



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA
LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
COMUNICACIONES PARA EL AYUNTAMIENTO DE
TALAVERA DE LA REINA Y SUS ORGANISMOS
AUTÓNOMOS**

Página 1 de 46

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	4
2. CRITERIOS GENERALES.....	4
3. SITUACIÓN INICIAL.....	5
3.1 Estado actual interconexión de sedes y acceso a <i>internet</i>	5
3.2 Estado voz fija: centralita y líneas individuales.....	6
3.3 Estado actual telefonía móvil.....	7
3.4 Estado actual del servicio de correo electrónico corporativo en la nube.....	7
4. ASPECTOS COMUNES EN CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA.....	8
5. INTERCONEXIÓN DE SEDES Y ACCESO A INTERNET CENTRALIZADO DE BANDA ANCHA.....	8
5.1 Alcance.....	8
5.2 Requisitos técnicos en la interconexión de sedes.....	10
5.3 Acceso a internet centralizado.....	11
5.4 Seguridad.....	11
5.5 Gestión del Servicio.....	12
5.6 Averías e incidencias.....	12
5.7 Indicadores de calidad.....	13
6. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y CENTRALITA EN LA NUBE.....	14
6.1 Alcance.....	14
6.2 Líneas fijas individuales.....	15
6.3 Solución de centralita profesional en la nube.....	17
6.3.1 Extensiones y terminales telefónicos.....	19
6.3.2 Servicios de emergencias.....	20
6.3.3 Grabación.....	20
6.3.4 Mensajería Vocal.....	20
6.3.5 Otros servicios avanzados de centralita.....	21
6.4 Servicios adicionales de telefonía.....	21
6.4.1 Servicios de interconexión.....	21
6.4.2 Servicios de Red Inteligente.....	21
6.4.3 Portabilidad y plan de numeración.....	22
6.4.4 Publicación de la Numeración.....	22
6.4.5 Servicio de FAX.....	23
6.5 Volumetrías.....	23
6.6 Gestión del Servicio.....	23
6.7 Averías e incidencias.....	24
6.8 Indicadores de calidad.....	24
7. TELEFONÍA MÓVIL.....	25
7.1 Alcance.....	25
7.2 Requerimientos técnicos.....	26
7.2.1 Servicios básicos.....	27
7.2.2 Cobertura.....	27
7.3 Servicios de Datos.....	28
7.3.1 Acceso remoto seguro a la intranet municipal. APN privado.....	29
7.4 Servicios de Mensajes Cortos.....	29
7.5 Plan privado de numeración.....	30
7.6 Grupos o perfiles de usuarios.....	30



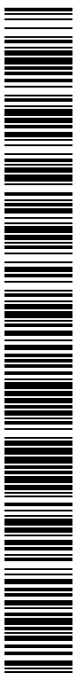
00676d7421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

7.7	Provisión de Terminales y tarjetas SIM.....	30
7.8	Portabilidad.....	31
7.9	Volumetrías.....	31
7.10	Gestión del Servicio.....	32
7.11	Averías e incidencias.....	34
7.12	Indicadores de calidad.....	34
8.	SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO EN LA NUBE.....	35
8.1	Alcance.....	35
8.2	Características de las cuentas de correo.....	35
8.3	Requisitos técnicos del servicio.....	36
8.4	Características de seguridad.....	36
8.5	Administración y gestión del servicio.....	37
8.6	Devolución del servicio.....	37
9	FASES DEL SERVICIO.....	38
9.1	Fase de Implantación y migración.....	38
9.1.1	Plan de migración de centralita.....	38
9.1.2	Plan de migración de operador/servicios.....	39
9.1.3	Comité de seguimiento de la implantación y migración.....	39
9.1.4	Penalizaciones asociadas al plan de implantación y plan de migración.....	40
9.2	Fase de operación de los servicios.....	40
9.2.1	Contratación de nuevos servicios.....	40
9.2.2	Disponibilidad.....	41
9.2.3	Instalaciones eventuales.....	41
9.3	Fase de devolución de los servicios.....	41
10	CONDICIONES GENERALES.....	42
10.1	Confidencialidad.....	42
10.2	Recursos humanos. Equipo de trabajo.....	42
10.3	Mantenimiento y servicio de atención al cliente.....	42
10.4	Seguridad y confidencialidad de las comunicaciones.....	43
10.5	Propiedad.....	43
10.6	Protección de datos.....	43
11.	MODELO DE FACTURACIÓN.....	44
11.1	Reserva si cargo.....	45
ANEXO I	46

