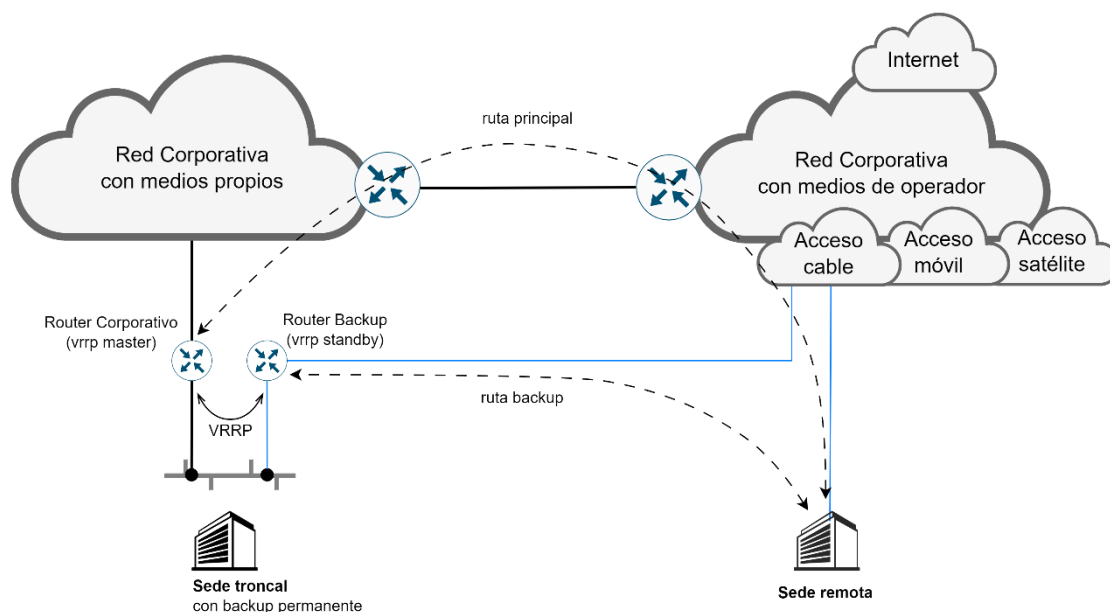
Se requerirá un acceso de operador integrado con la Red Corporativa donde el nivel de Servicio podrá ser compartido entre el router corporativo y el router del operador utilizando el protocolo



VRRP (o similar) de forma que sea posible enviar el tráfico de usuarios a través de la red contratada de forma automática en caso de caída del equipo corporativo.

Esta conexión redundante deberá utilizarse únicamente en modo de backup, es decir, en una situación de normalidad el intercambio de tráfico entre las sedes remotas y la sede troncal redundada deberá realizarse a través de la agregación de los CPDs a pesar de que el operador tenga visibilidad directa con el rango de red de la sede troncal al disponer de una línea activa. Para ello una opción es aplicar un ajuste en los anuncios de los prefijos en la red del operador, penalizando el anuncio del router de redundancia (ruta backup) o priorizando los rangos intercambiados en la agregación (ruta principal). En la siguiente figura se representa gráficamente.

En el caso de sedes troncales el **número de VPNs** a redundar suele ser sustancialmente mayor que el número de VPNs que habitualmente se demandan en sedes remotas. De la misma forma, en las sedes troncales la **capacidad de la conectividad al backbone** de la red de transporte corporativo también es superior a las necesidades de las sedes remotas. En este sentido, se requerirá una propuesta de solución capaz de asumir el tráfico de la totalidad de VPNs o se considerará la opción de un servicio de redundancia parcial en modo degradado. Por tanto, las categorías del servicio harán distinción entre **backup permanente limitado** a un número concreto de VPNs y **backup permanente ilimitado**.



REDUNDANCIA DE TRANSPORTE

El nivel de Transporte que da servicio a las sedes troncales se define sobre infraestructura propia y utiliza tecnología IP/MPLS. Gobierno de Navarra dispone de una red de fibra óptica corporativa que permite ofrecer servicios de transmisión y conmutación de datos a las sedes de los diferentes Departamentos, Instituciones, Organismos, Fundaciones y Sociedades Públicas. De manera adicional a los mecanismos de redundancia para las sedes, se requerirá incluir en la oferta una



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

solución de **redundancia de la red de transporte** que permita el cierre de anillos de la actual red de fibra de Gobierno de Navarra.

Dependiendo de las necesidades de ancho de banda de cada cierre y las garantías de independencia de infraestructura se contemplan dos posibles soluciones para dar respuesta a esta redundancia de la red de transporte:

- Transporte punto a punto

La solución propuesta deberá ser capaz de transportar el tráfico entre dos ubicaciones de forma transparente, de modo que se cree un camino alternativo de transmisión de datos a nivel de red Transporte de Gobierno de Navarra que permita cursar el tráfico de las sedes troncales corporativas.

Esta redundancia deberá ser ofrecida en modo servicio por lo que el licitador asume todas las tareas necesarias de instalación, supervisión, operación y mantenimiento de la red durante el tiempo de duración del servicio.

Los equipos de red de Gobierno de Navarra se conectarán a los equipos terminadores del operador en la ubicación solicitada mediante conectores normalizados de conexión local.

Se requerirá una capacidad mínima de 10 Gbps, aunque se requerirá que la solución sea escalable, pudiendo incrementar la capacidad contratada si aumentan las necesidades durante la duración del contrato.

Si el operador lo desea, será posible conectar los equipos terminales al suministro eléctrico del que dependa el resto de equipamiento de Gobierno de Navarra.

- Fibra dedicada

Esta solución consiste en la **cesión de infraestructura de fibra óptica** en régimen de alquiler que permita la conexión de equipamiento de la red de Transporte de Gobierno de Navarra.

El camino de fibra dedicada **en ningún caso deberá compartir infraestructura y/o canalización con la fibra óptica corporativa de Gobierno de Navarra**. Deberá garantizarse que este requisito se cumple durante todo el tiempo de actividad del servicio.

Este servicio de fibra dedicada es completamente pasivo; corresponde a Gobierno de Navarra la instalación del equipamiento activo para iluminar la fibra y la regeneración de señal en caso de ser necesario. El ancho de banda de transmisión y los servicios que pueden ofrecerse dependerán del equipamiento activo de Gobierno de Navarra, no estableciéndose ninguna limitación o restricción del operador más allá de las propias de la tecnología.

La fibra óptica que el operador pondrá a disposición deberá permitir realizar DWDM/CWDM, teniendo unos niveles de atenuación en los tramos que se soliciten que permitan utilizar equipamiento de transmisión convencional.



En el **Anexo - Ubicaciones de los servicios de redundancia de transporte** se identifican los cierres y las ubicaciones para dar de alta el servicio de redundancia.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el lote 1** tipificados como “**Servicios datos – redundancia**”.

En función del **ancho de banda** requerido y el **tipo de redundancia** se definen distintas categorías cuyos requisitos mínimos y avanzados se recogen en el **Anexo VIII – Modelo propuesta de categorías lote1**.

El adjudicatario deberá indicar en su propuesta técnica la tecnología con la que ofrecerá cada una de las categorías recogidas en el pliego. En concreto las categorías definidas para este servicio son:

Servicio	Categoría	Tipo de redundancia
Servicios datos – redundancia	Categoría 1	Backup permanente con VPN ilimitadas y ancho de banda al menos de 1Gbps simétrico
	Categoría 2	Backup permanente con VPN ilimitadas y ancho de banda al menos de 5Gbps simétrico
	Categoría 3	Backup permanente con VPN ilimitadas y ancho de banda al menos de 10Gbps simétrico
	Categoría 4	Backup de contingencia móvil
	Categoría 5	Transporte punto a punto
	Categoría 6	Fibra dedicada
	Categoría 7	Backup permanente con número limitado de VPN y ancho de banda al menos de 600Mbps simétrico
	Categoría 8	Backup permanente con número limitado de VPN y ancho de banda al menos de 1Gbps simétrico
	Categoría 9	Backup permanente con número limitado de VPN y ancho de banda al menos de 2Gbps simétrico
	Categoría 10	Backup permanente con número limitado de VPN y ancho de banda al menos de 5Gbps simétrico

38.2.1.4. Direccionamiento IP

Actualmente existe un trabajo para evolucionar los servicios de asignación dinámica de **direccionamiento IP** que presta Gobierno de Navarra (DHCP). Así como, la gestión e inventariado del direccionamiento estático (IPAM). Este es un servicio transversal a toda la Red Corporativa y fundamental para que los usuarios o dispositivos puedan hacer uso de los servicios de conectividad en todas las sedes (troncales y remotas).

La solución en proceso de implantación está basada en el producto de EfficientIP y consiste en 4 servidores físicos configurados en alta disponibilidad distribuidos en ambos CPDs para dotar de redundancia el servicio en caso de fallo o caída.

Los servidores a instalar son el modelo SDS-570 con recomendados para gestionar 30.000 direcciones IPs en alta disponibilidad.



La solución de EfficientIP dispone de capacidades de integración con electrónica de red multi-vendor y equipamiento wifi Aruba y obtener información de los endpoints conectados a la red para localización de dispositivos y seguimiento de movilidad. En ese sentido, la solución dispone de la funcionalidad **NetChange** que permite realizar un descubrimiento automatizado de red para realizar un perfilado de dispositivos (estaciones de trabajo, teléfonos, servidores, dispositivos IoT...) basado en fingerprint y análisis de opciones DHCP. El licitador deberá incluir en la oferta la posibilidad de incrementar el número de equipos de red a incluir en la funcionalidad NetChange mediante licenciamiento y soporte que permita optimizar el servicio.

Además, la solución de EfficientIP permite la integración con otras herramientas corporativas como el inventario de estaciones y servidores (ProactivaNet e Ivanti), inventario de terminales telefónicos (Mitel), gestor de políticas de red (Aruba ClearPass), cortafuegos (Palo Alto y Checkpoint) y SIEM y gestor de vulnerabilidades (IBM QRadar), así como funcionalidades de mapeo de identidades con usuarios de Directorio Activo.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo X - Modelo de propuesta servicios adicionales Lote 1** tipificados como “DDI”.

38.2.1.5. Videoconferencia

El licitador deberá incluir en la oferta una solución para evolucionar los servicios de videoconferencia que permita mejorar la seguridad de la solución actual mediante la provisión de un **mecanismo de protección de firewall transversal** que permita:

- Proteger los endpoints de videoconferencia de conexiones entrantes no deseadas
- Facilitar la conexión saliente de los equipos existentes con equipos de otros fabricantes o VMR (Virtual Meeting Room o salas virtuales de vídeo conferencia) de otras entidades

Así mismo, se requerirá una solución de videoconferencia con la capacidad de celebrar videoconferencias en la nube con las siguientes características principales:

- **Vídeo de alta calidad:** La solución ofrecerá vídeo de alta calidad lo que garantiza que todos los participantes en la reunión puedan ver y escucharse claramente.
- **Audio de alta definición:** La solución ofrecerá audio de alta definición con un rango dinámico amplio, lo que permite que todos los participantes en la reunión puedan escucharse con claridad, incluso en entornos ruidosos.
- **Compartición de contenido:** La solución permitirá compartir contenido con todos los participantes en la reunión, incluidos presentaciones, documentos y páginas web. Esto puede ser útil para generación de nuevas ideas en colaboración, y presentaciones.
- **Seguridad:** La solución utilizará cifrado de extremo a extremo para proteger la privacidad de los datos de los participantes.

La solución de videoconferencia deberá cumplir, al menos, los siguientes requisitos:



- Cumplimiento de la legislación vigente a nivel europeo. Será de obligado cumplimiento que disponga del certificado de al menos nivel medio del **ENS** (Esquema Nacional de Seguridad)
- **Disponibilidad** con un nivel de servicio de al menos el 99,99%.
- Sistema propio de gestión que permita realizar, entre otras, las siguientes acciones: monitorizar el estado del servicio, cambios de configuración y actualizaciones de software.
- La plataforma deberá registrar toda actividad realizada sobre la misma. Se deberán registrar los datos de acceso y las acciones realizadas. Estos registros de auditoria deberán ser accesibles por los técnicos de Gobierno de Navarra.
- Las labores de instalación, mantenimiento y operación básicas del producto deben ser responsabilidad del fabricante. Entre ellas, instalación y configuración de hardware, instalación y configuración de los sistemas operativos correspondientes, instalación y configuración básica del producto, instalación de actualizaciones y parches de sistemas operativos y producto, ampliaciones hardware necesarias, monitorización básica de la plataforma para asegurar la alta disponibilidad del servicio.

Se necesita tener una solución cuya **usabilidad** sea muy sencilla para el usuario final, que dé servicio tanto al puesto de usuario como a las salas de vídeo. Desde el punto de vista funcional, la plataforma deberá ser capaz:

- Integrarse con Directorio Activo y calendarios de Exchange
- Gestionar el acceso a la videoconferencia mediante una sala de espera virtual
- Interoperabilidad de diferentes códecs
- Interoperabilidad con endpoints de video de diferentes fabricantes
- Permitir acceso desde endpoints mediante SIP y H.323
- Posibilidad de grabación de videoconferencia y gestión del video
- Posibilidad de realizar streaming para eventos

Además de los requisitos anteriores, sería deseable que la arquitectura de la solución tenga la posibilidad de ofrecer **espacios diferenciados por entidades**, con el objeto de gestionar de forma independiente los equipos de video de una entidad respecto a otra. De ser así, el módulo de reporting o informes deberá poder sacar informes de las distintas entidades.

La oferta deberá incluir el licenciamiento y soporte de fabricante, al menos, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el Lote 1** tipificados como “**Servicios datos – videoconferencia**” y en el **Anexo X - Modelo de propuesta servicios adicionales Lote 1** tipificados como “**Videoconferencias**”.



38.2.1.6. Internet

Internet corporativo es utilizado principalmente por los usuarios internos y se utiliza para el tráfico de las publicaciones y servicios que se presentan a la red pública. Desde el punto de vista de arquitectura, es una solución multi-homing con conexiones de tránsito con varios proveedores de servicios. Gobierno de Navarra está constituido como Sistema Autónomo y cuenta con direccionamiento público propio asignado por RIPE. Este acceso está centralizado en los CPDs de forma diversificada para garantizar la redundancia y está securizado por la infraestructura de seguridad perimetral de Gobierno de Navarra.

El **Internet no corporativo** es utilizado por puestos públicos de acceso ciudadano, el servicio wifi de cortesía y, en general, dispositivos de terceros que necesitan acceder a Internet para prestar un servicio a Gobierno de Navarra. Este tipo de tráfico de las diferentes sedes troncales o sedes remotas se concentra en los CPDs a través de una VPN dedicada y se reparte entre un pool de conexiones de operador para el acceso a Internet.

El licitador deberá incluir en su oferta un pool de conexiones u otra solución para dotar este acceso a Internet en los CPDs para el servicio de Internet no corporativo. La solución deberá contar con un mecanismo de alta disponibilidad de tal forma que ante la caída de una conexión el resto de miembros del pool puedan dar el servicio.

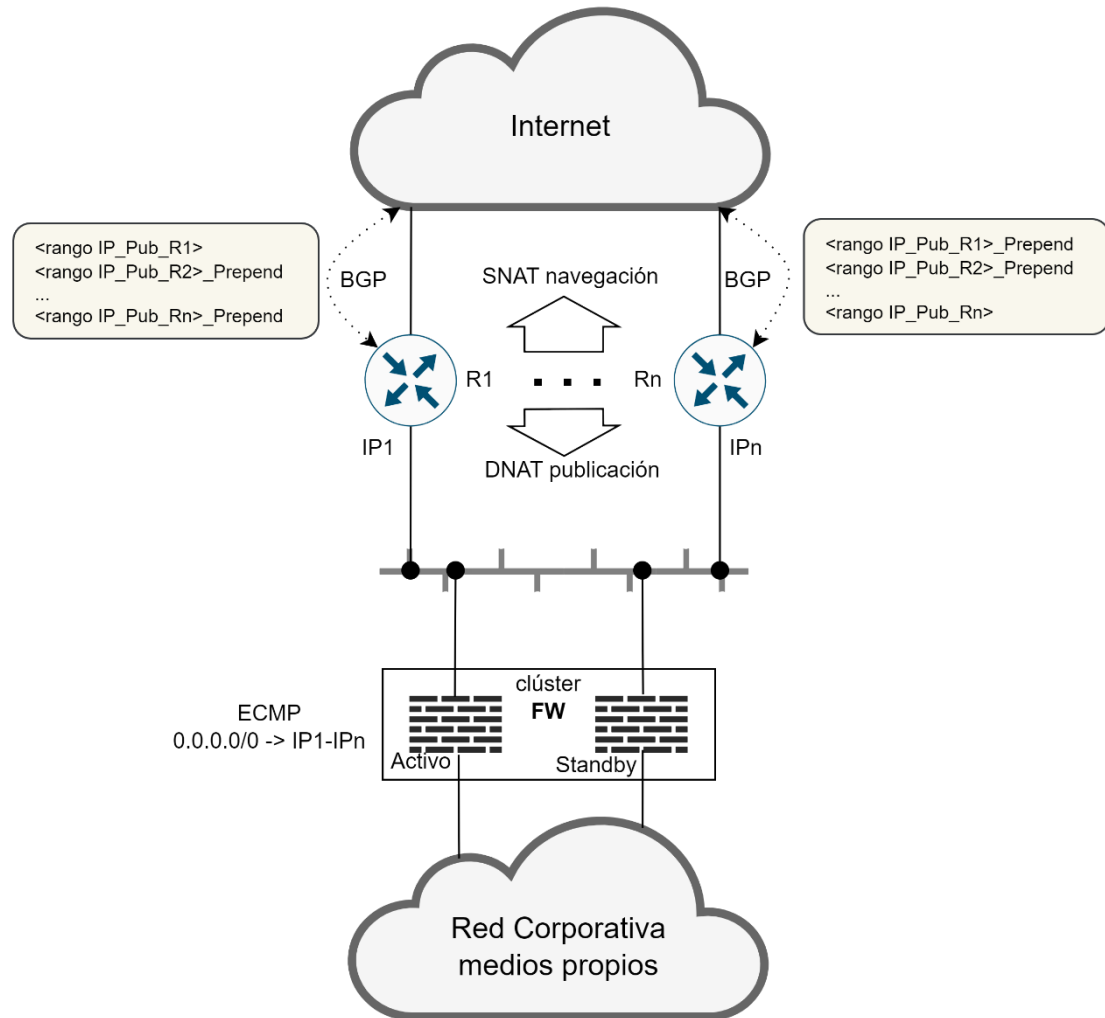
El pool deberá estar compuesto al menos de dos accesos diferenciados, uno en cada uno de los CPDs y deberá ser escalable permitiendo aumentar el número de miembros del pool.

Cada conexión tendrá asociado un rango de direccionamiento público con varias direcciones públicas de las cuales una se utilizará como SNAT para la navegación y el resto se reservan para DNAT y facilitar servicios publicados o accesos externos desde Internet.

Cada router anunciará su rango de direccionamiento público y los rangos correspondientes al resto de miembros del pool. Asimismo, la configuración de DNAT será replicada en todos los routers para garantizar que los miembros del pool son capaces de asumir el servicio en caso de caída de uno de ellos.

Al tráfico se le aplicará cierto grado de inspección y securización por la infraestructura de seguridad perimetral de Gobierno de Navarra previo al reparto entre las conexiones del pool. Para el reparto se utilizará enrutamiento ECMP. En la siguiente figura se representa de manera gráfica.