00676d7421e0c1217007e9177080f62



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas que han de regir la prestación del servicio de comunicaciones para el Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus Organismos Autónomos (Organismo Autónomo de Cultura y Organismo Autónomo Ipetra), en el ámbito de la Telefonía Fija y Móvil, transmisión de datos entre sedes municipales, acceso a Internet de banda ancha y servicio de correo electrónico corporativo en la nube.

Se pretende consolidar las comunicaciones del Ayuntamiento, realizando las actualizaciones tecnológicas necesarias sobre la situación actual, accediendo a un mayor grado de integración de las comunicaciones en servicios centralizados, que permita finalmente un ahorro de costes en comunicaciones a corto y medio plazo.

2. CRITERIOS GENERALES

Como criterios básicos, los licitadores en sus ofertas deberán incluir el detalle de las soluciones planteadas sobre los servicios requeridos, así como una descripción pormenorizada de cada solución.

Los licitadores deberán tener en cuenta en la elaboración de sus ofertas las siguientes condiciones:

- Todos los servicios ofertados, objeto de esta licitación, deben permitir mantener o mejorar las actuales prestaciones. En ningún caso las soluciones propuestas podrán suponer una merma en las características técnicas de los actuales de forma que no se produzca ninguna degradación en el servicio actual. A tal efecto los licitadores podrán visitar las instalaciones del Ayuntamiento de Talavera de la Reina para recopilar la información que consideren necesaria para la elaboración de sus ofertas.
- Se tendrá en cuenta que la solución planteada tanto de forma global como de forma local para cada sede, debe garantizar las necesidades de comunicaciones actuales y la previsión de crecimiento futuro, sin embargo se buscará la optimización a nivel de costes, proponiendo los cambios que se consideren necesarios en equipamiento y número o tipo líneas por sede.
- El licitador deberá contemplar en el importe de licitación todos los costes, incluidos los costes derivados de obra civil si los hubiera, cuotas de la prestación de los servicios y otros dentro de toda la vigencia del contrato.
- Los licitadores deberán considerar, que en el caso de que se requiera la sustitución, adaptación o mejora del equipamiento actual, el coste íntegro deberá ser asumido en todos los casos por el adjudicatario sin suponer coste adicional alguno para el Ayuntamiento, al igual que todo el software y licencias necesarios para la prestación del servicio.
- Todos los equipos que requiera instalar el adjudicatario deberán ser de calidad y compatibles con los utilizados habitualmente en el sector y con los instalados actualmente en el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, así como disponer de la certificación adecuada y garantizar el cumplimiento de estándares y normativa

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

asociada. No se podrá usar material refurbished o refurbished (reutilizado), debiendo ser las piezas originales.

- Todos los ítems objeto de valoración deberán venir explicados clara y explícitamente, con las referencias a otros documentos que sean necesarias, de manera que su lectura y valoración no dejen lugar a dudas.
- Todos los servicios incluidos, ya sean de telefonía fija, móvil o datos, se facturarán en modo de cuotas fijas de modo que se pueda establecer una cuota fija mensual. En los diferentes apartados se especificarán los requisitos y volumetrías estimadas que permitan establecer las cuotas. La cuota fija resultante podrá ser revisada si se amplían los servicios o crecen las volumetrías.
- El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que se soliciten, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante la vigencia del contrato. Estas ampliaciones (siempre que no se encuentren contempladas en los términos recogidos en este concurso) serán objeto de un proyecto y una valoración específica que, una vez aceptados se considerarán integrados en el contrato original.

3. SITUACIÓN INICIAL

El contrato actual para las comunicaciones de voz fija, móvil e interconexión de sedes y acceso a internet es prestado por Telefónica de España S.A.U. , por ello en la descripción de la situación actual se podrá citar productos y servicios según los nombres comerciales de la actual adjudicataria.

3.1 Estado actual interconexión de sedes y acceso a internet

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina cuenta con un total de 26 sedes conectadas en red MAN. La sede principal del Ayuntamiento sita en Pz. Padre Juan de Mariana 8 y 25 sedes conectadas contra la misma, algunas sedes cuentan con respaldo.

La distribución de circuitos en las mismas son:

- Sede principal, receptora de todo el tráfico. Circuito dedicado Flexwan de 300 Mb y respaldo con circuito compartido de 300 Mb.
- 1 sede con circuito dedicado Flexwan de 100 Mb y respaldo con circuito compartido de 100 Mb.
- 12 sedes con circuitos compartidos de 300 Mb.
- 10 sedes con circuitos compartidos de 100 Mb.
- 1 sede con circuito sobre 3G

Conexiones a internet. Conexión de banda ancha y líneas individuales FTTH

32 líneas individuales de conexión a internet, 30 con conectividad FTTH y 2 con conectividad 3G. De estas, 4 líneas cuentan con IP estática.

Además de los accesos FTTH se cuenta con un DIBA (Data Internet Banda Ancha) de 300 Mb simétricos garantizados sobre el circuito MACROLAN/FLEXWAN de la sede

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

principal de Pz. Padre Juan de Mariana, 8. El acceso a internet para todas las sedes conectadas a las oficinas principales se hace desde la sede principal de Pz. Padre Juan de Mariana 8, por el DIBA.

Sobre esta línea se entregan dos rangos de IPs estáticas, uno con 8 direcciones (máscara /29) y otro con 16 direcciones (máscara /28).

Esta línea cuenta con un respaldo sobre un circuito compartido. El respaldo incluye las IPs indicadas.

3.2 Estado voz fija: centralita y líneas individuales

Centralita

Actualmente se cuenta con una centralita Alcatel-Lucent OXE con media gateways distribuidos en tres edificios.

- Tres media gateways en la sede del Ayuntamiento de Plaza Padre Juan de Mariana con call server y acceso a red NGN vía acceso Macrolan redundado.
- Un media gateway en la sede de Policía Local de Plaza del Pan con call server y acceso a red NGN vía gateway NGN.
- Un media gateway en el Centro Cultural Rafael Morales, Pz. Pan n.º 5 sin call server.

Las extensiones de la centralita se distribuyen en 28 sedes diferentes: la principal, 3 conectadas por fibra propia y 25 mediante circuitos en red MAN.

La infraestructura de accesos a red y distribución de extensiones es:

- Accesos IP: 30 canales de voz fija APV, sobre circuito MACROLAN
- Accesos IP: 30 canales de voz móvil AUIP, sobre circuito MACROLAN
- Accesos IP gateway NGN Policía Local: 14 canales
- DDIs: 102
- Extensiones: 390
- Distribución de extensiones y terminales de teléfono:
 - 120 extensiones analógicas
 - 83 extensiones digitales:
 - 68 con terminal Alcatel-Lucent 4019
 - 13 con terminal Alcatel-Lucent 4029
 - 2 con terminal Alcatel-Lucent 4039
 - 183 Extensiones IP:
 - 99 con terminal Alcatel-Lucent 4018
 - 2 con terminal Alcatel-Lucent 4028
 - 1 con terminal Alcatel-Lucent 4068
 - 4 con terminal Alcatel-Lucent 8018
 - 64 con terminal Alcatel-Lucent 8028
 - 1 con terminal Alcatel-Lucent 8038
 - 12 con terminal Alcatel-Lucent 8068
 - 4 Extensiones virtuales sin terminal, para buzones y locuciones

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Policía Local cuenta con un sistema externo a la centralita de grabación de llamadas.