Las **Líneas blancas de navegación** son un acceso directo a Internet sin securización. Su uso está restringido y es poco frecuente. Es una conexión a Internet de operador que se da de alta en una sede.

En los últimos años se ha hecho un esfuerzo por reducir este tipo de conexiones directas, siendo la concentración en el CPD junto con la opción de Internet No Corporativo la preferente para el acceso a Internet de sedes remotas.

El **Anexo – Servicios de datos fijos requeridos** incluye el detalle de aquellas sedes identificadas para este servicio. En este tipo de conexiones deberá incluirse la posibilidad de contratar una dirección IP fija y otros servicios como el filtrado de determinadas categorías de contenidos (filtrado de contenido violento, pornográfico, racista, etc.) u otros servicios que puedan ser considerados de interés.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el Lote 1** tipificados como “**Servicios datos – Internet**”.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

En función del **ancho de banda** requerido y el **tipo de acceso a Internet** se definen distintas categorías cuyos requisitos mínimos y avanzados se recogen en el **Anexo VIII – Modelo propuesta de categorías lote1**.

El adjudicatario deberá indicar en su propuesta técnica la tecnología con la que ofrecerá cada una de las categorías recogidas en el pliego. En concreto las categorías definidas para este servicio son:

Servicio	Categoría	Tipo de acceso
Servicios datos – Internet	Categoría 1	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 600Mbps
	Categoría 2	Línea blanca de navegación con ancho de banda de al menos 600Mbps
	Categoría 3	Línea blanca de acceso móvil
	Categoría 4	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 1Gbps
	Categoría 5	Línea blanca de navegación con ancho de banda de al menos 1Gbps
	Categoría 6	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 2Gbps
	Categoría 7	Línea blanca de navegación con ancho de banda de al menos 2Gbps
	Categoría 8	Acceso fijo con ancho de banda de al menos 5Gbps
	Categoría 9	Línea blanca de navegación con ancho de banda de al menos 5Gbps

38.2.1.7. Satélite LEO

El licitador deberá incluir en la oferta una solución **satélite** de conectividad mediante servicios ofrecidos por satélites de órbita baja (LEO) para estaciones fijas y estaciones móviles terrestres.

Se dotará a la sede de un acceso satelital conectado a la constelación de satélites de la red internacional del proveedor del servicio y se proporcionará una salida a Internet a través de las estaciones terrestres repartidas por el planeta. Además de la conexión a Internet, el servicio deberá ofrecer la posibilidad de contratar una **VPN privada** que se entregará en la agregación de los CPDs de Gobierno de Navarra.

El servicio satelital deberá tener una cobertura del 100% de la Comunidad Foral de Navarra y el servicio estará disponible tanto para una instalación fija como para un equipo embarcado que requiera conexión en movilidad. En cada una de las modalidades ofrecidas, se requerirá al menos:

- Ancho de banda: 200 Mbps downlink | 20 Mbps uplink
- Volumen de tráfico: 50 GB/mes
- Latencia media: no debe superar los 30 ms.

El servicio ofertado deberá incluir la posibilidad de utilizar direccionamiento IP público con una IP fija dentro del territorio nacional.



La solución a implantar debe proporcionarse en modo servicio lo que implica que será el adjudicatario el encargado de proporcionar los equipos, las licencias, el software y los servicios de instalación, operación y mantenimiento necesarios para poder prestar el servicio solicitado por Gobierno de Navarra en el presente pliego.

Correrá por cuenta del adjudicatario del servicio todas las ampliaciones, reconfiguraciones, despliegues de nuevas infraestructuras y equipos centralizados o el upgrade de los existentes, adquisición de licencias y cualquier otro servicio que sea necesario adquirir para garantizar que el equipamiento que forma parte del servicio está soportado por el fabricante durante la duración del contrato.

En caso de dar de baja el servicio, el proveedor deberá realizar la desinstalación del equipamiento sin coste adicional.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el Lote 1** tipificados como “**Servicios datos – satélite LEO**”.

En función del **ancho de banda** requerido y el **tipo de acceso satelital** se definen distintas categorías cuyos requisitos mínimos y avanzados se recogen en el **Anexo VIII – Modelo propuesta de categorías lote1**.

El adjudicatario deberá indicar en su propuesta técnica la tecnología con la que ofrecerá cada una de las categorías recogidas en el pliego. En concreto las categorías definidas para este servicio son:

Servicio	Categoría	Tipo de acceso satelital
Servicios datos – Satélite LEO	Categoría 1	Acceso Internet con 50GB de capacidad
	Categoría 2	Acceso VPN privada con 50GB de capacidad
	Categoría 3	Acceso Internet con 500GB de capacidad
	Categoría 4	Acceso VPN privada con 500GB de capacidad
	Categoría 5	Aumento de capacidad de 50GB
	Categoría 6	Aumento de capacidad de 500GB

38.2.2. Telefonía

El adjudicatario deberá ofrecer la conexión de la red corporativa de telefonía fija del Gobierno de Navarra con la red telefónica pública conmutada y la prestación del servicio de telefonía fija tanto en sedes troncales como en sedes remotas, según se describe a continuación.

Además, aunque la estrategia de Gobierno de Navarra en servicios de voz se centra en la utilización de servicios de VoIP centralizados, se requieren líneas de conexión directa con la red telefónica pública conmutada y la prestación del servicio de telefonía fija en las sedes remotas del Gobierno de Navarra que todavía no se han migrado a extensiones IP. Si se dan las circunstancias oportunas para integrar las extensiones de dichas sedes en las centralitas corporativas llevando el tráfico de voz a través de las líneas de datos, las líneas de conexión directa a la red telefónica pública tendrán vocación de desaparecer.



Se requerirá que una línea de transmisión de datos que permita tráfico de voz de forma nativa, pueda utilizarse para el servicio telefónico de manera complementaria junto con la transmisión de datos.

El servicio de telefonía fija incluirá la posibilidad de cursar llamadas a todo tipo de destinos: nacional, internacional, móviles, servicio de inteligencia de red y servicios especiales. Si bien sobre estos últimos se podrán establecer restricciones por defecto.

El servicio de telefonía fija incluirá servicios adicionales como la llamada en espera, desvíos y servicio contestador.

Se requiere, asimismo, la prestación de los servicios de numeración con **tarificación especial** (900, 901, 902, etc.), tanto los ya existentes, como aquellos que se hagan necesarios a lo largo de la duración del presente contrato.

El adjudicatario deberá asumir dentro del contrato **todos los servicios añadidos** contratados actualmente sobre las líneas objeto del contrato (servicios contestador, desvíos de llamadas, llamada en espera, etc.), y deberá hacer las gestiones necesarias para dar de baja dichos servicios en el operador que actualmente los ofrece, todo ello sin modificaciones en los servicios ni costes añadidos. Caso de ser necesario realizar portabilidad de numeración pública para incorporarla dentro del contrato, el adjudicatario será el encargado de realizar dicha gestión con el operador saliente.

Adicionalmente, se solicitará al adjudicatario precios para:

- Licencias de usuarios MXOne
- Licencias de usuarios MiCollab (estándar)
- Terminales básicos (modelo Mitel 6863i o equivalente) y avanzados (modelo Mitel 6865i o equivalente), incluidas licencias para su registro en la central MX-ONE corporativa. En caso de ofrecer terminales de otro fabricante será necesario que se contemplen las correspondientes licencias para integración de terminales de terceros en la centralita corporativa, y además deberán ser previamente homologados/aceptados por Gobierno de Navarra.
- Licencias de canales SIP-Trunk en MXone
- Licencias de Media Server para MXOne
- Licencias de buzón de voz y mensajería avanzada para MiCAM
- Licencias para el servicio de Mitel MiCC Enterprise (Agente, Supervisor, Information Manager, Report Manager, IVR, canales IP/SIP Media)
- Licencias para los SBC Oracle (sesiones concurrentes)

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo X - Modelo de propuesta servicios adicionales Lote 1** tipificados como “**Licencias**” y “**Equipamiento**”.



38.2.2.1 Accesos a red pública

Se admitirán las siguientes propuestas tecnológicas para los accesos a red pública:

- **Sedes integradas en la plataforma corporativa**

Para la conexión de la red pública de telefonía con la plataforma corporativa de Gobierno de Navarra, se deberán proporcionar enlaces con tecnología IP-SIP, con soporte, al menos, de los códecs G.711 y G.729.

El servicio ha de ser compatible con los actuales SBC ORACLE ACME 3950. Cualquier equipamiento o licenciamiento adicional necesario para la conexión será suministrado sin coste adicional por el adjudicatario.

El equipamiento suministrado al respecto pasará a ser propiedad del Gobierno de Navarra.

Los enlaces SIP trunk deberán estar redundados a nivel de red y entregarse en dos accesos físicos distintos, siendo los puntos de entrega los siguientes:

- CPD1 en c/Orcoyen s/n. (Pamplona)
- CPD2 en Carretera de Sarriguren, nº 1. (Pamplona)

En cuanto a la escalabilidad en el número de canales de que dispondrán los enlaces SIP Trunk, se requiere que los crecimientos/decrecimientos de canales puedan realizarse en bloques de 10. Es decir, el número de canales mínimo será de 10 canales y podrá crecerse en capacidad en bloques de 10.

El sistema deberá tener la capacidad de configurar mecanismos de overflow entre trunks ante saturación de los mismos.

Además, para garantizar que pueden cursarse determinadas llamadas salientes "prioritarias" ante posible saturación de los canales de alguno de los SIP trunks, se tiene la necesidad de poder encaminar desde la centralita corporativa esas llamadas por un acceso reservado para tráfico saliente hacia red pública; preferentemente, presentando como número llamante el DDI original de los usuarios que, en entrada hacia la red corporativa, estará asociado a otro trunk diferente. Se requerirán soluciones que permitan cubrir esta necesidad.

- **Sedes no integradas**

Para la conexión de la red pública de telefonía con las sedes no integradas en la red corporativa de telefonía se deberán proporcionar enlaces con tecnología analógica o TDM que se conectarán a las centrales PBX existentes, como es el caso de las líneas RTB o RDSI BRI con las que se recibe el servicio actualmente. Como alternativa se podrán utilizar enlaces con tecnología IP que incluyan un equipo adaptador de protocolo



(Gateway) en la entrega del servicio que proporcione en el extremo de entrega las líneas RTC/RDSI BRI necesarias.

En el **Anexo – Servicios de voz fija requeridos** se especifican las sedes y el tipo de servicio de telefonía que se solicita.

Se requerirá que la **numeración telefónica** pueda **asignarse a los enlaces de acceso** a red pública con independencia de la ubicación geográfica de éstas.

El adjudicatario deberá asegurar, en el caso de desvíos, que las llamadas se **identifiquen con el número llamante original**, y no con el número de la línea que desvía la llamada. Por ejemplo, en el caso de un desvío de llamadas A-B-C la llamada dirigida a C deberá identificarse con el número A, y no con el número B.

En la actualidad, desde una extensión de la Red Corporativa es posible llamar mediante la marcación de 5 dígitos a cualquier teléfono móvil corporativo incluido en el lote 2. Asimismo, desde cualquier teléfono móvil corporativo es posible llamar, mediante la marcación de 5 dígitos, a cualquier otro móvil corporativo o fijo de la Red Corporativa. El adjudicatario de este lote deberá coordinarse con el adjudicatario del lote de telefonía móvil para permitir la conservación de dicha funcionalidad.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el Lote 1** tipificados como “**Infraestructura telefonía**”.

38.2.2.2 Restricciones por línea

El servicio de telefonía fija deberá ofrecer la posibilidad de restricción en cada una de las líneas en función de diferentes facilidades:

- **Destino de llamadas.** Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas **corporativas, a móviles, nacionales o internacionales**.
- **Listas negras.** Se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas entrantes o salientes a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- **Listas blancas.** Se debe ofrecer la capacidad de permiso de llamadas entrantes o salientes en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.

Se requiere el mantenimiento del plan de numeración pública existente. 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.

38.2.2.3 Plan de numeración

El espacio de numeración asignado actualmente a las sedes troncales del Gobierno de Navarra se encuentra dentro de los siguientes rangos:



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- 848420000 al 848429999
- 848430000 al 848431999
- 848433000 al 848434599
- 848435000 al 848435499
- Numeración 948xxxxxx (sin rangos), aproximadamente 2.200 números

La numeración asignada a cada una de las extensiones deberá ser accesible directamente desde el exterior del Gobierno de Navarra, mediante la marcación del número completo. De la misma manera, en el caso de desvíos de llamadas se asegurará que el número llamante original sea identificado correctamente.

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

38.2.2.4 Monitorización y visibilidad de tráfico

El licitador deberá incluir en la oferta una solución para la mejora de la **monitorización de los SBCs** que concentran toda la entrada y salida de llamadas a la red pública.

Se requiere una herramienta especializada en la monitorización y correlación extremo a extremo de llamadas SIP que permita visualizar el diagrama de flujo de las mismas y las diferentes transacciones de señalización. La herramienta ha de permitir ver las llamadas activas en tiempo real. Así mismo ha de permitir elaborar informes históricos de llamadas en base a distintos parámetros (fecha/hora, número llamante, número llamado, códigos SIP de las llamadas, ...), con una capacidad de retención de llamadas de 90 días. Estos informes han de ser exportables a herramientas ofimáticas tipo Excel.

La herramienta deberá aportar la capacidad de generar eventos o alarmas que permitan detectar anomalías en la red como congestión en las ruta o problemas de calidad en las llamadas.

Desde el punto de vista de arquitectura, la herramienta deberá desplegarse en servidores virtualizados dentro de la infraestructura de virtualización de Gobierno de Navarra. Para ello deberá tenerse en cuenta los requisitos de infraestructura de virtualización detallados en el apartado "Servicios de Infraestructura común" de la sección Infraestructuras Tecnológicas del escenario tecnológico de Gobierno de Navarra (<https://gespublica.navarra.es/SistemasInformacionGN/default.aspx>)

La oferta deberá incluir el licenciamiento y soporte de fabricante, al menos, durante el tiempo de vigencia del contrato.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo X - Modelo de propuesta servicios adicionales Lote 1** tipificados como "**Monitorización**".



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

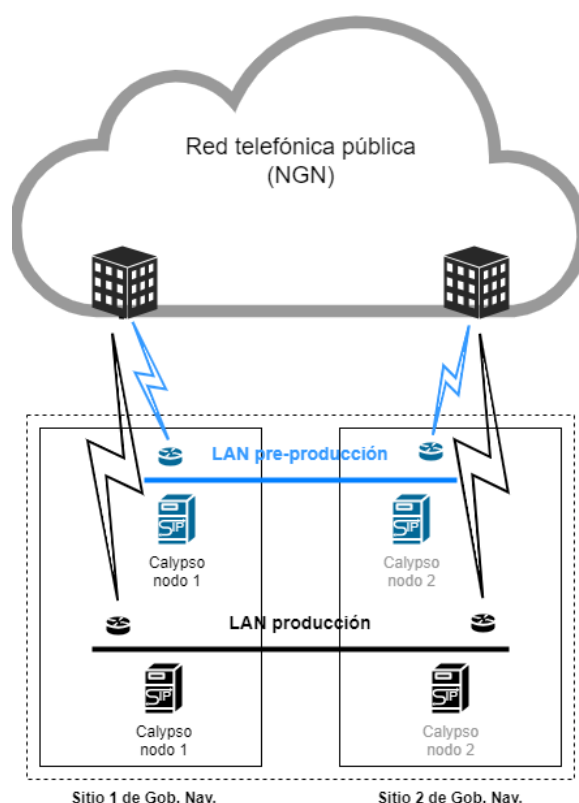
38.2.3. Comunicaciones de emergencia

La matriz de comunicaciones y la infraestructura de servidores que da servicio al SGE está desplegada en dos sitios separados geográficamente de Gobierno de Navarra (ambos en el área metropolitana de Pamplona).

- Sitio 1: c/ Aoiz, 35 bis (Pamplona)
- Sitio 2: c/ Orcoyen, S/N (Pamplona)

Gobierno de Navarra configura mediante medios propios una extensión de red a nivel 2 entre ambas ubicaciones con una capacidad superior a 1Gbps.

En el caso de los servicios de conectividad a la red telefónica pública se requiere que el licitador ofrezca el servicio en ambas ubicaciones.



El licitador deberá proporcionar el servicio de telefonía fija pública para cubrir las necesidades del SGE de Gobierno de Navarra, suministrando todo el **equipamiento, software y licencias** necesarias para poder integrarse con la matriz de comunicaciones del SGE (Calypso v3) mediante SIP. A continuación, se incluyen algunas de las consideraciones generales más importantes en relación a la interoperabilidad SIP Trunk de la conexión con la red pública:

- Al menos se debe de tener configurado un Trunk SIP para comunicarse con Calypso, capaz de manejar tantas llamadas simultáneas como sea necesario en la instalación de destino siendo capaz de enviar y recibir llamadas SIP sobre UDP (estándares RFC3261,



RFC4566) a y desde Calypso y transportar media de tipo voz usando protocolo RTP versión 2 sobre UDP (estándares RFC3550, RFC3551)

- El códec a utilizar será ITU-T G.711 8 bits 8000Hz en cualquiera de sus variantes PCMA o PCMU
- RTP será configurado bajo versión 2 sobre UDP cumpliendo los RFC3550, RFC3551, Playtime (ptime) de las tramas RTP de 20 ms (payload de 160 bytes)
- El Trunk SIP debe estar configurado dentro de una red TCP/IP con direccionamiento IP versión 4 y debe de ser alcanzable desde la red TCP/IP donde la matriz de emergencias Calypso se encuentre direccionada, sin necesidad de NAT ni apoyo en mecanismos de tipo TURN, STUN o ICE.
- Los puertos a utilizar en el servicio serán 5060/UDP y el rango de puertos RTP entre 16384-32767/UDP
- No deberá requerirse registro previo del trunk SIP en Calypso o en la plataforma de telefonía del operador
- La monitorización del trunk SIP se hará mediante SIP OPTIONS cada 10sg, estos serán respondidos según el RFC3261 con los siguientes códigos 200 OK para servicio disponible y "Service Unavailable (503)" o "Request Timeout (408)" para errores en la solicitud o caída del servicio.

La propuesta del licitador deberá incluir de forma detallada todos los **trabajos y tareas necesarias para la migración de los servicios** telefónicos utilizados por el SGE en la actualidad en caso de cambio de prestatario, incluyendo todos los aspectos que sean necesarios: instalación y configuración de nuevas líneas, migración de numeración de red inteligente, numeración de telefonía fija, etc., y considerando siempre el mínimo tiempo de indisponibilidad y horarios de menor impacto en los servicios que presta el SGE. Estos trabajos deberán ser realizados de manera consensuada y coordinada con el actual prestatario de los servicios y con el personal que Gobierno de Navarra designe.

El equipamiento a instalar para dotar de los servicios de conectividad con la red telefónica pública deberá ser **dedicado**, no pudiéndose compartir con otros servicios prestados a Gobierno de Navarra en la misma ubicación. Además, deberá ofertarse **equipamiento exclusivo para el entorno de producción** diferenciándolo del resto de entornos (pre-producción y formación)

Requisitos técnicos del equipamiento:

- Altura máxima de 1RU, para instalar en racks que tienen un bastidor de 19 pulgadas de ancho y que cumplen con los estándares ANSI/EIARS-310-D.
- Suministrados con fuente de alimentación redundantes.
- Equipado con los cables/conectores de conexión al suministro eléctrico necesarios para poder alimentar el equipo mediante alimentación en corriente alterna. Por tanto, el suministro deberá incluir todos aquellos accesorios (cables, conectores, ...) necesarios para alimentar el equipo.