Líneas de voz fija individuales

19 líneas de sólo voz sobre FTTH distribuida en diferentes edificios.

3.3 Estado actual telefonía móvil

Con respecto a la telefonía móvil, el Ayuntamiento cuenta con un total de 232 líneas, muchas de ellas con multisim, más una numeración para la cabecera móvil de la centralita. El desglose de líneas móviles en función de varios parámetros de las misma es:

Distribución de líneas por multisim:

- Líneas sin multisim 174
- Líneas cabecera con multisim 21
 - 13 con 1 multisim adicional 13
 - 8 con 3 multisim adicional 24

Distribución de líneas por tarifas:

- Voz 500 min. y 2 Gb de datos 36
- Voz 1000 min. y 5 Gb de datos 5
- Voz ilimitada y 15 Gb datos 114
- Voz ilimitada y datos ilimitados 65
- Líneas M2M 12

La tarifa que tienen las líneas multisim es Voz ilimitada y 15 Gb de datos. Los datos son compartidos por la línea cabecera y sus multisim.

Los teléfonos móviles y todas las extensiones de la centralita se encuentran bajo RPV con un plan privado de numeración. Cualquier propuesta debe mantener o ampliar dicho plan.

En los móviles existen perfiles de usuario que permiten discriminar el tipo de llamadas que se podrán realizar. Así se distinguen 4 tipos de perfiles, cualquier propuesta debe mantener o mejorar esta característica.

3.4 Estado actual del servicio de correo electrónico corporativo en la nube

El servicio de correo electrónico en la nube actual es con Microsoft OFFICE 365, con las siguientes licencias:

- Exchange Online (plan1) 250 licencias
- Microsoft 365 Empresa Básico 100 licencias
- Tu Boletín Buzón multidifusión con servicio de campañas.



4. ASPECTOS COMUNES EN CONECTIVIDAD Y TELEFONÍA

Cualquier solución aportada tendrá en cuenta la máxima integración entre los diferentes servicios demandados, sobre todo en la interconexión de sedes y la telefonía y acceso a internet. Debe proponer un proyecto de comunicaciones integral, aprovechando al máximo la convergencia tecnológica y redundando en los beneficios de prestación de servicios y costes totales.

Todo el equipamiento necesario para la implantación de la solución propuesta tendrá que estar incluido en la oferta y en el precio de adjudicación incluyendo software o licencias de uso. Este equipamiento pasará a propiedad del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, quedando la empresa adjudicataria al cargo del mantenimiento del mismo durante la duración del contrato. Quedan excluidos del mantenimiento los terminales de teléfono asociados a líneas individuales.

Se podrá usar la infraestructura de comunicaciones municipal, red de fibra, red troncal y red de acceso. La mayor parte de los switches de la instalación municipal son ethernet Gbit y con puertos POE. En todo caso, se deberá especificar en la solución qué elementos se usarán, de que forma y cualquier aspecto destacable que permita a los técnicos municipales evaluar el grado de inferencia sobre la red. Cualquier uso estará sujeto a la aprobación por parte de los técnicos municipales.

Si en el uso de la infraestructura municipal fuera necesaria la ampliación de algún elemento de la misma, cableado o electrónica, se detallarán los cambios necesarios y su conveniencia. Cualquier instalación de cableado en las sedes necesaria para prestar el servicio de comunicaciones, hasta los switches ethernet de la instalación municipal, correrá a cargo del adjudicatario. En el caso de electrónica aportada por el adjudicatario, la destinada a las conexiones entre sedes o acceso a internet (router o switches), el adjudicatario se encargará del mantenimiento y la gestión de la misma, permitiendo al Ayuntamiento de Talavera de la Reina realizar peticiones de cambio de configuración sobre la misma.