- Flujo de aire Front-to-back o Back-to-Front, se confirmará la configuración de cada equipo en la fase inicial de implantación.
- No deben estar incluidos en procesos de descatalogación o fin de venta del fabricante, asimismo, deberá asegurarse al menos 5 años de soporte tras discontinuar la venta del producto.
- Puertos 100/1000BASE-T para la conexión a dos conmutadores diferentes de la electrónica de la red de Gobierno de Navarra.
- Debe soportar un rendimiento de enrutamiento de paquetes de al menos 2 Gbps.

El licitador deberá instalar el equipamiento en una **solución de alta disponibilidad**, distribuyendo los nodos que conformen la solución en los dos sitios de Gobierno de Navarra. Además se requerirá una configuración óptima siguiendo las buenas prácticas del fabricante, prestando especial consideración a las configuraciones de seguridad.

El servicio de conexión a la red pública de telefonía deberá conectar la plataforma de telefonía de Gobierno de Navarra, al menos, a **dos centrales telefónicas diferentes del adjudicatario**, de tal forma que, el equipamiento instalado en el sitio 1 vaya a una central telefónica del adjudicatario y el equipamiento instalado en el sitio 2 vaya a otra central telefónica diferente. El no cumplimiento con este requerimiento será motivo de exclusión. Asimismo, no deben existir puntos comunes en la infraestructura que conecte cada sitio de Gobierno de Navarra con cada central telefónica del adjudicatario.

Las fibras ópticas utilizadas para conectar cada sitio de Gobierno de Navarra con las centrales telefónicas del adjudicatario:

- Deben ser dedicadas, no pudiéndose compartir con otros servicios o clientes.
- Deben ir por canalizaciones soterradas.

La propuesta del licitador deberá incluir los siguientes puntos relativos a los enlaces SIP Trunk:

- Debe soportar al menos 60 llamadas simultáneas a los servicios del 112 y CMC de producción y al menos 20 a los de pre-producción, formación y TETRA.
- Debe soportar al menos 20 llamadas simultáneas a los servicios de e-Call/NGe-Call de producción y al menos 20 llamadas simultáneas para los entornos de pre-producción y formación.
- Debe disponer del caudal garantizado necesario para que las llamadas telefónicas sean claras y nítidas, fluidas (con baja latencia y sin retardos), sin cortes ni interrupciones y para evitar que se corten inesperadamente.
- Debe poder escalar en caso de que Gobierno de Navarra lo solicite en un futuro a cuatro veces lo solicitado sin necesidad de cambiar el equipamiento e infraestructura ofertada.
- Debe garantizar que si se supera el número máximo de llamadas al entorno de pre-producción o producción no afecte a los servicios de producción.



- Debe garantizar que si se supera el número máximo de llamadas al servicio de e-Call/NGe-Call de producción no afecte al servicio del 112 y CMC de producción.
- Debe ofertarse todo lo necesario para garantizar la correcta conexión de la central Calypso con la telefonía pública
- Debe proporcionar una plataforma para poder solicitar informes de llamadas detallados baja demanda o mediante informes programados

En el **Anexo – Servicios de voz fija requeridos** se especifican las sedes y el tipo de servicio de telefonía que se solicita.

La instalación y configuración en alta disponibilidad del equipamiento debe garantizar que en caso de caída de alguno de los equipos se restablezca el servicio en menos de 30 segundos.

En caso de contingencia, la solución ofertada debe contemplar todo lo necesario para que en caso de que deje de funcionar la telefonía fija se puedan **recibir las llamadas dirigidas al 112 y al CMC de producción a teléfonos móviles**. Este mecanismo de respaldo se debe activar de manera automática en caso de pérdida de la conexión total de las centrales telefónicas del adjudicatario con las matrices de comunicaciones de Gobierno de Navarra, y adicionalmente, se debe poder activar manualmente por el personal que designe Gobierno de Navarra. El tiempo de conmutación entre la telefonía fija y el sistema de respaldo con teléfonos móviles debe ser inferior a 30 segundos.

La solución ofertada debe proporcionar los mecanismos necesarios para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo IV - Modelo de propuesta económica para el Lote 1** tipificados como “**Infraestructura telefonía**”.

38.3. Información de utilización del servicio

El adjudicatario deberá contar con las herramientas necesarias para recolectar toda la información de estadísticas de uso para cada uno de los servicios para los que resulte adjudicatario.

También deberá velar porque todos los servicios suministrados estén adecuadamente dimensionados en función de la demanda y necesidades de los usuarios. Para ello deberá detectar, si los hubiera, aquellos casos en que la demanda sea superior al servicio provisto, identificar las causas de dicha saturación y poner medios para su subsanación.

Se facilitará un repositorio compartido navegable o extraweb que permita consultar toda esta información de manera centralizada, quedando registro mes a mes de todos los cambios realizados.



38.3.1. Datos

Se recogerá información del tráfico cursado por los enlaces contratados. El formato de detalle en el que se almacenará deberá contener al menos la siguiente información:

- Identificación del circuito.
- Parámetros de configuración
- Porcentaje de utilización (valor medio calculado cada 5 minutos, con valores numéricos y perfil gráfico).
- Volumen total del tráfico diario entrante y saliente (valores numéricos y perfil gráfico).
- Volumen total del tráfico mensual entrante y saliente (valores numéricos y perfil gráfico).

Se podrán solicitar bajo demanda informes de tráfico detallados sobre un enlace determinado en los que se indique la siguiente información:

- IP origen
- IP destino
- Protocolo

38.3.2. Telefonía

Se **almacenarán todos los datos de las llamadas**, tanto entrantes como salientes de todas las líneas adscritas a este contrato.

El **formato de detalle** en el que se almacenarán las llamadas deberá contener al menos la siguiente información:

- Fecha de llamada
- Hora de llamada
- Duración de la llamada
- Número de destino
- Número de origen
- Tipo de llamada (nacional, a móviles, internacional, etc.)

Además, el adjudicatario ofrecerá **archivos de resumen** en el que se agruparán las llamadas, conexiones o mensajes del mismo tipo realizadas por una misma línea, con el formato siguiente:

- Línea origen
- Tipo de llamada
- Número de llamadas
- Suma de duraciones de llamadas



Estos datos se entregarán **mensualmente en formato electrónico**, y estarán desglosados por unidades orgánicas según lo indicado por los responsables del Gobierno de Navarra. Los archivos estarán disponibles para su **descarga a través de Web** en todo momento.

El adjudicatario deberá también facilitar a Gobierno de Navarra los **CDR** (Call Data Register) con la información de las llamadas emitidas y recibidas en el formato nativo de los sistemas del operador.

El adjudicatario mantendrá un servicio accesible desde Internet para el acceso a **datos de tráfico correspondiente al período de facturación en curso**, en el que se podrán visualizar los datos de cada una de las líneas del Gobierno de Navarra.

El adjudicatario deberá enviar al Gobierno de Navarra con la periodicidad demandada, un archivo, en formato Excel o similar, con el **inventario de la infraestructura contratada**, numeración en uso, etc.

38.4. Gestión de peticiones del lote

Relacionado con a la cláusula 35.6.7 del apartado condiciones generales a continuación, se incluye un listado de las solicitudes y procedimientos más comunes que se identifican como peticiones de configuración o peticiones de provisión de servicio.

- **Peticiones de configuración:**
 - Cambio de configuración LAN en una sede
 - Cambio de configuración en agregación
 - Definición de una nueva VPN en la red y anuncio de rutas
 - Estudio de viabilidad de servicio en una ubicación
 - Cambios de enrutamiento de numeración telefónica
- **Peticiones de provisión de servicio:**
 - Alta/Baja de línea de interconexión de sede
 - Alta/Baja de línea de navegación a Internet
 - Alta/Baja de línea de conexiones satélite
 - Alta/Baja de canales NGN

Esta categorización de peticiones podrá ser revisada durante la duración del contrato y cualquier cambio será acordado por el adjudicatario y Gobierno de Navarra de manera justificada. Igualmente se contemplará la posibilidad de incrementar la lista con nuevas peticiones que Gobierno de Navarra o el adjudicatario identifiquen.

38.5. Gestión de incidencias del lote

Relacionado con a la cláusula 35.6.8, con el fin de priorizar cada incidencia se utilizan los conceptos de **urgencia** e **impacto**, que se clasificarán en función de la categorización de la sede, del servicio y del grado de afección



Las sedes se categorizan en función de su tamaño y los servicios que ofrece. La catalogación de las sedes objeto de este contrato puede encontrarse en el **Anexo – Listado total de sedes** y se distingue entre:

- Sedes críticas: Son aquellas sedes cuyo correcto funcionamiento se considera crítico para el Gobierno de Navarra
- Sedes principales: Son aquellas sedes consideradas importantes, pero no críticas
- Sedes secundarias: Son el resto de sedes

Los usuarios se categorizan en función del servicio que prestan y se distinguen entre:

- Usuarios críticos: Son usuarios que están clasificados como VIP o que dan servicio en puestos de emergencia.
- Usuarios principales: Son usuarios que, sin ser críticos, comprometen el servicio que atienden o dan atención al ciudadano
- Usuarios secundarios: El resto de usuarios.

La **urgencia** de un incidente se categoriza de la siguiente forma:

- U1: Es cuando el servicio no funciona o funciona deficientemente y no permite continuar con la actividad.

Ejemplos:

- Pérdida de conectividad, lentitud extrema o cortes continuos en servicios de datos, que no permiten seguir con la actividad.
- Caída de servicio, o problemas de cobertura/ruidos en servicios de voz que hacen imposible la comunicación.

- U2: Es cuando sin corte total del servicio, se provocan molestias o deficiencias importantes en el uso del mismo, aunque permitiendo continuar con la actividad del puesto o cuando se pierden funcionalidades al servicio que son imprescindibles para el desempeño del puesto de trabajo.

Ejemplos:

- Lentitud o degradación de servicios de datos que permite continuar con la actividad.
- Ruidos, cortes o degradación de servicios de voz que no imposibilitan la comunicación.

- U3: Es cuando el servicio no se ve afectado o está afectado de forma tan leve que apenas produce molestias, permitiendo continuar normalmente con la actividad

- Fallo en la gestión de algún equipo/infraestructura en la que no hay afección de servicio.
- Ruidos leves que no afectan a la comunicación

El **impacto** de un incidente se categoriza de la siguiente forma:

- I1: Cuando hay afección a sedes críticas o más de 3 sedes principales o es un usuario crítico / VIP.
- I2: Cuando hay afección a sedes principales o más de 3 sedes secundarias o a un



usuario principal.

- I3: Cuando hay afección a menos de 3 sedes secundarias o a un usuario secundario.

Teniendo en cuenta estas categorizaciones se obtienen la siguiente tabla de priorización de incidencias:

IMPACTO URGENCIA	<u>I1</u>	<u>I2</u>	<u>I3</u>
	Una sede crítica completa o > 3 sedes principales completas o Un usuario crítico / VIP	Una sede principal completa o > 3 sedes secundarias completas o Un usuario principal	≤ 3 sedes secundaria completa o Un usuario secundario
<u>U1</u>	P1	P2	P3
Caída total de un servicio o degradación grave que no permite continuar con la actividad	(urgente)	(alta)	(media)
<u>U2</u>	P2	P3	P3
Degradación de un servicio aunque permitiendo continuar con la actividad	(alta)	(media)	(media)
<u>U3</u>	P3	P3	P4
Degradación leve de un servicio o sin afección	(media)	(media)	(baja)

38.6. Mantenimiento, operación y soporte de comunicaciones de emergencia (SGE)

Además de lo indicado en las cláusulas 35.2, 35.3 y 35.4 del presente pliego a continuación, se recogen algunas particularidades de la monitorización, mantenimiento, operación y soporte del servicio de comunicaciones de emergencia.

El soporte y resolución de incidencias 24x7, tiene como objetivo la subsanación de cualquier incidencia de mal funcionamiento que se produzca en los componentes que conforman la plataforma con la que se presta el servicio. Adicionalmente, contempla la atención de consultas y los cambios de configuración que se pudieran requerir en los componentes que conforman la solución (mantenimiento de usuarios, mantenimiento de numeración telefónica y enrutamiento, etc.).

El servicio de soporte y mantenimiento debe contemplar, al menos:



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Roles diferenciados para la gestión del servicio (gestor de servicio técnico) y para la resolución de incidencias (técnicos de operación y soporte).
- Atención en 24x7.
- Canales de atención telefónica y correo electrónico para reportar incidentes y solicitar asistencia técnica.
- Detección proactiva mediante supervisión/monitorización.
- Solicitudes de servicio ilimitadas.
- Tiempo de respuesta comprometido a problemas según su gravedad, teniendo presente que el servicio de telefonía fija pública es muy crítico para el servicio que presta el 112 y CMC de Gobierno de Navarra a los ciudadanos.
- Registro de incidentes, que permita gestionar y documentar los problemas, facilitando la comunicación entre equipos, el seguimiento, priorización y resolución eficiente de los mismos. Adicionalmente debe permitir el análisis que ayude a identificar tendencias y prevenir futuros problemas.
- Reemplazo y sustitución de componentes averiados o defectuosos en el siguiente día hábil tras haberse detectado la necesidad de dicho repuesto (Next Business Day o NBD), incluyendo el transporte de los mismos al lugar o lugares que la DGTD indique, de acuerdo a la ubicación de los equipos en las sedes. Las piezas o equipos sustituidos serán nuevos y originales del fabricante del componente, y siempre de características iguales o superiores a las sustituidas.

Con carácter general se contemplará el mantenimiento de todos los equipos que conformen la solución ofertada, tanto a nivel de hardware como de software y licenciamiento.

Se considera mantenimiento todo aquel que se debe realizar:

- Como consecuencia de cambios en el entorno tecnológico.
- Para mantener todos los componentes de la plataforma dentro del ciclo de vida establecido por el fabricante de los mismos.
- Para ajustarse a las normas técnicas aprobadas por la UE o por el organismo competente en los componentes de la plataforma que aplique.
- Para implantar las medidas de seguridad necesarias para cumplir los requerimientos de seguridad y continuidad aplicables al objeto del contrato.
- Para mantener la integración con las evoluciones de la plataforma de telefonía que da servicio al SGE.

Así mismo, se consideran igualmente incluidos en dichos servicios:

- La atención de consultas funcionales o técnicas de los componentes que son objeto del contrato.
- Las tareas de operación y configuración de los componentes que son objeto del contrato.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

- Las tareas y participación, cuando sea requerido por Gobierno de Navarra, en las pruebas periódicas de los sistemas de contingencia.
- La gestión periódica y tareas necesaria para aplicar las actualizaciones de seguridad recomendadas por los fabricantes de los componentes de la solución para proteger el sistema contra vulnerabilidades conocidas y evitar ataques de seguridad. Esta gestión, además, deberá contemplar los casos en los que las actualizaciones, debido a su riesgo, criticidad o impacto que puedan tener en los servicios tengan que ser aplicados de manera urgente.
- Una evaluación anual de la capacidad de los sistemas.
- Una evaluación anual del modelo de prestación del servicio y de los componentes que son objeto del contrato para identificar áreas de mejora y optimización.

Todos los cambios y actualizaciones que se hagan sobre los componentes del sistema deberán contemplar las tareas de coordinación y aseguramiento necesarias con los equipos de Gobierno de Navarra, para que se garanticen las integraciones existentes con los sistemas que son responsabilidad de Gobierno de Navarra.

Todas las tareas planificadas que impliquen parada del servicio o puedan implicar riesgos en el mismo habrá que hacerlas en el horario de menor impacto y siempre consensuado con los responsables de Gobierno de Navarra.

Todos los medios técnicos necesarios para prestar el servicio serán a cargo de la empresa adjudicataria. Igualmente, correrá a cargo de la misma cualquier otro gasto (servicio telefónico, internet, formación, etc.) necesario para la realización de los servicios objeto de contrato.

Así mismo, el adjudicatario se comprometerá a cumplir con todos los requisitos de seguridad que le sean requeridos por parte del Gobierno de Navarra, a la hora de acceder a los sistemas y a la red del Gobierno de Navarra.

Para la realización de los trabajos, el Gobierno de Navarra facilitará al adjudicatario los accesos necesarios a su red, con objeto de que aquellos trabajos que puedan realizarse en remoto puedan ser llevados a cabo en óptimas condiciones. No obstante, el adjudicatario deberá desplazarse a las sedes del Gobierno de Navarra para realizar aquellas tareas que por sus características no puedan prestarse en remoto o, cuando así se decida por parte de los responsables del servicio, se considere conveniente.

Relacionado con a la cláusula 35.6.8, con el fin de priorizar cada incidencia se clasificarán los incidentes de acuerdo a su criticidad de la siguiente manera:

- **Crítico (P1):** incidentes que causen que no se puedan cursar llamadas, ni por las líneas telefónicas fijas ni por el sistema de respaldo con móviles.
- **Alto (P2):** incidentes que causen que no se puedan cursar llamadas por las líneas telefónicas fijas, pero se está dando servicio por el sistema de respaldo con móviles; o



hay algún fallo que afecta de manera importante al funcionamiento habitual del centro como por ejemplo se distorsiona la voz.

- **Medio (P3):** incidentes que causan inconvenientes menores o afectan funciones no críticas del centro.
- **Bajo (P4):** incidentes de impacto mínimo, como problemas menores o solicitudes de mejora que no afectan significativamente las operaciones del centro.

38.7. Valores máximos para ANS e incumplimientos

En relación a la cláusula 35.8 del apartado condiciones generales a continuación, se definen los valores máximos para los indicadores correspondientes al Lote 1.

38.7.1. Implantación

El proceso de implantación de los servicios contratados asociados a este Lote deberá realizarse en los primeros 12 meses contando que la migración del 50% de los servicios deberá completarse en los primeros 6 meses.

Superado los **tiempos máximos de implantación** ($t_{Imp_{MAX}}$), para cada uno de los servicios no migrados la corrección se calculará atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VI - Modelo de propuesta ANS lote 1**.

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_Imp50	$t_{Imp50_{MAX}}$	180 días
	$WPCat50_j$	0,05 (5%)
	$WPTot50_k$	0,0001 (0,01%)
IT_Imp100	$t_{Imp100_{MAX}}$	360 días
	$WPCat100_j$	0,05 (5%)
	$WPTot100_k$	0,0002 (0,02%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que pasados 400 días de la fecha de firma de contrato todavía quedan por migrar 4 servicios de interconexión de sede categoría 3 cuyo precio ofertado es de 200€. El resultado de las correcciones del mes en curso se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_{IT_L1_Imp} = \sum_{i=1}^4 (t_{Imp100_i} - 360) * 0,05 * 200 = 1600 \text{ €}$$

38.7.2. Disponibilidad del servicio

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los servicios sobre periodos mensuales que se medirán para cada servicio contratado de forma independiente.