El adjudicatario deberá proporcionar, instalar y operar todo el equipamiento necesario, así como todos los elementos accesorios y obra civil requerida para la prestación de cualquiera de los servicios requeridos en el presente pliego.

5. INTERCONEXIÓN DE SEDES Y ACCESO A INTERNET CENTRALIZADO DE BANDA ANCHA

5.1 Alcance

El alcance de los trabajos especificados para la interconexión de sedes y acceso a internet centralizado de banda ancha comprende el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha, así como la gestión y mantenimiento de todos los elementos constituyentes (tanto software como hardware) que den soporte a los servicios de

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

comunicaciones de datos y acceso a Internet hasta garantizar su plena operatividad, y deberán mantenerse con las condiciones indicadas en el presente pliego durante todo su periodo de vigencia.

Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos derivados de trabajos de obra civil, permisos (municipales, autonómicos o nacionales) necesarios, medios de transmisión, infraestructura de red, y cualquier otro elemento necesario para entregar el servicio con conectividad a los switches ethernet del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

Dada la descripción de la situación actual en el punto 3.1, se pretende la mejora de dicha infraestructura, mejorando los anchos de banda.

Para la interconexión de sedes se relacionan los tipos de conexiones exigidas. En el listado de sedes requeridas posterior se indicará el tipo de conexión de las relacionadas por sede y si se requiere una conexión de respaldo, igualmente con su tipo de conexión.

Tipos de conexiones para los circuitos:

- DEDICADO: Acceso de fibra terrestre dedicada con caudal garantizado simétrico.
- COMPARTIDO: Acceso de fibra terrestre compartido por red propia del operador, no por internet, con router gestionados y mantenidos por el operador adjudicatario.
- 4G/5G: Accesos por red móvil en tecnología 4G/5G. Este tipo de conexión solo se utilizará para líneas de respaldo en sedes donde el circuito principal sea compartido, salvo que se trate de sedes en ubicaciones remotas sin disponibilidad de acceso a líneas terrestres.

Las sedes indicadas con F.P. (Fibra Propia) no requieren instalación ni soporte por parte del licitador para la línea de fibra propia, se indica a efectos de requerir línea de respaldo que sí tendrá que formar parte de la propuesta.

Las sedes que como mínimo deben interconectarse, el tipo de conexión y los anchos de banda mínimo para cada sede son:

SEDE	DIRECCIÓN	TIPO	CAUDAL	RESPALDO
AYUNTAMIENTO	Pz. Padre Juan de Mariana, 8	DEDICADO	1 Gb	COMPARTIDO 1 Gb
BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	Avda. Toledo, 37	COMPARTIDO	600 Mb	
BIBLIOTECA ALFAR	San Andrés, 6	COMPARTIDO	600 Mb	
CENTRO CÍVICO LA SOLANA	Mariano Ortega, 28	COMPARTIDO	100 Mb	
CENTRO MUNICIPAL JAIME VERA	San Francisco, 12	F.P.		COMPARTIDO 300 Mb
CS LA MILAGROSA	Paseo de la estación, 61	COMPARTIDO	100 Mb	
CS FRANCISCO LARGO	San Marcos, 46	COMPARTIDO	100 Mb	