La disponibilidad de los servicios contratados en este Lote no deberá ser inferior al 99,2% mensual en caso de interrupción del servicio y no deberá ser inferior al 98,4% cuando se trate



de servicio degradado. Teniendo en cuenta estos datos, superados los **tiempos máximos de indisponibilidad** (t_{Indisp_i}) y **degradación** (t_{Degra_i}), se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VI - Modelo de propuesta ANS lote 1:**

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_Indisp	$t_{Indisp_{MAX}}$	5,76 horas (99,20%)
	$WPCat_{Indisp_j}$	0,03 (3%)
	$WPTot_{Indisp_k}$	0,0001 (0,01%)
IT_Degra	$t_{Degra_{MAX}}$	11,52 horas (98,40%)
	$WPCat_{Degra_j}$	0,02 (2%)
	$WPTot_{Degra_k}$	0,0001 (0,01%)
IA_ServDispl_ServT	$r_{ServDispl_ServT_{MAX}}$	10 %
	$WPTot_{ServDispl_ServT_m}$	0,001 (0,1%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que ha habido 2 problemas relacionados con líneas de interconexión de sedes de categoría 3, en uno de los casos el usuario ha sufrido una indisponibilidad total de 10,76h y en el otro 5h. Igualmente durante el mismo mes hemos sufrido un problema con 3 líneas blancas de navegación móvil y han sufrido una degradación del servicio durante 31,52h. El precio ofertado para las líneas de navegación móvil es de 100€. Supongamos que durante este período existen 200 servicios contratados en el Lote1 y su facturación es de 100.000 €. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_{IT_L1_Disp} = \sum_{i=1}^2 (t_{Indisp_i} - 5,76) * 0,03 * 200 + \sum_{i=1}^3 (t_{Degra_i} - 11,52) * 0,04 * 100 = 60 + 240 = 300 \text{ €}$$

$$Inc_{IA_L1_Disp} = 0 \text{ €}$$

38.7.3. Disponibilidad del servicio de comunicaciones de emergencia (SGE)

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los servicios sobre periodos mensuales que se medirán para cada servicio contratado de forma independiente.

La disponibilidad de los servicios contratados en este Lote no deberá ser inferior al 99,95% mensual en caso de interrupción del servicio o cuando se trate de servicio degradado. Teniendo en cuenta estos datos, superados los **tiempos máximos de indisponibilidad** (t_{Indisp_i}) y **degradación** (t_{Degra_i}), se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores:

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_Indisp	$t_{Indisp_{MAX}}$	0,36 horas (21,6 minutos)
	$WPCat_{Indisp_j}$	0,08 (8%)
	$WPTot_{Indisp_k}$	0,0001 (0,01%)
IT_Degra	$t_{Degra_{MAX}}$	0,36 horas (21,6 minutos)
	$WPCat_{Degra_j}$	0,04 (4%)
	$WPTot_{Degra_k}$	0,0001 (0,01%)



38.7.4. Atención de peticiones

En relación a la atención de peticiones, superados los **tiempos máximos de resolución** ($t_{res_{MAX}}$), para cada uno de los tipos de peticiones se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VI - Modelo de propuesta ANS lote 1**:

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_PetConf	$t_{res_PetConf_{MAX}}$	70 horas laborables
	$WPCat_PetConf_j$	0,005 (0,5%)
	$WPTot_PetConf_k$	0,0001 (0,01%)
IT_PetConfURG	$t_{res_PetConfURG_{MAX}}$	28 horas laborables
	$WPCat_PetConfURG_j$	0,005 (0,5%)
	$WPTot_PetConfURG_k$	0,0001 (0,01%)
IT_PetProv	$t_{res_PetProv_{MAX}}$	30 días laborables
	$WPCat_PetProv_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_PetProv_k$	0,0001 (0,01%)
IT_PetProvURG	$t_{res_PetProvURG_{MAX}}$	7 días laborables
	$WPCat_PetProvURG_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_PetProvURG_k$	0,0001 (0,01%)
IA_PetI_PetT	$r_PetI_PetT_{MAX}$	30 %
	$WPTot_PetI_PetT_m$	0,001 (0,1%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que durante el mes en curso se han solicitado 30 peticiones relacionadas con cambios de configuración de interconexión de sedes de categoría 2 ofertadas a 120€ de las cuales 20 se han realizado en 100 horas. Además, se ha solicitado la creación de 3 nuevos altas de acceso satélite de categoría 1 ofertada a 300€, dos de ellas se han realizado en 20 días laborales, pero una ha llevado 40 días. Por su parte, la facturación estimada para el lote en el mes en curso es de 100.000€ y se han cursado 40 peticiones en total. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_IT_L1_Pet = \sum_{i=1}^{20} (t_{res_i} - 70) * 0,005 * 120 + \sum_{k=1}^1 (t_{res_k} - 30) * 0,05 * 300 = 360 + 150 = 510 \text{ €}$$

$$Inc_IA_L1_Pet = \left(\frac{20 + 1}{40} * 100 - 35 \right) * 0,001 * 100000 = 17,5 * 0,001 * 100000 = 1750 \text{ €}$$

38.7.5. Atención de incidencias

En relación a la atención de incidencias, superados los **tiempos máximos de resolución** ($t_{res_{MAX}}$) se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VI - Modelo de propuesta ANS lote 1**:

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_IncP1	$t_{res_IncP1_{MAX}}$	10 horas
	$WPCat_IncP1_j$	0,01 (1%)
	$WPTot_IncP1_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP2	$t_{res_IncP2_{MAX}}$	20 horas
	$WPCat_IncP2_j$	0,01 (1%)



Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_IncP3	$WPTot_IncP2_k$	0,0001 (0,01%)
	$t_res_IncP3_{MAX}$	50 horas
	$WPCat_IncP3_j$	0,01 (1%)
	$WPTot_IncP3_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP4	$t_res_IncP4_{MAX}$	200 horas
	$WPCat_IncP4_j$	0,01 (1%)
	$WPTot_IncP4_k$	0,0001 (0,01%)
	$r_Incl_IncT_{MAX}$	65 %
IA_Incl_IncT	$WPTot_Incl_IncT_m$	0,001 (0,1%)
IA_Incl_ServT	$r_Incl_ServT_{MAX}$	10 %
	$WPTot_Incl_ServT_m$	0,001 (0,1%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que durante el mes en curso se reportado 3 incidentes P1 de redundancias de categoría 1 ofertados a 1.000€ relacionados y 7 incidentes P3 relacionados contingencia móvil ofertada a 100€. De las 10 incidencias, las P1 se han resuelto en 15h y las P3 en 30h. Por su parte, la facturación estimada para el lote en el mes en curso es de 100.000€ con un total de 20 servicios. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_IT_L1_Inc = \sum_{i=1}^3 (t_res_i - 10) * 0,01 * 1000 = 150 \text{ €}$$

$$Inc_IA_L1_Inc = \left(\frac{3}{20} * 100 - 10 \right) * 0,001 * 100000 = 500 \text{ €}$$

38.7.6. Atención de incidencias de comunicaciones de emergencia (SGE)

En relación a la atención de incidencias, superados los **tiempos máximos de resolución** (t_res_{MAX}) se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores:

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_IncP1	$t_res_IncP1_{MAX}$	0,083 horas (5 minutos)
	$WPCat_IncP1_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP1_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP2	$t_res_IncP2_{MAX}$	0,33 horas (20 minutos)
	$WPCat_IncP2_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP2_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP3	$t_res_IncP3_{MAX}$	40 horas
	$WPCat_IncP3_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP3_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP4	$t_res_IncP4_{MAX}$	150 horas
	$WPCat_IncP4_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP4_k$	0,0001 (0,01%)

El adjudicatario deberá garantizar, ante incidentes clasificados como críticos (P1) y altos (P2):

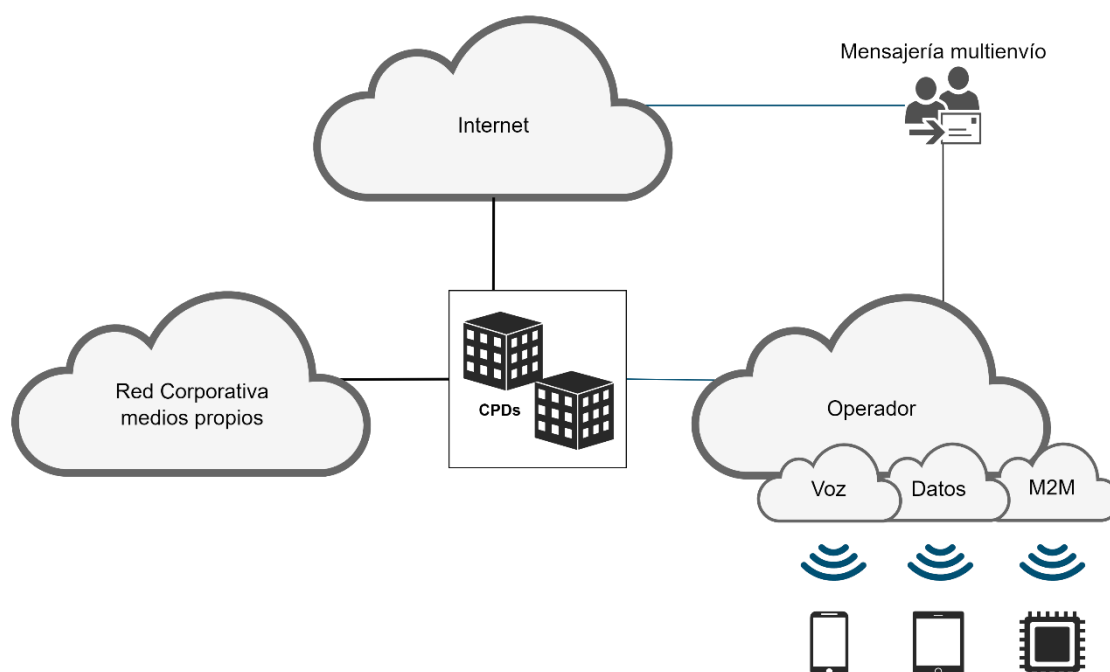
- Un número máximo de 2 incidentes cada 30 días.
- Un tiempo medio entre fallos no inferior a 10 días.



39.- LOTE 2: SERVICIOS DE DATOS Y TELEFONÍA EN MOVILIDAD

Esta cláusula describe las características del servicio de telefonía móvil comprendiendo los servicios de voz y de datos en movilidad. Los servicios incluidos en este lote dispondrán de las máximas prestaciones permitidas por la tecnología actual, así como de la flexibilidad y agilidad suficientes como para poder evolucionar rápidamente, adaptándose a las necesidades de Gobierno de Navarra en cada momento, tanto en incremento como decrecimiento de las mismas.

En la siguiente figura se recoge de manera gráfica un resumen de los servicios con que cuenta actualmente Gobierno de Navarra, así como de las relaciones que establece con el actual prestatario del servicio para poder darlos:



Los licitadores deberán ofrecer en la propuesta económica (**Anexo V – Modelo propuesta económica lote 2**) los precios mensuales y unitarios de los servicios de telefonía móvil a los que se compromete, de acuerdo a lo indicado en este pliego.

39.1. Situación actual

El Gobierno de Navarra tiene en la actualidad **6.414 líneas** de telefonía móvil. En términos de dimensionamiento, a fecha de redacción del pliego estos son los datos de bonos contratados:

Bonos	Volumen (unidades)
Voz nacional	3.866
Voz nacional ilimitado	143
Voz internacional	45
Voz internacional ilimitado	20
Datos 3 GB/mes	2.679
Datos 5 GB/mes	178
Datos 12 GB/mes	218
Datos 20 GB/mes	350
Datos 400 GB/mes	227



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

Otros datos de volumetría:

TIPO DE TRAFICO	Llamadas 12 meses	Cantidad 12 meses	UNIDAD MEDIDA
LLAMADAS VOZ NACIONAL	293.485	34.454.848	SEGUNDOS
LLAMADAS VOZ INTERNACIONALES	40	9.540	SEGUNDOS
LLAMADAS VOZ INTERNO BUZON	721	58.651	SEGUNDOS
LLAMADAS VOZ INTERNO CORPORATIVO	335	50.174	SEGUNDOS
LLAMADAS VOZ INTERNO MOVILES	44	5.019	SEGUNDOS
LLAMADAS A 800/900,901,902 y emergencias	988	249.358	SEGUNDOS
MENSAJES CORTOS	N/A	80.000	MENSAJES
DATOS EN ROAMING	N/A	12.073	MEGABYTES
DATOS INTERNET	N/A	11.685.925	MEGABYTES

Por otra parte, desde las plataformas de envío de SMS contratadas con el operador de telefonía móvil se enviaron un promedio de 500.000 SMS mensuales.

39.2. Servicios requeridos y especificaciones técnicas

El adjudicatario deberá ofrecer los servicios que se describen a continuación:

39.2.1. Servicio de datos móvil

El servicio de datos en movilidad permitirá el acceso a los servicios de datos desde cualquier dispositivo (terminal móvil, PC, Tablet, etc.) a través de las tecnologías de red de datos móvil GPRS, UMTS, HxxPA, 4G, 5G o la tecnología que se considere más adecuada en cada momento. Se prestará el servicio con las tecnologías de última generación disponibles en el mercado que se irán actualizando durante el periodo de vigencia del contrato. La conectividad de datos en movilidad tendrá el ancho de banda máximo que en cada momento y ubicación permita la tecnología.

El servicio de datos deberá poder estar disponible independientemente de que los usuarios se encuentren en territorio nacional o en el extranjero. A este respecto la itinerancia y roaming dentro de la zona UE se ofrecerá sin coste añadido al propio del servicio en territorio nacional.

Deberá existir, sin coste adicional, una conexión directa entre la red del adjudicatario y la red corporativa de Gobierno de Navarra que permita el acceso a la red corporativa en movilidad de los usuarios autorizados. La velocidad de los datos será siempre la máxima velocidad que permita la red.

Todos los servicios soportarán la funcionalidad de Tethering.

El servicio de datos en movilidad se prestará en forma de bonos con distintos límites de capacidad mensual.



Las líneas activas, para poder generar tráfico de datos deberán tener contratado un bono de datos de entre las siguientes categorías. En todos los casos, este bono permitirá generar y recibir datos tanto en territorio nacional como en zona UE a máxima velocidad con un límite de capacidad de transferencia.

Servicio	Categoría	Tipo y capacidad
Bono de datos	Categoría 1	Datos nacional con capacidad de al menos 3GB/mes
	Categoría 2	Datos nacional con capacidad de al menos 5GB/mes
	Categoría 3	Datos nacional con capacidad de al menos 12GB/mes
	Categoría 4	Datos nacional con capacidad de al menos 20GB/mes
	Categoría 5	Datos nacional con capacidad de al menos 400GB/mes

Para aquellos servicios de datos que tengan activada la capacidad de roaming internacional existirán otro tipo de bonos en términos de volumen sin tener en cuenta el rango temporal, es decir los bonos reflejarán un volumen mínimo de tráfico total independientemente del tiempo que estén activos.

Las líneas activas, para poder generar tráfico de datos en roaming deberán tener contratado un bono de datos roaming de entre las siguientes categorías. En todos los casos, este bono permitirá generar y recibir datos desde fuera de la zona UE a máxima velocidad con un límite de capacidad de transferencia.

Servicio	Categoría	Tipo y capacidad
Bono de datos	Categoría 6	Datos roaming con capacidad de al menos 500MB
	Categoría 7	Datos roaming con capacidad de al menos 1GB
	Categoría 8	Datos roaming con capacidad de al menos 3GB

En ningún caso se contemplará tarificación adicional por superar el límite máximo de capacidad establecido. En este sentido la oferta presentada por el licitador deberá permitir agrupar los bonos de datos en **bolsas de consumo**, de tal forma que los usuarios puedan hacer uso del excedente de otros miembros del grupo sin coste añadido.

El proveedor deberá garantizar que ningún usuario se quede sin conectividad de datos ni funcione de manera degradada mientras existan datos excedentes en las bolsas de consumo. Se valorará la forma de garantizar esta cuestión.

Además, en caso de agotamiento de la bolsa de consumo, el adjudicatario deberá establecer un mecanismo para ampliar el bono de usuario (o añadir capacidad adicional) para garantizar la continuidad del servicio.

Para las líneas activas que tengan un bono de datos nacional se garantizará la posibilidad de activar tantos bonos de datos en roaming como sean necesarios en un mismo periodo de facturación.

El servicio de datos en movilidad permitirá el **acceso a Internet** desde la red del adjudicatario a través de un APN público.



Sobre las líneas móviles activas de Gobierno de Navarra se podrá contratar el servicio de **IP pública fija**. Las líneas que tengan contratado este servicio recibirán una IP pública que utilizará para sus comunicaciones de datos, y que será siempre la misma.

El servicio de datos en movilidad permitirá el **acceso a la Intranet y recursos corporativos** de Gobierno de Navarra a través de un APN privado.

Las líneas que tengan contratado este servicio de **Intranet Corporativa** recibirán una IP privada de Gobierno de Navarra, que podrá ser dinámica o estática, y podrán comunicarse con la Red Corporativa de Gobierno de Navarra.

El tráfico de las líneas que tengan contratado el servicio Intranet Corporativa se entregará en la Red Corporativa de Gobierno de Navarra. Para posibilitar este servicio el adjudicatario deberá instalar las **líneas de interconexión**, routers y demás elementos necesarios que permitan realizar dicha conexión, y coordinar con el personal de Gobierno de Navarra el direccionamiento IP, los nemónicos, las distintas redes, la forma de autenticación de los usuarios y demás parámetros técnicos necesarios para poner en marcha el servicio. Los datos viajarán cifrados en la red del operador mediante protocolos como IPSec u otros similares. En la oferta se especificará el dimensionamiento de dicho servicio, la capacidad de la línea/s de interconexión, que deberá incrementarse sin coste adicional si se determina que está saturada, el número de usuarios simultáneos que permite inicialmente el servicio, los mecanismos de seguridad para la autenticación y el transporte de los datos, los mecanismos de respaldo en caso de caída de comunicaciones, etc.

Para comunicaciones específicas de máquina a máquina se podrá contratar el servicio de datos **M2M** (Machine to Machine). Esta tecnología se utiliza fundamentalmente para el intercambio de información entre máquinas sin intervención humana por lo que es especialmente importante disponer de una solución que permita realizar el control y gestión de las SIMs, así como facilitar las tareas de configuración, operación y soporte por parte del personal técnico de Gobierno de Navarra.

La solución M2M deberá garantizar:

- Visibilidad en tiempo real de:
 - Estado de líneas
 - Consumo / gasto de líneas
 - Detección de problemas
 - Generación de informes
 - Geolocalización de SIMs
- Conectividad segura
- Control avanzado:



- Control de ciclo de vida
- Definición de diferentes perfiles de usuarios
- Control del parque, estado, consumo, y facturación
- Reporting
- Diagnóstico de SIM
- Alarmas personalizadas y acciones automáticas
- Integración:
 - Posibilidad de integración a través de interfaces API
 - Inventariado de líneas
- Alta disponibilidad
- Compatibilidad con NB-IOT

Las tarjetas SIMs asociadas al servicio M2M llevarán asociada una numeración específica (MSISDN) de 13 dígitos en el caso de ámbito nacional.

Las líneas activas, para poder generar tráfico de datos M2M deberán tener contratado un bono de datos M2M de entre las siguientes categorías. En todos los casos, estos bonos permitirán generar y recibir datos tanto en territorio nacional como en zona UE a máxima velocidad con un límite de capacidad de transferencia.

Servicio	Categoría	Tipo y capacidad
Bono de datos	Categoría 9	Datos M2M con capacidad de al menos 5MB/mes
	Categoría 10	Datos M2M con capacidad de al menos 15MB/mes
	Categoría 11	Datos M2M con capacidad de al menos 50MB/mes
	Categoría 12	Datos M2M con capacidad de al menos 100MB/mes
	Categoría 13	Datos M2M con capacidad de al menos 250MB/mes
	Categoría 14	Datos M2M con capacidad de al menos 500MB/mes
	Categoría 15	Datos M2M con capacidad de al menos 1GB/mes
	Categoría 16	Datos M2M con capacidad de al menos 5GB/mes
	Categoría 17	Datos M2M con capacidad de al menos 10GB/mes
	Categoría 18	Datos M2M con capacidad de al menos 20GB/mes
	Categoría 19	Datos M2M con capacidad de al menos 40GB/mes

El servicio de M2M, por lo general, requerirá el acceso a la Intranet o recursos corporativos de Gobierno de Navarra. El operador entregará el tráfico agregado en los CPDs de forma similar a como se entrega el tráfico de datos de los APNs privados descritos anteriormente. El direccionamiento y el método de autenticación de estas SIMs será acordado con el personal técnico de Gobierno de Navarra en cada caso debiendo ser compatible con el plan de direccionamiento general de Gobierno de Navarra.

Si así se solicita, el servicio de M2M podrá utilizar el acceso a Internet directamente desde la red de operador utilizando un APN dedicado para Gobierno de Navarra que permita la posibilidad de limitar o no el acceso a URLs o servidores específicos de la nube.



En el caso de los bonos M2M, se requerirá un modelo de facturación que permita definir una **bolsa de datos mensual** a consumir por las diferentes SIMs activas que integren el grupo de tal forma que un exceso de consumo de una SIM pueda ser compensado por un defecto de consumo de otra SIM perteneciente a la misma bolsa.

Bajo cobertura 5G, la red móvil deberá disponer de la posibilidad de proveer un servicio de red privada de alta capacidad, fiable y en condiciones de baja latencia con objeto de dar respuesta a posibles casos de uso que se identifiquen durante la duración del contrato. En este sentido se requerirá una descripción de la arquitectura de red 5G del licitador, junto con un mapa de cobertura y una aproximación de plan de proyecto para la implantación de una solución técnica capaz de dar respuesta a futuras necesidades de Gobierno de Navarra.

Con el fin de garantizar la adecuación del servicio a la evolución del consumo de datos móviles durante la vigencia del contrato, se establece que, transcurridos **dos años** desde la formalización del mismo, las franquicias de datos de los bonos de datos móviles nacionales, roaming y M2M (medida en GB) ofertados por el licitador en el **Anexo IX - Modelo propuesta de categorías lote 2** serán automáticamente incrementados a la franquicia de categoría inmediatamente superior de la ofertada inicial, manteniéndose el precio unitario ofertado por cada categoría en el **Anexo V - Modelo de propuesta económica para el lote 2**. Este ajuste se aplicará de forma automática, sin necesidad de modificación contractual, y será de obligado cumplimiento para el adjudicatario.

Es decir, por ejemplo, si un **Bono de datos categoría 1 (nacional)** dispone de 5GB porque el licitador ofrece la opción avanzada, transcurridos dos años desde el inicio del contrato pasará a disponer de 12GB correspondiente a la franquicia del **Bono de datos categoría 2 (nacional)** manteniendo el precio ofertado para **Bono de datos categoría 1 (nacional)**.

Este **ajuste de mitad de contrato** no aplicará a las categorías más altas de cada tipo de bono: **Bono de datos categoría 5 (nacional)**, **Bono de datos categoría 8 (roaming)** o **Bono de datos categoría 19 (M2M)**.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo V - Modelo de propuesta económica para el lote 2** tipificados como “Infraestructura” y “Bonos de datos” y en el **Anexo IX - Modelo propuesta de categorías lote 2**.

39.2.2. Servicio de voz móvil

El **servicio de telefonía** en movilidad permitirá el tráfico de voz tanto entre las líneas corporativas como externas (nacionales e internacionales) independientemente de que se trate de líneas fijas como líneas móviles.

El servicio de telefonía en movilidad se prestará integrado con el servicio de telefonía fija corporativa dentro de un servicio global de voz atendiendo al plan de numeración de Gobierno de Navarra.



Las líneas móviles contarán con los siguientes servicios básicos:

- **Numeración de 9 dígitos**, con la que la línea se identificará en la red pública.
- **Extensión de 5 cifras** interna que comenzará por 5, de la forma 5XXXX, con la que la línea se identificará en la Red Corporativa de Gobierno de Navarra, de forma que la línea podrá ser llamada desde cualquier otra línea, fija o móvil, de Gobierno de Navarra usando dicha extensión. Para el caso de llamadas salientes a líneas corporativas, bien fijas o bien móviles, la llamada se podrá realizar mediante la marcación de un número de 5 cifras, de acuerdo con el plan de numeración que especifica este pliego.
- **Roaming** en zona UE.

El servicio de telefonía móvil corporativa debe incluir facilidades asociadas a las líneas móviles, entre las que estarán las siguientes:

- **Identificación de número de teléfono.** Las líneas deberán poder impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de su línea en las llamadas que genere o la presentación de la identificación de su línea al usuario que le realice una llamada. Además, las líneas deberán poder impedir, mediante un procedimiento sencillo y gratuito, la presentación de la identificación de la línea de origen en las llamadas entrantes y rechazar las llamadas entrantes en que dicha línea no aparezca identificada.
- **Transferencia de llamadas** activas entre líneas móviles.
- Aviso de disponibilidad cuando una línea deja de estar ocupada, o cuando deja de estar apagado o fuera de cobertura.
- Multiconferencia.
- Llamadas perdidas.
- Retención de llamadas.
- Servicios de localización.
- **Rellamada** si ocupado o ausente.
- Servicio de aviso cuando el móvil está apagado o comunica.
- **Desvíos** de móvil corporativo a fijo corporativo según circunstancias.
- Las líneas deberán poder detener el desvío automático de llamadas efectuado a su terminal por parte de un tercero.
- Servicio de **buzón de voz** con posibilidad de acceso a los buzones de voz desde las extensiones móviles y fijas, y aviso de la existencia de mensajes en el buzón mediante envío de mensajes.



- **Grupo de Salto.** Sobre las líneas activas de Gobierno de Navarra se podrá contratar el servicio de grupo de salto, de forma que se pueda configurar la recepción de llamadas a un número en varios móviles en función de disponibilidad, cobertura, cuando un terminal no responda, etc.
- **Operadora Automática.** Permitirá atender las llamadas entrantes a un número de cabecera automáticamente y distribuir las a las extensiones del Organismo o servicio en función de la información introducida por el llamante, reconociendo las pulsaciones en el teclado numérico o con reconocimiento por voz básico, es decir, permite una gestión automática de las llamadas entrantes, aportando funcionalidades similares a las que puede realizar una operadora física. Las características de esta prestación serán:
 - Operadora Automática multi-opción y multi-nivel.
 - Los destinos posibles del árbol de encaminamiento podrán ser líneas fijas o móviles.
 - Música en espera.
 - Locuciones personalizadas.
 - Estadísticas de llamadas.
 - Definición de horario o calendario.
 - Planes alternativos, con posibilidad de configurar acciones por defecto para que se ejecuten cuando haya problemas a la hora de encontrar el destino solicitado por el llamante.
- **Grabación de Llamadas** entrantes y salientes para una línea o una agrupación de líneas. El modo de uso será configurable, de manera que se pueda configurar la grabación de todas las llamadas o que sean seleccionables por el usuario las llamadas que desea grabar. Las características de esta prestación serán:
 - Acceso a la plataforma de gestión de las grabaciones en función del perfil de usuario que acceda a la misma, que tendrá posibilidad de configurar, gestionar o extraer grabaciones de aquellos servicios para los que tenga permiso, sin visibilidad del resto de grabaciones.
 - Permitirá el almacenamiento de las grabaciones, con opción de borrado de ciertos registros a petición del cliente.
 - Descarga de grabaciones desde el propio panel de control del servicio, vía Web, permitiéndose la descarga masiva de grabaciones que se podrán convertir a múltiples formatos, manteniendo la confidencialidad e integridad de las grabaciones.
 - El almacenaje de las grabaciones estará disponible al menos 7 días a contar desde el momento de la grabación.
 - El sistema deberá ofrecer una locución a modo de aviso para notificar a los interlocutores que la llamada va a ser grabada.
 - El sistema deberá ofrecer la opción de transcribir el audio de la grabación a texto



- Se permitirá establecer llamadas de voz a través de una red wifi (**VoWIFI**) de manera nativa, siempre y cuando lo permita el terminal, de tal forma que sea posible realizar llamadas de voz ante situaciones de falta de cobertura del operador.

De forma similar a los servicios de telefonía del Lote1, a través de la agregación en los CPDs, será necesario proveer un acceso para la **interconexión de la red privada de telefonía móvil con la plataforma de telefonía fija corporativa**. Para ello se deberá proporcionar enlaces con tecnología IP-SIP.

El servicio ha de ser compatible con los actuales SBC ORACLE ACME 3950. Cualquier equipamiento o licenciamiento adicional necesario para la conexión será suministrado sin coste adicional por el adjudicatario.

El equipamiento suministrado al respecto pasará a ser propiedad del Gobierno de Navarra.

Los enlaces **SIP trunk** deberán estar redundados a nivel de red y entregarse en dos accesos físicos distintos, siendo los puntos de entrega los siguientes:

- CPD1 en c/Orcoyen s/n.
- CPD2 en Carretera de Sarriguren, nº 1.

En cuanto a la escalabilidad en el número de canales de que dispondrán los enlaces SIP Trunk, se requiere que los crecimientos/decrecimientos de canales puedan realizarse en bloques de 10. Es decir, el número de canales mínimo será de 10 canales y podrá crecerse en capacidad en bloques de 10.

Estos enlaces SIP Trunk deberán ser específicos y diferenciados de los que den acceso a red pública de la telefonía fija del Lote1 de forma que se independice la capacidad y se evite la saturación de tráfico de entre accesos de ambos Lotes.

El servicio de telefonía móvil se prestará en forma de bonos con distintos límites de minutos mensual.

Las líneas activas podrán recibir llamadas y SMS sin coste adicional, para poder generar tráfico de voz deberán tener contratado un bono de voz de entre los siguientes.

En todos los casos, este bono permitirá realizar llamadas tanto desde territorio nacional o desde la zona UE a destinos naciones (tanto a móviles como a fijos).

Servicio	Categoría	Tipo y capacidad
Bono de voz	Categoría 1	Voz nacional de 500min/mes con origen y destinos nacionales o zona UE (móvil o fijo)
	Categoría 2	Voz nacional de minutos ilimitados con origen y destinos nacionales o zona UE (móvil o fijo)
	Categoría 3	Voz internacional de 100min/mes con origen nacionales o zona UE y destinos internacionales (móvil o fijo)
	Categoría 4	Voz internacional de 500min/mes con origen nacionales o zona UE y destinos internacionales (móvil o fijo)



Servicio	Categoría	Tipo y capacidad
	Categoría 5	Voz roaming de 100min/mes con origen internacional a cualquier destino (móvil o fijo)
	Categoría 6	Voz roaming de 500min/mes con origen internacional a cualquier destino (móvil o fijo)

Los **bonos de voz** incluirán la capacidad de envío de 500 SMS sin coste adicional y de recepción ilimitada de SMS.

Para las líneas activas que tengan el bono nacional se garantizará la posibilidad de activar el servicio internacional o en roaming por una duración limitada en el periodo de facturación.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo V - Modelo de propuesta económica para el lote 2** tipificados como “**Bonos de voz**” y “**Servicios adicionales de voz móvil**”.

39.2.3. Tipos de SIMs

Sobre las líneas activas de Gobierno de Navarra se podrá contratar sin coste adicional el suministro de tarjetas **dual SIM**, por el cual sobre la misma tarjeta se soportarán dos líneas diferentes del operador adjudicatario.

Sobre las líneas activas de Gobierno de Navarra se podrá contratar sin coste adicional el suministro de **eSIM** para cualquier línea de este contrato.

Sobre las líneas activas de Gobierno de Navarra se podrá contratar sin coste adicional el servicio **multiSIM**, por el cual la misma línea podrá estar activa en varias tarjetas SIM de forma simultánea, de forma que las llamadas entrantes a la línea entren en todos los terminales que tengan las tarjetas multiSIM de forma simultánea, y se puedan realizar llamadas salientes desde cualquiera de los terminales con las tarjetas multiSIM.

El adjudicatario proveerá las tarjetas SIM con **multi troquelado**. Todas las funcionalidades del serán compatibles con los distintos formatos de SIM, dependiendo del proyecto o tipo de dispositivo a conectar, Gobierno de Navarra podrá solicitar los servicios móviles sobre SIMs de diferente tipología y factor de forma:

- SIM estándar: Mini (2FF) / Micro (3FF) / Nano SIM (4FF)
- SIM industrial: Mini (2FF) / Micro (3FF) / MFF2

39.2.4. Catálogo de dispositivos

Si bien la compra de dispositivos móviles no es un el principal objeto de este expediente, se requerirá que el adjudicatario incluya en la oferta un **catálogo de terminales móviles y tablets**, que estará disponible para la adquisición de terminales durante la vigencia del contrato.

Este catálogo de terminales se irá actualizando con el fin de adaptarse a las necesidades del mercado y a la disponibilidad de stock de las diferentes gamas de terminales. Las actualizaciones



se llevarán a cabo de forma automática, como mínimo una vez al año o a petición del personal de Gobierno de Navarra.

Los terminales que se incluyan en el catálogo, tanto en el inicial como en las sucesivas actualizaciones, deberán tener asegurado por el fabricante las actualizaciones de software durante un periodo mínimo de 36 meses.

El catálogo deberá incluir **dispositivos móviles embarcados** a instalar en cualquier vehículo que permitan ofrecer conectividad wifi a soluciones IoT de manera rugerizada. Los dispositivos deberán ofrecer la posibilidad de aportar información sobre ubicación, desplazamientos, rutas e información de interés como parte de una solución de gestión y control de flotas.

39.2.5. Servicios de seguridad

En relación al servicio de datos móvil con acceso a Internet, se requerirá que el adjudicatario incluya una solución de securización de dispositivos móviles con dos alcances diferenciados:

39.2.5.1 Seguridad de navegación móvil para la totalidad de líneas contratadas

Esta solución deberá basarse en capacidades de red y no requerirá de la instalación de un agente en los terminales.

El servicio de **seguridad de navegación deberá ser no intrusivo y** será capaz, al menos, de filtrar contenidos en base a la categorización de URLs, gestionar el bloqueo de páginas maliciosas e inspeccionar las consultas DNS ayudando a evitar ataques de phishing, malware o la descarga automática de virus en tiempo real.

La solución de seguridad deberá incluir un mecanismo de gestión que permita la personalización de la política de seguridad a aplicar por grupos de dispositivos en cada momento por los técnicos de seguridad de Gobierno de Navarra.

Adicionalmente el servicio deberá disponer de la capacidad de generar informes y visibilizar la aplicación de seguridad. Y deberá de soportar acceso seguro multifactor.

39.2.5.1 Gestión y securización avanzada de dispositivos móviles

Se desea una solución de gestión y securización avanzada de dispositivos móviles para aquellos usuarios de Gobierno de Navarra que requieran especial securización. Dicha solución debe de permitir la gestión de los dispositivos (MDM) y su protección avanzada (MTD).

Con el fin de permitir una gestión y visibilidad única de los dispositivos finales de todo Gobierno de Navarra, la solución propuesta deberá de integrarse en la consola de gestión unificada (UEM) de los dispositivos TIC de Gobierno de Navarra basada en tecnología Ivanti. Se valorará que dicha solución esté incluida en el catálogo CPSTIC del CCN.



Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo V - Modelo de propuesta económica para el lote 2** tipificados como “**Servicios de seguridad**”.

39.2.6. Servicio de mensajería multienvío

El adjudicatario deberá ofertar un **servicio de mensajería SMS** a través de una plataforma tecnológica para el envío y recepción de mensajes con las siguientes **características y funcionalidades**:

- La plataforma deberá ofrecer varias posibilidades de **interfaz** de comunicación, entre las que deberán estar incluidas al menos el email2sms y sms2email, interfaz Web e interfaz WebService.
 - Envío mediante **correo electrónico**. El operador deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de mensajes desde una cuenta de correo electrónico de Gobierno de Navarra y usando como destino direcciones de correo asociadas a estas líneas. Se permitirá la posibilidad de incluir múltiples destinatarios en un mismo mensaje.
 - Envío de mensajes SMS **desde un móvil a una cuenta de correo electrónico** de Gobierno de Navarra. El operador proveerá los mecanismos necesarios para permitir el envío de mensajes SMS desde un teléfono móvil a una cuenta de correo electrónico de Gobierno de Navarra.
 - Envío de mensajes **desde un móvil a una cuenta de correo electrónico** de Gobierno de Navarra, usando para ello un Token y un número de teléfono corto. El operador deberá implantar también los mecanismos necesarios para el envío de un mensaje de respuesta a dicho móvil.
 - Envío mediante **aplicación web**. El adjudicatario deberá proveer los mecanismos necesarios para permitir el envío de mensajes usando una aplicación accesible vía web.
 - Envío mediante **WebService**. El adjudicatario deberá proporcionar una interfaz WebService para el envío de SMS desde aplicaciones de Gobierno de Navarra.
- El envío/recepción de mensajes será **multioperador**, es decir, funcionará con todos los operadores nacionales sin excepción.
- Envío de mensajes a remitentes internacionales.
- La plataforma permitirá tanto el **envío** como la **recepción** de mensajes. Para el caso de la recepción, no será necesario que el ciudadano necesite darse de alta en ningún sistema.
- La plataforma permitirá el **envío masivo** de mensajes y el envío a múltiples destinatarios (más de 1.000 mensajes enviados a la vez).



- Será posible la personalización del remitente mediante un nombre **alfanumérico**, aunque también podrá identificarse mediante un número convencional.
- La plataforma permitirá conocer el **estado** de los mensajes (recibido, en espera, etc.) en cualquier momento.
- La plataforma incluirá la posibilidad de acuse de recibo de los SMS enviados sin coste adicional.
- Envío de mensajes con prioridad alta, que sean tratados con preferencia en las colas de envío.
- Envío de mensajes con fecha de caducidad
- Envío de mensajes con entrega retardada.
- **SMS certificados**: Se requiere del servicio SMS certificado que permita generar evidencias con validez legal.
- La plataforma estará disponible en **Internet**, sin ser necesarias líneas específicas para conectarse a la misma.
- La plataforma permitirá el envío y recepción de **SMS**.
- La plataforma de mensajería debe poder enviar mensajes usando la plataforma SIM del MINHAP para el sistema CI@ve.
- La plataforma deberá ser capaz de gestionar un **volumen de 800.000 SMS/mes** sin pérdida de mensajes teniendo en cuenta picos de **caudal de tráfico de 200 SMS/s**.

Sólo se podrá facturar por el envío de mensajes y el precio del mismo será independiente del operador al que pertenezca la línea de destino.

El adjudicatario asistirá a los desarrolladores de Gobierno de Navarra en las pruebas para la puesta en marcha de nuevos sistemas de envío de mensajes mediante la plataforma indicada.

El adjudicatario detallará las medidas de seguridad y posibles certificaciones al respecto para la gestión de la seguridad y continuidad de las operaciones sobre la plataforma.

En la actualidad, Gobierno de Navarra dispone de varios sistemas independientes de envío de mensajes, sobre la misma plataforma. Cada uno de ellos se gestiona de manera independiente y con características técnicas diferentes (colas de servicio, acuse de recibo, etc.), que deberán mantenerse.

Actualmente se distinguen cuatro usos principales: notificaciones del Departamento de Salud, notificaciones del Departamento de Derechos Sociales, notificaciones del resto de Departamentos de Gobierno de Navarra y notificaciones para la integración con la plataforma CI@ve de identidad electrónica para las Administraciones Públicas.



El servicio de mensajería SMS incluirá una herramienta que permita obtener estadísticas e informes detallados de la actividad de la plataforma. En concreto la herramienta deberá proporcionar información sobre los mensajes registrados, el tráfico acumulado, el caudal de mensajes e información de los SMS certificados. La herramienta deberá ofrecer datos agregados de SMS para ser utilizados en el seguimiento del servicio y como base para la facturación, así como ofrecer la posibilidad de hacer un seguimiento más detallado con el registro de usuario origen, destinatario, hora de recepción, acuse de recibo, etc.

Los SMS de la plataforma de mensajería multienvío se facturarán en modo pago por uso en función del número de SMS enviados y el precio unitario de SMS. Se distinguirá entre envío de SMS nacional y SMS internacional.

Adicionalmente al servicio de mensajería SMS/MMS, el sistema deberá disponer de funcionalidades de **mensajería conversacional RCS** permitiendo una interacción con los clientes del servicio mediante respuestas rápidas y acciones sugeridas.

El sistema deberá incluir mecanismos para la verificación de identidad del emisor y certificación de notificaciones y confirmaciones permitiendo crear un canal de comunicación confiable.

El servicio de mensajería conversacional RCS deberá poder hacer uso del servicio de mensajería SMS/MMS convencional reduciendo su funcionalidad en caso de que el dispositivo del usuario no sea compatible.

Este servicio de mensajería conversacional RCS deberá adaptarse al perfil del usuario final y dependerá del caso de uso. Como parte de la oferta del licitador, se requerirá la propuesta de un mecanismo de asistencia al personal técnico de Gobierno de Navarra que permita dar respuesta a las necesidades de cada nuevo proyecto durante la duración del contrato.

El coste de la mensajería conversacional RCS se facturará de forma análoga a la de los SMS.

Los servicios detallados en este apartado se recogen en el **Anexo V - Modelo de propuesta económica para el lote 2** tipificados como “**Servicios de mensajería multienvío**”.

39.3. Consideraciones generales del Lote 2

39.3.1. Límites de consumo y restricciones

Deberán existir **herramientas** a disposición de los responsables de Gobierno de Navarra que permitan la aplicación de limitaciones en el uso y restricciones.

Con objeto de controlar el consumo en telefonía móvil se establece el consumo mediante bonos, de manera que las líneas deben cursar sólo el tipo de tráfico asociado a los bonos contratados para las mismas.

Se podrán definir límites de uso en los siguientes conceptos:

- **Voz**, en conjunto o diferenciando por:



- Tráfico nacional o dentro de zona UE.
- Tráfico internacional.
- Tráfico en roaming.
- **Datos**, en conjunto o diferenciando por:
 - Tráfico nacional o dentro de zona UE.
 - Tráfico en roaming.

Para el caso de la **voz**, cuando se alcance el 80% del límite de consumo se deberá informar al usuario de la línea (o al administrador para las agrupaciones de líneas o límites globales), mediante un SMS u otro sistema, que ha llegado a dicho 80%. Cuando se alcance el 100% del límite se deberá informar también al usuario de la línea y el adjudicatario ampliará el bono a la categoría inmediatamente superior a fin de garantizar que **no se cortará el servicio**.

Para el caso de los **datos**, cuando se alcance el 80% del límite de consumo se deberá informar al usuario de la línea (o al administrador para las agrupaciones de líneas o límites globales), mediante un SMS u otro sistema, que ha llegado a dicho 80%. Cuando se alcance el 100% del límite, el servicio continuará con la misma calidad utilizando la bolsa común disponible. En caso de que la bolsa común de consumo también se agote, el adjudicatario deberá garantizar la continuidad del servicio mediante la ampliación automática del bono del usuario a una categoría superior que otorgue más capacidad sin intervención manual del usuario o del administrador del contrato.

Además, deberá existir la posibilidad de activar las siguientes restricciones:

- **Destino de llamadas.** Al menos debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, a móviles, nacionales o internacionales.
- **Datos.** Se debe ofrecer la capacidad de restringir la conexión a la red de datos.
- **Roaming.** Se debe ofrecer la capacidad de activación o desactivación del servicio de telefonía móvil, tanto en voz como en datos, fuera de la zona UE.
- **Listas negras.** Se debe ofrecer la capacidad de restricción de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- **Listas blancas.** Se debe ofrecer la capacidad de permiso de llamadas en exclusiva a una lista de números prefijados o agrupación de números en función de su numeración.
- **Restricción de ser llamado en el extranjero** sólo por los miembros de un grupo.
- **Horario.** Se debe posibilitar la activación o restricción del servicio en función de un horario determinado.

Dichas restricciones deberán poder ser gestionadas online y a través de un servicio de atención telefónica dedicado.



En cualquier caso, se deberá cumplir siempre con las **directrices de la Unión Europea** en cuestiones de roaming.

39.3.2. Plan de numeración

Se requiere el **mantenimiento del plan de numeración existente**, tanto numeración pública como privada. Esto implica el mantenimiento de la numeración de 9 dígitos de todas las líneas móviles existentes en el Gobierno de Navarra y la de sus respectivas extensiones cortas corporativas de 5 dígitos. 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.

En la actualidad, desde una extensión de la Red Corporativa es posible llamar mediante la **marcación de 5 dígitos**, tanto a cualquier extensión de la red fija corporativa como a cualquier teléfono móvil corporativo incluido en el lote de telefonía móvil. Asimismo, desde cualquier teléfono móvil corporativo es posible llamar, mediante la marcación de 5 dígitos, a cualquier otro móvil corporativo o fijo de la Red Corporativa. **El adjudicatario de este lote deberá coordinarse con el adjudicatario del lote de telefonía fija para permitir la conservación de dicha funcionalidad.**

Se considerarán llamadas internas:

- Las comunicaciones realizadas entre móviles de Gobierno de Navarra.
- Las llamadas realizadas entre móviles de Gobierno de Navarra y extensiones fijas de Gobierno de Navarra, cuando el usuario haga uso tanto de la marcación abreviada como del número público para establecer la comunicación.

39.3.3. Facilidades de gestión

Los sistemas permitirán **la integración de los contratos individuales** que los usuarios tengan para uso personal, de forma que las llamadas generadas puedan cargarse a cualquiera de las dos líneas de forma fácil y cómoda.

39.3.4. Cobertura

Las propuestas de los licitadores deberán cumplir los siguientes requerimientos en lo relativo a la cobertura:

- Cobertura **nacional e internacional**, suministrando los indicadores de cobertura y de servicio disponibles.
- El licitador incluirá en su oferta una lista con los países con los que tiene acuerdos para ofrecer servicio y proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que el adjudicatario tiene con otros operadores.
- Cobertura en los **edificios de Gobierno de Navarra**. El nivel de señal deberá ser suficiente para mantener una conversación en todos los puntos de dichos edificios al



inicio del contrato. Se implantarán, sin coste adicional, soluciones para que la cobertura alcance la totalidad del interior de los edificios, especialmente salas técnicas, mediante repetidores, antenas, etc. previa conformidad de Gobierno de Navarra. El licitador deberá comprometerse a cubrir con tecnología 3G/4G/5G, en un plazo menor de 3 **meses**, aquellos nuevos edificios de Gobierno de Navarra que se soliciten. Asimismo, en caso de cambio de adjudicatario deberá asegurarse al menos el mismo nivel de cobertura, en un plazo no superior a 3 meses. Para garantizar esta cobertura y el adecuado dimensionamiento de la red, el adjudicatario realizará un estudio de la cobertura existente en el interior de las sedes susceptibles de no contar con buena cobertura de red según los mapas de cobertura del adjudicatario y ante peticiones de mejora expresa por parte del personal de Gobierno de Navarra, realizando ampliación de la misma en aquellos casos en que sea necesario. En el hipotético caso de que Gobierno de Navarra cuente o decida equipar con equipamiento o infraestructura propios tipo OpenRAN, el adjudicatario deberá aceptar prestar sus servicios a través de dicha infraestructura. A modo orientativo, en el **Anexo – Listado sedes con soluciones específicas de cobertura** se incluye un listado de las sedes que han necesitado un refuerzo de cobertura durante los últimos años. Igualmente, en el **Anexo – Listado total de sedes** se incluye el listado con todas las sedes de Gobierno de Navarra con su referencia geográfica.

- Cobertura disponible en aquellas **localidades** donde el Gobierno de Navarra tenga una sede. Los licitadores deberán cubrir el 98% de dichas localidades al inicio del contrato y comprometerse a tener cubiertas el 100% de dichas localidades a los **6 meses** del inicio del contrato. El licitador describirá en su oferta los planes de extensión de cobertura 3G/4G/5G en dichas localidades. En el **Anexo – Listado total de sedes** se incluye el listado con todas las sedes de Gobierno de Navarra con la localidad donde se ubican.
- Cobertura disponible inicialmente en la Comunidad Foral, así como el compromiso de cobertura disponible en cada año del contrato. Como mínimo se deberán cubrir al comienzo del contrato todas las poblaciones de la comunidad con más de 500 habitantes, así como las autopistas, autovías y carreteras integradas en la Red de Interés General que atraviesan la comunidad y el 85% de aquellas carreteras integradas en la Red Regional Básica.
- El licitador deberá comprometerse a desplegar las **nuevas tecnologías** LTE, 5G, Network Slicing, etc.
- El licitador se comprometerá a facilitar al Gobierno de Navarra los **mapas de cobertura** de cualquier tecnología que éste le solicite durante la vigencia del contrato. Las zonas de cobertura de telefonía móvil deberán ser entregadas en formato digital según la especificación ESRI Shapefile. En estos ficheros deben figurar claramente identificados



los recintos que delimiten las áreas de cobertura de telefonía móvil, global para toda Navarra y por estación.

- El sistema de coordenadas de los datos entregados será el mismo que utiliza el Sistema de Información Territorial de Navarra: EPSG:25830 ETRS89 / UTM 30N.
- El formato ESRI Shapefile es un formato de datos para la descripción de información geoespacial de tipo vectorial, de gran aceptación en casi todos los Sistemas de Información Geográfica.
- El licitador deberá facilitar a la Administración Foral la información de los emplazamientos de las estaciones base y servicios de radiocomunicación, de acuerdo con lo indicado en la Ley Foral 10/2002.

A no más tardar **1 año** desde la fecha de adjudicación del contrato, el adjudicatario deberá dotar de 4 nuevas estaciones base de telefonía móvil con servicios comerciales de voz y datos, totalmente integrados en red y mantenidos por el adjudicatario, en 4 centros de telecomunicaciones que Gobierno de Navarra pondrá a disposición mediante la sociedad pública Nasertic. Dichos centros tienen propósito de cobertura global para ciudadanía y servicios de Gobierno de Navarra en ubicaciones (facerías principalmente) donde ahora mismo no existe servicio de operador móvil. La solución propuesta deberá maximizar el área de cobertura a cubrir.

Se trata de las siguientes ubicaciones (coordenadas en formato ESG:25830 (ETRS89 / UTM Zone 30N):

1. Bardena Negra (X,Y = 634241.09,4658755.03). Objetivo mínimo: cobertura de la N-125 y zona sur de Bardena Blanca
2. Urbasa (X,Y = 566598.852,4745337.344). Objetivo mínimo: cobertura de la zona alta de Urbasa
3. Abodi (X,Y = 662357.046,4759117.776). Objetivo mínimo: cobertura del centro de esquí nórdico y zona oriental de la Selva de Irati.
4. Goñiburu (X,Y = 650558.68,4758441.98). Aunque todavía no existe, se está trabajando en actualmente y es posible que durante la ejecución del presente contrato se construya un Centro de Telecomunicaciones en Goñiburu, que también deberá ser dotado para dar cobertura a la zona central de la Selva de Irati (zona central, zona de la presa de Irabia y lenguas septentrionales del pantano de Irabia).

Si el adjudicatario propone otros emplazamientos que aseguren una cobertura análoga, deberá indicar los detalles mínimos necesarios para poder evaluar la propuesta.

El adjudicatario deberá disponer de todas las capacidades asociadas a un OMR, de manera que pueda proporcionar todos los servicios actuales y futuros, garantizando incluso que se cubran nuevas sedes que puedan desplegarse a lo largo de la duración del contrato.



39.4. Información de utilización del servicio

El adjudicatario dispondrá del inventario de todas las líneas activas contratadas y los servicios activados sobre las mismas. El Gobierno de Navarra deberá poder descargar vía web en cualquier momento un archivo en formato Excel o similar, con el **inventario** de todas las líneas activas y los servicios activados sobre las mismas, incluyendo fechas de altas, bajas, etc. de las líneas y servicios.

En dicho servicio deberá constar para cada línea, al menos, la siguiente información:

- Número de la línea.
- Extensión corta.
- Fecha de alta de la línea.
- Fecha de última conexión a la red de la línea.
- Subcuenta de facturación.
- Estado de la línea (activa, suspendida, etc.)
- Para cada tarjeta SIM asociada
 - Número de la tarjeta SIM.
 - Tipo de tarjeta SIM.
 - PUK1 y PUK2.
 - Fecha de activación de la SIM.
 - Del terminal asociado a la tarjeta SIM
 - IMEI del terminal.
 - Marca y modelo.
- Perfiles asociados.
- Bonos asociados a la línea.
- Servicios contratados sobre la línea (multiSIM, IP fija, etc.) y fechas de activación de los mismos.

Se podrán solicitar la inclusión de otros datos en el fichero a lo largo de la duración del contrato.

Se **almacenarán todos los datos** de las llamadas, tanto entrantes como salientes, de las conexiones de datos y los mensajes de todas las líneas adscritas a este contrato. El propósito de estos datos será poder extraer cualquier tipo de estadística a posteriori que permita la optimización de los recursos.



El **formato** de detalle en el que se almacenarán las llamadas deberá contener al menos la siguiente información:

- Fecha de llamada
- Hora de llamada
- Duración de la llamada
- Número de destino
- Número de origen
- Tipo de llamada (nacional, a móviles, internacional, etc.)

El **formato** de detalle en el que se almacenarán las conexiones de datos deberá contener al menos la siguiente información:

- Línea origen
- Fecha de conexión
- Hora de conexión
- Bytes descargados

Además, el adjudicatario ofrecerá **archivos de resumen** en el que se agruparán las llamadas, conexiones o mensajes del mismo tipo realizadas por una misma línea, con el formato siguiente:

- Línea origen
- Tipo de llamada, conexión o mensaje.
- Número de llamadas, conexiones o mensajes
- Suma de duraciones de llamadas, bytes consumidos, o mensajes enviados.

Estos datos se entregarán **mensualmente en formato electrónico**, y estarán desglosados por unidades orgánicas según lo indicado por los responsables de Gobierno de Navarra. Los archivos estarán disponibles para su **descarga a través de la Web** en todo momento.

Para el servicio de mensajería multienvío, Gobierno de Navarra deberá poder descargar vía Web en cualquier momento un archivo en formato Excel o similar, con el detalle de los SMS enviados durante el período actual de facturación e incluso el de los anteriores tres periodos. En este archivo, deberá aparecer una entrada por cada mensaje, en el que se especificará el número o nemónico origen, el número de móvil de destino, fecha y hora de envío.

El adjudicatario mantendrá un servicio accesible desde Internet para el **acceso a datos de tráfico correspondiente al período de facturación en curso**, en el que se podrán visualizar los datos de cada una de las líneas de Gobierno de Navarra.



39.5. Gestión de peticiones del lote

Relacionado con a la cláusula 35.6.7 del apartado condiciones generales a continuación, se incluye un listado de las solicitudes y procedimientos más comunes que se identifican como peticiones de configuración o peticiones de provisión de servicio.

- **Peticiones de configuración:**
 - Cambio de tipo de bonos
 - Cambio de tarjeta SIM del dispositivo móvil
 - Cambio de titularidad de la línea de telefonía móvil
 - Cambio de extensión corta de telefonía móvil
 - Activación/desactivación del servicio MultiSIM en la línea de telefonía móvil
 - Activación/desactivación de bonos de roaming para viajar al extranjero con el móvil
 - Activación/desactivación de tarjeta SIM dual en el teléfono móvil (Gobierno de Navarra-particular)
 - Suspensión de la línea por robo o extravío
 - Informes de tráfico y consumo de una o varias líneas de telefonía móvil
- **Peticiones de provisión de servicio:**
 - Alta/Baja de línea de telefonía móvil
 - Creación/Eliminación de grupo de salto móvil
 - Integración de nuevo servicio en plataforma de mensajería
 - Definición de nuevos APN privado en el servicio de datos móvil
 - Securitización de terminal móvil

Esta categorización de peticiones podrá ser revisada durante la duración del contrato y cualquier cambio será acordado por el adjudicatario y Gobierno de Navarra de manera justificada. Igualmente se contemplará la posibilidad de incrementar la lista con nuevas peticiones que Gobierno de Navarra o el adjudicatario identifiquen.

39.6. Gestión de incidencias del lote

Relacionado con a la cláusula 35.6.8, la priorización de incidencias de este lote se realizará en función de los conceptos de impacto y severidad:

- El **impacto** atiende a un criterio basado en la afectación a los usuarios. Cuando mayor es el número de usuarios afectados o bien son afectadas personas usuarias VIP o ciudadanos mayor es el impacto.
- La **severidad** atiende a un criterio de afectación al negocio por el incidente. Si hay pérdida total de servicio sin alternativas de continuidad, la severidad es máxima.



PRIORIDAD	Impacto			
Severidad	Impacto 1	Impacto 2	Impacto 3	Impacto 4
	Incidencias y alertas de monitorización afectando a gran volumen De personas usuarias VIP, y/o ciudadanía y/o a la Organización (Seguridad TIC). Otros tipos de tique, mismos criterios excluyendo el volumen de tiques afectados.	Incidencias y alertas de monitorización afectando cierto volumen de personas usuarias, pero no a la ciudadanía u Organización (Seguridad TIC) o con impacto ya mitigado. Otros tipos de tique, excluyendo el volumen de tiques afectados.	Incidencia en pocos puestos, sin afectación a la ciudadanía o a la Organización (Seguridad TIC). Alerta de monitorización no gestionada. Operación de pronta realización. Valor por defecto para Petición de servicio, Consulta y Queja/Sugerencia.	Único puesto no VIP y/o con función no crítica. Valor por defecto para Acciones Proactivas y Operación
Severidad 1				
Incidencias, o alertas monitorización, con pérdida total de servicio/sistema/ infraestructura /equipamiento/aplicación crítico o vital de negocio, sin alternativa, e impide el trabajo o atención a ciudadanía Otro tipo de tiques, supone la afectación de personas usuarias VIP, que desea ese tratamiento.	URGENTE	URGENTE	ALTA	MEDIA
Severidad 2				
Incidencias, o alertas monitorización, con degradación parcial del servicio/sistema /infraestructura/equipamiento/ aplicación crítico o vital de negocio, sin alternativa, e impide el trabajo o atención a ciudadanía Otro tipo de tiques, reconoce una situación excepcional de una persona usuaria o conjunto de personas usuarias no Vips pero que merece especial atención	URGENTE	ALTA	MEDIA	BAJA
Severidad 3				
Incidencia, o alerta de monitorización, de afectación concreta si crítica, o degradación total o parcial que no impide trabajar o atender a ciudadanía. Importancia reducida tras haber tenido otra severidad superior. Valor por defecto para Petición de servicio, Consulta y Queja/Sugerencia. Tiques de Operación de pronta realización.	ALTA	MEDIA	MEDIA	BAJA
Severidad 4				
Importancia reducida tras haber tenido otro valor superior de severidad Valor por defecto para Acciones Proactivas y Operación	MEDIA	BAJA	BAJA	BAJA



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

39.7. Valores máximos para ANS e incumplimientos

En relación a la cláusula 35.8 del apartado condiciones generales a continuación, se definen los valores máximos para los indicadores correspondientes al Lote 2.

39.7.1. Implantación

El proceso de implantación de los servicios contratados asociados a este Lote deberá realizarse en los primeros 8 meses contando que la migración del 50% de los servicios deberá completarse en los primeros 4 meses.

Superado los **tiempos máximos de implantación** ($t_{Imp_{MAX}}$), para cada uno de los servicios no migrados la corrección se calculará atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2**:

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_Imp50	$t_{Imp50_{MAX}}^*$	120 días
	$WPCat50_j$	0,05 (5%)
	$WPTot50_k$	0,0001 (0,01%)
IT_Imp100	$t_{Imp100_{MAX}}^*$	240 días
	$WPCat100_j$	0,05 (5%)
	$WPTot100_k$	0,0002 (0,02%)

(*) Los tiempos máximos de los trabajos de construcción de red para dotar de servicios a localidades con sedes de Gobierno de Navarra, ampliaciones de cobertura indoor en edificios o creación de centros de telecomunicaciones vendrán determinados por lo recogido en el apartado 39.3.4 Cobertura, no siendo aplicables los recogidos en esta tabla o los propuestos en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2**.

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que pasados 270 días de la fecha de firma de contrato todavía quedan por migrar 20 servicios de bono de voz, 5 servicios de bono M2M y 3 servicio de cobertura indoor, además según la propuesta de facturación para este mes el adjudicatario ha calculado un precio total de 40.000 € para el lote siendo el 2€ el precio ofertado para el bono de voz y 10€ para el bono M2M. El resultado de las correcciones del mes en curso se calcularía de la siguiente forma:

$$\begin{aligned} Inc_{IT_L2_Imp} &= \sum_{i=1}^{20} (t_{Imp100_i} - 240) * 0,05 * 2 + \sum_{i=1}^5 ((t_{Imp100_i} - 240) * 0,05 * 10 \\ &+ \sum_{k=1}^3 (t_{Imp100_k} - 180) * 0,0002 * 40000 = 60 + 75 + 720 = 855 \text{ €} \end{aligned}$$

39.7.2. Disponibilidad del servicio

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de los servicios sobre periodos mensuales que se medirán para cada servicio contratado de forma independiente.

La disponibilidad de los servicios contratados en este Lote no deberá ser inferior al 99,2% mensual en caso de interrupción del servicio y no deberá ser inferior al 98,4% cuando se trate



de servicio degradado. Teniendo en cuenta estos datos, superados los **tiempos máximos de indisponibilidad** (t_{Indisp_i}) y **degradación** (t_{Degra_i}), se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2:**

Indicador	Parámetro	Requisitos
IT_Indisp	$t_{Indisp_{MAX}}$	5,76 horas
	$WPCat_{Indisp_j}$	0,08 (8%)
	$WPTot_{Indisp_k}$	0,0001 (0,01%)
IT_Degra	$t_{Degra_{MAX}}$	11,52 horas
	$WPCat_{Degra_j}$	0,04 (4%)
	$WPTot_{Degra_k}$	0,0001 (0,01%)
IA_ServDispl_ServT	$r_{ServDispl_ServT_{MAX}}$	3 %
	$WPTot_{ServDispl_ServT_m}$	0,001 (0,1%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que ha habido 2 problemas relacionados con bonos de voz y en uno de los casos el usuario ha sufrido una indisponibilidad total de 8,76h y en el otro 3h. Igualmente durante el mismo mes hemos sufrido un problema con 3 bonos de datos con distinto impacto en el servicio, en un caso el servicio ha sufrido un corte de 50,76h mientras, en otro caso solamente 2h y en el tercer caso el servicio se ha visto impactado de forma intermitente y con velocidad limitada durante 20,52h. Según la propuesta de facturación para este mes el adjudicatario ha calculado un precio total de 40.000 € para el lote de un total de 50 servicios contratados siendo 2€ el precio ofertado para el bono de voz y 30€ para el bono de datos. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$\begin{aligned}
 Inc_{IT_L2_Disp} &= \sum_{i=1}^1 (t_{Indisp_i} - 5,76) * 0,08 * 2 + \sum_{i=1}^1 (t_{Indisp_i} - 5,76) * 0,08 * 30 \\
 &+ \sum_{i=1}^1 (t_{Degra_i} - 11,52) * 0,04 * 30 = 0,48 + 108 + 10,8 = 119,28 \text{ €} \\
 Inc_{IA_L2_Disp} &= \left(\frac{1+2}{50} * 100 - 3 \right) * 0,001 * 40000 = 120 \text{ €}
 \end{aligned}$$

39.7.3. Atención de peticiones

En relación a la atención de peticiones, superados los **tiempos máximos de resolución** ($t_{res_{MAX}}$), para cada uno de los tipos de peticiones se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2::**

Indicador	Parámetro	Valores por defecto
IT_PetConf	$t_{res_PetConf_{MAX}}$	25 horas laborables
	$WPCat_{PetConf_j}$	0,05 (5%)
	$WPTot_{PetConf_k}$	0,0001 (0,01%)
IT_PetConfURG	$t_{res_PetConfURG_{MAX}}$	8 horas laborables



Indicador	Parámetro	Valores por defecto
	$WPCat_PetConfURG_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_PetConfURG_k$	0,0001 (0,01%)
	$t_res_PetProv_{MAX}^*$	18 días laborables
IT_PetProv	$WPCat_PetProv_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_PetProv_k$	0,0001 (0,01%)
	$t_res_PetProvURG_{MAX}$	7 días laborables
IT_PetProvURG	$WPCat_PetProvURG_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_PetProvURG_k$	0,0001 (0,01%)
	$r_PetI_PetT_{MAX}$	20 %
IA_PetI_PetT	$WPTot_PetI_PetT_m$	0,001 (0,1%)

(*) Los tiempos máximos de los trabajos de construcción de red para dotar de servicios a localidades con sedes de Gobierno de Navarra, ampliaciones de cobertura indoor en edificios o creación de centros de telecomunicaciones vendrán determinados por lo recogido en el apartado 39.3.4 Cobertura, no siendo aplicables los recogidos en esta tabla o los propuestos en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2**.

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que durante el mes en curso se han solicitado 172 peticiones relacionadas con cambios de configuración de bonos de datos de 30€ de las cuales 40 se han realizado en 28 horas. Además, se ha solicitado la creación de 3 nuevos APN privados entregados en la agregación y su configuración se han finalizado en 23 días laborales. Por su parte, la facturación estimada para el lote en el mes en curso es de 40.000€. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_{IT_L2_Pet} = \sum_{i=1}^{40} (t_res_i - 25) * 0,05 * 30 + \sum_{k=1}^3 (t_res_k - 18) * 0,0001 * 40000 = 180 + 60 = 240 \text{ €}$$

$$Inc_{IA_L2_Pet} = \left(\frac{40 + 3}{172} * 100 - 20 \right) * 0,001 * 40000 = 200 \text{ €}$$

39.7.4. Atención de incidencias

En relación a la atención de incidencias, superados los **tiempos máximos de resolución** (t_res_{MAX}) se calcularán las correcciones atendiendo las fórmulas descritas en la cláusula 35.9 del apartado de condiciones generales con los siguientes valores teniendo en cuenta las modalidades propuestas por el licitador en el **Anexo VIII - Modelo de propuesta ANS lote 2**:

Indicador	Parámetro	Valores por defecto
IT_IncP1	$t_res_IncP1_{MAX}$	10 horas
	$WPCat_IncP1_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP1_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP2	$t_res_IncP2_{MAX}$	20 horas
	$WPCat_IncP2_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP2_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP3	$t_res_IncP3_{MAX}$	50 horas
	$WPCat_IncP3_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP3_k$	0,0001 (0,01%)
IT_IncP4	$t_res_IncP4_{MAX}$	200 horas
	$WPCat_IncP4_j$	0,05 (5%)
	$WPTot_IncP4_k$	0,0001 (0,01%)
IA_Incl_IncT	$r_Incl_IncT_{MAX}$	65 %
	$WPTot_Incl_IncT_m$	0,001 (0,1%)
IA_Incl_ServT	$r_Incl_ServT_{MAX}$	5 %



Indicador	Parámetro	Valores por defecto
	$WPTot_Incl_ServT_m$	0,001 (0,1%)

A modo de ejemplo de cálculo, supongamos que durante el mes en curso se reportado 8 incidentes relacionados con bonos de datos y 12 incidentes relacionados con bonos de voz de un total de 200 servicios contratados. De las 20 incidencias, 5 se han resuelto en menos de 10 horas y las 15 incidencias restantes (5 de bonos de datos y 10 de bonos de voz) se han resuelto en 20 horas. El precio del bono de datos es de 10€ mientras que el del bono de voz es 2€. Por su parte, la facturación estimada para el lote en el mes en curso es de 40.000€. El resultado de las correcciones se calcularía de la siguiente forma:

$$Inc_IT_L2_Inc = \sum_{i=1}^5 (t_resi - 10) * 0,05 * 10 + \sum_{i=1}^{10} (t_resi - 10) * 0,05 * 2 = 25 + 10 = 35 \text{ €}$$

$$Inc_IA_L2_Inc = \left(\frac{5 + 10}{20} * 100 - 65 \right) * 0,001 * 40000 + \left(\frac{5 + 10}{200} * 100 - 5 \right) * 0,001 * 40000 = 400 + 100 = 500 \text{ €}$$

40.- DOCUMENTOS ENTREGABLES

1.- Para la valoración de la propuesta técnica y a modo de resumen, los documentos que deberá entregar el licitador para el lote 1 serán los siguientes:

1. Resumen ejecutivo (será común para todos los lotes)
2. Presentación de la empresa y referencias técnicas (será común para todos los lotes)
3. Organización del proyecto y personal técnico
4. Solución técnica general
5. Solución técnica específica para SOS Navarra
6. Solución técnica para la securización de videoconferencias y servicios adicionales DDI
7. Plan de implantación y pruebas
8. Plan de gestión, operación y mantenimiento
9. Plan de formación
10. Plan de redundancias

Para el lote 2, los documentos que deberá entregar el licitador para el lote 2 serán los siguientes:

1. Resumen ejecutivo (será común para todos los lotes)
2. Presentación de la empresa y referencias técnicas (será común para todos los lotes)
3. Organización del proyecto y personal técnico
4. Solución técnica general
5. Plan de implantación y pruebas
6. Plan de gestión, operación y mantenimiento
7. Plan de formación

Aquellas ofertas que no presenten todos y cada uno de los entregables identificados en el presente apartado, serán objeto de exclusión del procedimiento de licitación.



2.- Según se ha indicado a lo largo de todo el documento, Gobierno de Navarra pone a disposición de los licitadores los anexos informativos reservados que se enumeran a continuación, para poder preparar la oferta:

- Anexo - Listado total de sedes
- Anexo - Listado sedes con soluciones específicas de cobertura
- Anexo - Sedes troncales con redundancia de línea
- Anexo - Servicios de voz fija requeridos
- Anexo - Servicios de datos fijos requeridos
- Anexo - Ubicaciones de los servicios de redundancia de transporte

Por tratarse de información confidencial, para acceder a estos anexos informativos el licitador interesado deberá dirigirse por correo electrónico a concursossitycs@navarra.es y solicitar un acceso individualizado y tutelado a dichos datos. Para ello se empleará un formulario NDA (acuerdo de confidencialidad) que deberá ser firmado y enviado con carácter previo a facilitar la documentación al solicitante de manera securizada.



ANEXO I

HOJA RESUMEN DE DATOS DE LA LICITADORA

(a incluir en el Sobre A “Documentación administrativa”)

Don/Doña:

con DNI número:

con domicilio en:

Teléfono:

en nombre propio o en representación de la licitadora (*táchese lo que no proceda*):

con NIF:

con domicilio en:

DECLARA:

Que, a efectos de notificaciones en caso de reclamación en materia de contratación ante el Tribunal Administrativo de Contratos Públicos de Navarra, en relación con el presente procedimiento de contratación, rogamos contacte con D./D^a:,
DNI:, en la siguiente dirección electrónica única:

Dirección de correo electrónico (e-mail):



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: _____

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

ANEXO II

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR EL ANEXO DOCUMENTO EUROPEO ÚNICO DE CONTRATACIÓN (DEUC) POR LOS LICITADORES

Para poder cumplimentar el Anexo referido a la declaración responsable mediante el modelo normalizado Documento Europeo Único de Contratación (DEUC) deberá seguir los siguientes pasos:

1. Descargar en su equipo el fichero espd-request.xml en el fichero zip del mismo nombre que se encuentra disponible en el anuncio de licitación del Portal de Contratación de Navarra.
2. Abrir el siguiente link: <https://visor.registrodelicitadores.gob.es/esp-web/filter?lang=es>
3. Seleccionar el idioma “español”
4. Seleccionar la opción “Soy operador económico”
5. Seleccionar la opción “Importar un DEUC”
6. Cargar el fichero DEUC, xml que previamente se ha descargado en su equipo (paso 1).
7. Seleccione el país y pinche “siguiente”.
8. Cumplimentar los apartados del DEUC correspondiente.

Las empresas que figuren inscritas en el Registro Oficial de Licitadores y Empresas Clasificadas del Estado (ROLECE), o en el Registro voluntario de Licitadores de Navarra, o equivalente de otras comunidades autónomas, solo deberán facilitar en la parte II, aquella información que no figure inscrita en los mismos o que, aun estando inscrita, no conste de manera actualizada, siempre y cuando consignen en el DEUC la información necesaria para el acceso a dicho registro.

9. Imprimir y firmar el documento

Este documento debidamente cumplimentado y firmado se deberá presentar junto con el resto de la documentación de la licitación de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Particulares que rigen la contratación y dentro del plazo fijado en la misma.

Cuando concurren a la licitación Uniones Temporales de Empresas (constituidas temporalmente al efecto) o personas que participen conjuntamente, se deberá cumplimentar un DEUC por cada una de las empresas o personas participantes.

En caso de que las empresas licitadoras acrediten la solvencia necesaria para celebrar el contrato basándose en la solvencia y medios de otras entidades independientemente de la naturaleza de la relación jurídica que tenga con ellas, se deberá cumplimentar un documento por la empresa licitadora y otro por la empresa cuyos medios se adscriben.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:15

Tienen a su disposición la “Recomendación de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa sobre la utilización del Documento Europeo Único de Contratación previsto en la nueva Directiva de contratación pública”, publicada en el Boletín Oficial del Estado Núm. 85 del viernes 8 de abril de 2016 (Sec. III Pág.24845) en el siguiente link:

<http://www.boe.es/boe/dias/2016/04/08/pdfs/BOE-A-2016-3392.pdf>



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO III

RELACIÓN DE TRABAJOS SIMILARES REALIZADOS

Relación de trabajos similares realizados:

Descripción del trabajo	Cliente	Fecha	Importe <i>(indicar el correspondiente a cada año natural, IVA incluido, si el trabajo abarcase a varios años)</i>
Total:			

Esta tabla deberá acompañarse necesariamente de justificantes de la realización de los trabajos en ella incluidos, bien con certificados o informes emitidos por los clientes, o bien con las correspondientes facturas. En dichos justificantes deberán figurar los datos incluidos en la tabla.

(firma)



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO IV

MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA LOTE 1

Para la contratación de los servicios de telecomunicaciones para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se debe presentar la siguiente oferta económica:

LOTE 1 – Servicios de datos y telefonía en sedes fijas:

Se debe rellenar en la siguiente tabla la columna “Precio unitario mensual ofertado” y “Total”. El precio ofertado no podrá ser en ningún caso superior al “Precio unitario mensual máximo”.

En caso de no rellenar la columna o de que falte el precio de alguna fila, se entenderá que se oferta el precio unitario mensual máximo.

PLAN DE PRECIOS MENSUALES

	Tipología	Unidades (Promedio estimado)	Precio unitario mensual máximo (IVA incluido)	Precio unitario mensual ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas Unidades y Precio unitario mensual ofertado
Infraestructura telefonía	Accesos básicos RDSI (3xBRI)	1	75,00		
	Líneas RTB	4	21,00		
	Enlace primarios IP a NGN de 10 canales	125	100,00		
Servicios adicionales telefonía	Servicios de Red Inteligente	3	31,50		
Servicios datos - interconexión sedes	Conexión fija VPN corporativa categoría 1	2	118,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 2	46	177,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 3	256	236,00		
	Conexión móvil VPN corporativa categoría 4	6	100,00		
	Conexión móvil priorizada VPN corporativa categoría 5	1	288,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 6	0	250,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 7	0	275,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 8	1	300,00		
Servicios datos – Internet	Conexión fija Internet no corporativa categoría 1	2	235,00		
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 2	6	235,00		
	Conexión móvil Internet línea blanca categoría 3	0	100,00		
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 4	0	250,00		
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 5	0	250,00		



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

	Tipología	Unidades (Promedio estimado)	Precio unitario mensual máximo (IVA incluido)	Precio unitario mensual ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas Unidades y Precio unitario mensual ofertado
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 6	0	275,00		
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 7	0	275,00		
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 8	0	300,00		
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 9	0	300,00		
Servicios datos - satélite LEO	Conexión fija Internet categoría 1	0	127,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 2	0	485,00		
	Conexión fija Internet categoría 3	0	235,00		
	Conexión fija VPN corporativa categoría 4	0	590,00		
	Aumento de capacidad categoría 5	0	30,00		
	Aumento de capacidad categoría 6	0	140,00		
Servicios datos - redundancia	Conexión fija permanente categoría 1 ilimitada	0	2.420,00		
	Conexión fija permanente categoría 2 ilimitada	0	3.146,00		
	Conexión fija permanente categoría 3 ilimitada	0	4.235,00		
	Conexión móvil de contingencia categoría 4	12	100,00		
	Conexión de transporte categoría 5	0	3.630,00		
	Conexión de fibra dedicada categoría 6	0	6.900,00		
	Conexión fija permanente categoría 7 limitada	3	236,00		
	Conexión fija permanente categoría 8 limitada	0	250,00		
	Conexión fija permanente categoría 9 limitada	0	275,00		
	Conexión fija permanente categoría 10 limitada	0	300,00		
Servicios datos - videoconferencias	Licencia sala virtual	1	25,00		
TOTAL					

Desde el momento de la adjudicación del contrato se cobrarán los nuevos precios para las tipologías recogidas en la tabla anterior.

OFERTA ECONÓMICA.

De acuerdo con los precios vinculantes reflejados en la tabla anterior, el precio total mensual que ofrecemos para el servicio de telefonía fija y transmisión de datos en sedes fijas es el siguiente:

..... **euros/ mes, IVA incluido** (Precio máximo ofertable: 86.548,50 Euros/mes, IVA incluido)

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el pliego para el Lote 1.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: <https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO V

MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA LOTE 2

Para la contratación de los servicios de telecomunicaciones para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se debe presentar la siguiente oferta económica:

LOTE 2 – Servicios de datos y telefonía en movilidad:

Se debe rellenar en la siguiente tabla las columnas “Precio unitario mensual ofertado” y “Total”, en base al plan de precios que se debe presentar junto con esta propuesta económica. El precio ofertado no podrá ser en ningún caso superior al “Precio unitario mensual máximo”.

En caso de no rellenar la columna o de que falte el precio de alguna fila, se entenderá que se oferta el precio unitario mensual máximo.

PLAN DE PRECIOS MENSUALES.

		Unidades	Precio unitario mensual máximo (IVA incluido)	Precio unitario mensual ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas anteriores
Infraestructura	Enlace primarios IP a NGN de 10 canales	9	100,00		
Bonos de voz	Bono de voz nacional categoría 1	3.866	1,20		
	Bono de voz nacional categoría 2	143	1,20		
	Bono de voz internacional categoría 3	43	1,75		
	Bono de voz internacional categoría 4	23	9,00		
	Bono de voz en roaming categoría 5	1	4,70		
	Bono de voz en roaming categoría 6	1	23,00		
Bonos de datos	Bono de datos nacional categoría 1	2.679	6,00		
	Bono de datos nacional categoría 2	178	7,00		
	Bono de datos nacional categoría 3	218	12,10		
	Bono de datos nacional categoría 4	350	15,70		
	Bono de datos nacional categoría 5	227	32,00		
	Bono de datos en roaming categoría 6	1	15,40		



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

		Unidades	Precio unitario mensual máximo (IVA incluido)	Precio unitario mensual ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas anteriores
	Bono de datos en roaming categoría 7	1	30,70		
	Bono de datos en roaming categoría 8	1	50,00		
	Bono de datos M2M categoría 9	1	0,90		
	Bono de datos M2M categoría 10	1	1,10		
	Bono de datos M2M categoría 11	1	1,40		
	Bono de datos M2M categoría 12	17	1,90		
	Bono de datos M2M categoría 13	92	2,90		
	Bono de datos M2M categoría 14	52	4,70		
	Bono de datos M2M categoría 15	10	8,00		
	Bono de datos M2M categoría 16	1	25,40		
	Bono de datos M2M categoría 17	1	35,00		
	Bono de datos M2M categoría 18	1	54,40		
	Bono de datos M2M categoría 19	1	96,80		
Servicio mensajería multienvío	Mensajes SMS a operadores nacionales	529.938	0,03		
	Mensajes SMS a operadores internacionales	2.392	0,09		
	Mensaje RCS individual	1	0,10		
	Mensaje RCS conversación 24h	1	0,13		
Servicios adicionales de voz móvil	Grupo de salto	15	25,00		
	Operadora automática	1	35,00		
	Grabación	1	9,00		
Servicios de seguridad	MTP	400	7,70		
TOTAL					



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

De acuerdo con los precios vinculantes reflejados en la tabla anterior, el precio total mensual que ofrecemos para servicio de telefonía móvil es el siguiente:

..... **euros/ mes, IVA incluido** (Precio máximo ofertable: 59.284,80 Euros/mes, IVA incluido)

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el pliego para el Lote 2.

Desde el momento de la formalización del contrato se aplicarán los nuevos precios.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: _____

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO VI

MODELO DE PROPUESTA DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO LOTE 1

LOTE 1 – Servicios de datos y telefonía en sedes fijas:

La siguiente tabla informativa recoge el valor de los diferentes parámetros correspondientes a los indicadores de las tres modalidades de ANS.

	Indicador	Parámetro	Modalidad Mínima	Modalidad Básica	Modalidad Avanzada
Implantación	IT_Imp50	t_Imp50_MAX	180 días	120 días	90 días
	IT_Imp100	t_Imp100_MAX	360 días	240 días	180 días
Disponibilidad del servicio	IT_Indisp	t_Indisp_MAX	5,76 horas (99,20%)	4,55 horas (99,37%)	3 horas (99,58%)
	IT_Degra	t_Degra_MAX	11,52 horas (98,4%)	8 horas (98,89%)	6 horas (99,17%)
	IA_ServDispl_ServT	r_ServDispl_ServT_MAX	10%	7%	3%
Atención de Peticiones	IT_PetConf	t_res_PetConf_MAX	70 horas laborables	65 horas laborables	50 horas laborables
	IT_PetConfURG	t_res_PetConfURG_MAX	28 horas laborables	20 horas laborables	12 horas laborables
	IT_PetProv	t_res_PetProv_MAX	30 días laborables	28 días laborables	25 días laborables
	IT_PetProvURG	t_res_PetProvURG_MAX	7 días laborables	5 días laborables	4 días laborables
	IA_PetI_PetT	r_PetI_PetT_MAX	30%	20%	15%
Atención de Incidencias	IT_IncP1	t_res_IncP1_MAX	10 horas	6 horas	4 horas
	IT_IncP2	t_res_IncP2_MAX	20 horas	12 horas	10 horas
	IT_IncP3	t_res_IncP3_MAX	50 horas	35 horas	30 horas
	IT_IncP4	t_res_IncP4_MAX	200 horas	120 horas	100 horas
	IA_Incl_IncT	r_Incl_IncT_MAX	65%	40%	20%
	IA_Incl_ServT	r_Incl_ServT_MAX	10%	7%	3%



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

El licitador deberá optar por una única modalidad en su oferta. La elección de una modalidad implica el cumplimiento íntegro de los valores mínimos establecidos para todos los parámetros de dicha modalidad.

La elección de una modalidad implica la obtención de puntuación en este apartado de criterios cuantitativos de acuerdo al siguiente baremo:

- Modalidad Mínima: 0 puntos.
- Modalidad Básica: 5 puntos.
- Modalidad Avanzada: 15 puntos.

OFERTA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO LOTE 1

De acuerdo con los valores vinculantes reflejados en la tabla anterior, **marcamos con una X** la modalidad de ANS que ofertamos para el Lote 1:

Modalidad **Mínima** [☐]

Modalidad **Básica** [☐]

Modalidad **Avanzada** [☐]

En caso de que no esté marcada ninguna de las modalidades se entenderá que el licitador ofrece la Modalidad Mínima.

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO VII

MODELO DE PROPUESTA DE ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO LOTE 2

LOTE 2 – Servicios de datos y telefonía en movilidad:

La siguiente tabla informativa recoge el valor de los diferentes parámetros correspondientes a los indicadores de las tres modalidades de ANS.

	Indicador	Parámetro	Modalidad Mínima	Modalidad Básica	Modalidad Avanzada
Implantación	IT_Imp50	t_Imp50_MAX	120 días	90 días	60 días
	IT_Imp100	t_Imp100_MAX	240 días	180 días	120 días
Disponibilidad del servicio	IT_Indisp	t_Indisp_MAX	5,76 horas (99,20%)	4,55 horas (99,37%)	3 horas (99,58%)
	IT_Degra	t_Degra_MAX	11,52 horas (98,4%)	8 horas (98,89%)	6 horas (99,17%)
	IA_ServDispl_ServT	r_ServDispl_ServT_MAX	3,0%	1,0%	0,5%
Atención de Peticiones	IT_PetConf	t_res_PetConf_MAX	25 horas laborables	18 horas laborables	12 horas laborables
	IT_PetConfURG	t_res_PetConfURG_MAX	8 horas laborables	5 horas laborables	4 horas laborables
	IT_PetProv	t_res_PetProv_MAX	18 días laborables	14 días laborables	10 días laborables
	IT_PetProvURG	t_res_PetProvURG_MAX	7 días laborables	5 días laborables	4 días laborables
	IA_PetI_PetT	r_PetI_PetT_MAX	20%	15%	10%
Atención de Incidencias	IT_IncP1	t_res_IncP1_MAX	10 horas	6 horas	4 horas
	IT_IncP2	t_res_IncP2_MAX	20 horas	12 horas	10 horas
	IT_IncP3	t_res_IncP3_MAX	50 horas	35 horas	30 horas
	IT_IncP4	t_res_IncP4_MAX	200 horas	120 horas	100 horas
	IA_Incl_IncT	r_Incl_IncT_MAX	65%	50%	40%
	IA_Incl_ServT	r_Incl_ServT_MAX	5%	3%	1%



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

El licitador deberá optar por una única modalidad en su oferta. La elección de una modalidad implica el cumplimiento íntegro de los valores mínimos establecidos para todos los parámetros de dicha modalidad.

La elección de una modalidad implica la obtención de puntuación en este apartado de criterios cuantitativos de acuerdo al siguiente baremo:

- Modalidad Mínima: 0 puntos.
- Modalidad Básica: 5 puntos.
- Modalidad Avanzada: 15 puntos.

OFERTA ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO LOTE 2

De acuerdo con los valores vinculantes reflejados en la tabla anterior, **marcamos con una X** la modalidad de ANS que ofertamos para el Lote 2:

Modalidad **Mínima** [☐]

Modalidad **Básica** [☐]

Modalidad **Avanzada** [☐]

En caso de que no esté marcada ninguna de las modalidades se entenderá que el licitador ofrece la Modalidad Mínima.

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO VIII

MODELO DE PROPUESTA DE CATEGORÍAS LOTE 1

LOTE 1 – Servicios de datos y telefonía en sedes fijas:

La siguiente tabla informativa recoge el valor de los anchos de banda correspondientes a las diferentes categorías de conexión.

	Tipología	Opción Mínima de ancho de banda downlink/uplink (Mbps)	Opción Avanzada de ancho de banda downlink/uplink (Mbps)
Servicios datos - interconexión sedes	Conexión fija VPN corporativa categoría 1	100 / 100	300 / 300
	Conexión fija VPN corporativa categoría 2	300 / 300	600 / 600
	Conexión fija VPN corporativa categoría 3	600 / 600	1.000 / 1.000
	Conexión fija VPN corporativa categoría 6	1.000 / 1.000	2.000 / 2.000
	Conexión fija VPN corporativa categoría 7	2.000 / 2.000	5.000 / 5.000
	Conexión fija VPN corporativa categoría 8	5.000 / 5.000	10.000 / 10.000
Servicios datos - Internet	Conexión fija Internet no corporativa categoría 1	600 / 600	1.000 / 1.000
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 2	600 / 600	1.000 / 1.000
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 4	1.000 / 1.000	2.000 / 2.000
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 5	1.000 / 1.000	2.000 / 2.000
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 6	2.000 / 2.000	5.000 / 5.000
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 7	2.000 / 2.000	5.000 / 5.000
	Conexión fija Internet no corporativa categoría 8	5.000 / 5.000	10.000 / 10.000
	Conexión fija Internet línea blanca categoría 9	5.000 / 5.000	10.000 / 10.000
Servicios datos - redundancia	Conexión fija permanente categoría 7 limitada	600 / 600	1.000 / 1.000
	Conexión fija permanente categoría 8 limitada	1.000 / 1.000	2.000 / 2.000
	Conexión fija permanente categoría 9 limitada	2.000 / 2.000	5.000 / 5.000
	Conexión fija permanente categoría 10 limitada	5.000 / 5.000	10.000 / 10.000
Servicios datos - satélite LEO	Conexión Internet categoría 1	200 / 20 *	320 / 40 *
	Conexión VPN corporativa categoría 2	200 / 20 *	320 / 40 *
	Conexión Internet categoría 3	200 / 20 *	320 / 40 *
	Conexión VPN corporativa categoría 4	200 / 20 *	320 / 40 *

(*) Datos en el caso de instalación fija de la antena cliente.

El licitador deberá elegir una de las opciones de ancho de banda en su oferta. Dicha elección implica el cumplimiento íntegro de los valores mínimos de todos los anchos de banda



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoan dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: —

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

correspondiente a las diferentes categorías con independencia de que finalmente el licitador ofrezca valores más ventajosos.

La elección de una opción implica la obtención de puntuación en este apartado de criterios cuantitativos de acuerdo al siguiente baremo:

- Opción Mínima de ancho de banda: 0 puntos.
- Opción Avanzada de ancho de banda: 10 puntos.

OFERTA CATEGORÍAS LOTE 1

De acuerdo con los valores vinculantes reflejados en la tabla anterior, **marcamos con una X** la opción de ancho de banda que ofertamos para el Lote 1:

Opción **Mínima** de ancho de banda [☐]

Opción **Avanzada** de ancho de banda [☐]

En caso de que no esté marcada ninguna de las modalidades se entenderá que el licitador ofrece la Opción Mínima de ancho de banda.

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO IX

MODELO DE PROPUESTA DE CATEGORÍAS LOTE 2

LOTE 2 – Servicios de datos y telefonía en movilidad:

La siguiente tabla informativa recoge el valor del volumen de las franquicias correspondientes a los diferentes bonos de datos.

		Opción mínima de franquicia de datos (GB/mes)	Opción avanzada de franquicia de datos (GB/mes)
Bonos de datos	Bono de datos nacional categoría 1	3	5
	Bono de datos nacional categoría 2	5	12
	Bono de datos nacional categoría 3	12	20
	Bono de datos nacional categoría 4	20	40
	Bono de datos nacional categoría 5	400	400
	Bono de datos en roaming categoría 6	0,5	1
	Bono de datos en roaming categoría 7	1	3
	Bono de datos en roaming categoría 8	3	5
	Bono de datos M2M categoría 9	0,005	0,005
	Bono de datos M2M categoría 10	0,015	0,015
	Bono de datos M2M categoría 11	0,05	0,05
	Bono de datos M2M categoría 12	0,1	0,1
	Bono de datos M2M categoría 13	0,25	0,25
	Bono de datos M2M categoría 14	0,5	0,5
	Bono de datos M2M categoría 15	1	1
	Bono de datos M2M categoría 16	5	5
	Bono de datos M2M categoría 17	10	10
	Bono de datos M2M categoría 18	20	20
	Bono de datos M2M categoría 19	40	40

El licitador deberá elegir una de las opciones de franquicia en su oferta. Dicha elección implica el cumplimiento íntegro de los valores mínimos de todos los volúmenes de datos correspondientes a las diferentes categorías con independencia de que finalmente el licitador ofrezca valores más ventajosos.

La elección de una opción implica la obtención de puntuación en este apartado de criterios cuantitativos de acuerdo al siguiente baremo:

- Opción Mínima de franquicia de datos: 0 puntos.
- Opción Avanzada de franquicia de datos: 10 puntos.



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Bonetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

OFERTA CATEGORÍAS LOTE 2

De acuerdo con los valores vinculantes reflejados en la tabla anterior, **marcamos con una X** la opción de franquicia de datos que ofertamos para el Lote 2:

Opción **Mínima** de franquicia de datos [☐]

Opción **Avanzada** de franquicia de datos [☐]

En caso de que no esté marcada ninguna de las modalidades se entenderá que el licitador ofrece la Opción Mínima de franquicia de datos.

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benotakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

ANEXO X

MODELO DE PROPUESTA ECONÓMICA DE SERVICIOS ADICIONALES LOTE 1

Para la contratación de los servicios de telecomunicaciones para la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, se debe presentar la siguiente oferta económica:

LOTE 1 – Servicios de datos y telefonía en sedes fijas:

Los conceptos incluidos en la tabla no contribuyen al monto total de la licitación, ya que serán únicamente tenidos en cuenta en caso de ser necesaria la adquisición o licenciamiento de los mismos durante la duración del contrato.

Se debe rellenar en la siguiente tabla la columna “Precio unitario ofertado” y “Total”. El Precio unitario ofertado no podrá ser en ningún caso superior al “Precio unitario máximo”. En caso de no rellenar la columna o de que falte el precio de alguna fila, se entenderá que se oferta el precio unitario máximo.

PLAN DE PRECIOS COMPRA Y/O LICENCIAMIENTO ÚNICO

	Tipología	Unidades (Promedio estimado)	Precio unitario máximo (IVA incluido)	Precio unitario ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas Unidades y Precio unitario ofertado
Equipamiento	Terminal ToIP básico (Mitel 6863i o equivalente), incluida licencia centralita MX-ONE	1	70,00		
	Terminal ToIP avanzado (Mitel 6865i o equivalente), incluida licencia MX-ONE	1	110,00		
	AP Serie 7 Aruba con Bundle de soporte a 5 años	1	1000,00		
Licencias	Usuario MX-One con soporte SWA 1 año	1	23,50		
	Usuario Micollab con soporte SWA 1 año	1	87,00		
	SIPTrunk MX-One 10 canales permanente	1	166,70		
	MediaServer MX-One permanente	1	600,00		
	MiCCEnterprise Agente permanente	1	670,00		



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

	Tipología	Unidades (Promedio estimado)	Precio unitario máximo (IVA incluido)	Precio unitario ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas Unidades y Precio unitario ofertado
	MiCCEnterprise Supervisor permanente	1	76,00		
	MiCCEnterprise InformationManager permanente	1	1.010,00		
	MiCCEnterprise ReportManager permanente	1	1.150,00		
	MiCCEnterprise IVR permanente	1	455,00		
	MiCCEnterprise Canal-IP/SIP-Media permanente	1	241,00		
	SBC SesionesConcurrentes 10 canales permanente	1	423,00		
Monitorización	SBC OCOM con mantenimiento a 3 años	1	13.500,00		
DDI	Subscripción funcionalidad NetChange y Soporte – 1 año	1	6.397,88		
	Subscripción funcionalidad NetChange y Soporte – 3 años	1	19.193,63		
	Subscripción funcionalidad NetChange y Soporte – 5 años	1	31.989,38		
	Subscripción funcionalidad NetChange para 100 switches adicionales y Soporte – 1 año	1	1.089,00		
	Subscripción funcionalidad NetChange para 100 switches adicionales y Soporte – 3 años	1	3.327,50		
	Subscripción funcionalidad NetChange para 100 switches adicionales y Soporte – 5 años	1	5.445,00		
	Hardware replacement NBD SOLIDserver 8x5 support services – 1 año	1	1.631,69		
	Hardware replacement NBD SOLIDserver 8x5 support services – 3 años	1	4.891,43		
	Hardware replacement NBD SOLIDserver 8x5 support services – 5 años	1	8.151,17		



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Donetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

	Tipología	Unidades (Promedio estimado)	Precio unitario máximo (IVA incluido)	Precio unitario ofertado (IVA incluido)	Total (IVA incluido) Producto de las columnas Unidades y Precio unitario ofertado
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 570 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 1 año	1	7.996,89		
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 570 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 3 años	1	23.990,67		
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 570 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 5 años	1	39.984,45		
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 1170 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 1 año	1	16.554,62		
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 1170 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 3 años	1	49.663,85		
	Subscripción licencia servidor SOLIDserver 1170 DNS-DHCP-IPAM 24x7 support services – 5 años	1	82.773,08		
Wifi	Suscripción Aruba Central AP Foundation 3 años	1	400,00		
	Suscripción Aruba Central AP Foundation 5 años	1	550,00		
Videoconferencias	Solución de Seguridad	1	72.600,00		
TOTAL					

OFERTA ECONÓMICA.

De acuerdo con los precios vinculantes reflejados en la tabla anterior, el precio total que ofrecemos para los servicios adicionales del lote 1 es el siguiente:

..... **euros/ mes, IVA incluido** (Precio máximo ofertable: 396.212,44 Euros, IVA incluido)



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiazatu dezakezu CSVa hemen sartuta:

<https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernuak emana (DIR3: A15007522)

Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16

Este precio incluye todos los conceptos exigidos en el pliego para los servicios adicionales del lote 1.

Declaramos conocer y aceptar, de forma incondicional y sin salvedad, el contenido de las bases que rigen la presente convocatoria y sus correspondientes anexos.

[Nombre del ofertante]

Lugar, fecha y firma



CSV: **F6C894F4D99FDBB6**

Puede verificar su autenticidad introduciendo el CSV en / Benetakoa dela egiaztatu dezakezu CSVa hemen sartuta: <https://administracionelectronica.navarra.es/ValidarCSV/default.aspx>

Emitido por Gobierno de Navarra / Nafarroako Gobernua eman (DIR3: A15007522)
Fecha de emisión / Noiz emana: 2026-03-23 12:38:16