000676d7421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

CABALLERO				
CS PUERTA DE CUARTOS	Puerta de Cuartos, 10	COMPARTIDO	100 Mb	
CSP CASTILLA LA MANCHA	Segurilla, 35	DEDICADO	300 Mb	COMPARTIDO 300 Mb
ESCUELA MUNICIPAL MÚSICA	Matadero, 17	COMPARTIDO	300 Mb	
GESTIÓN TRIBUTARIA	Herrerias, 4	F.P.		COMPARTIDO 300 Mb
SERVICIOS GENERALES	Moreras, 1	COMPARTIDO	300 Mb	
PISCINA BARRIO SANTA MARIA.	Santa Engracia, 38	COMPARTIDO	100 Mb	
PISCINA EL PRADO	Felipe Sanz El Tio Caracas	COMPARTIDO	100 Mb	
PISCINA PATROCINIO	San Marcos, 124	COMPARTIDO	100 Mb	
PISCINA PIEDAD	Segurilla, 37	COMPARTIDO	100 Mb	
PISTA ATLETISMO	Fernando de los Rios, 4	COMPARTIDO	100 Mb	
POLICÍA LOCAL JOAQUINA SANTANDER	Joaquina Santander, 32	COMPARTIDO	600 Mb	
POLIDEPORTIVO JAJE	Paseo Cementerio, 5	COMPARTIDO	600 Mb	
CEMENTERIO	Paseo Cementerio, 1	COMPARTIDO	100 Mb	
PROTECCIÓN CIVIL / PISCINA ALAMEDA	Fernando de los Rios, 1	COMPARTIDO	300 Mb	
IPETA SANTIAGUITO	Templarios, 41	COMPARTIDO	600 Mb	COMPARTIDO 100 Mb
IPETA PATROCINIO	San Alfonso	COMPARTIDO	300 Mb	
INCUBADORA IAT	Pio XII, 37	COMPARTIDO	300 Mb	
TURISMO	Calle Ronda del Cañillo	COMPARTIDO	300 Mb	

Se podrán ofertar anchos de banda superiores a los requeridos, considerándose una mejora en la propuesta y estando sujeta a valoración.

5.2 Requisitos técnicos en la interconexión de sedes

- Red transparente. La red debe ser transparente de extremo a extremo, con independencia del uso de la misma (voz, datos, video, etc).
- Usará la red propia del operador, el tráfico se quedará dentro de la red del operador. No se admitirán soluciones que realicen la conexión mediante túneles con líneas de acceso a internet.
- Los router serán gestionados y mantenidos por el operador.
- La tecnología escogida debe ser fiable y probada, además de cumplir los estándares y normativas nacionales e internacionales.



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Deberá permitir la interconexión con otras redes públicas o privadas.
- Capacidad de ampliación. La red ha de permitir las necesidades de crecimiento futuro, si las necesidades del Ayuntamiento así lo demandan.
- Fiabilidad. Se debe garantizar la continuidad del servicio al cliente sin interrupciones y en su caso tratar las posibles incidencias en los plazos acordados. Se permitirá realizar circuitos de backup para la continuidad de servicio en caso de caída del circuito principal de las sedes señaladas.
- Permitirá establecer políticas de calidad de servicio (QoS) y priorización de tráfico en la red.
- Los circuitos permitirán la creación de VLANs para el tráfico de voz de las sedes, separando el tráfico de voz y garantizando ese tráfico.
- Se garantizará que se podrán usar líneas 4G/5G para dar acceso a sedes remotas dentro de la interconexión de sedes municipales, ya sea como enlace principal o como enlace redundante de otro enlace principal basado en fibra.
- No tendrá límite en la cantidad de información transmitida, ni se facturará por consumo.

5.3 Acceso a internet centralizado

Para la sede principal de Pz. Padre Juan de Mariana, que dará servicio de acceso a internet a todas la sedes conectadas a este centro mediante los circuitos MAN, se requiere **un acceso dedicado a internet con caudal simétrico garantizado de al menos 500 Mb**. Este acceso contará con un mínimo de 12 IPs estáticas, debiendo mantener siempre que sea posible las que el ayuntamiento ya dispone actualmente.

El prestador del servicio de banda ancha debe ser un operador con título que lo habilite para la prestación de servicios de banda ancha.

Se valorará en gran medida la red del operador sobre la que el adjudicatario prestará el servicio de acceso a internet, y a tal efecto la empresa licitadora incluirá en su propuesta un informe de las tecnologías de transmisión de dicha red de conexión a Internet, capacidades a nivel nacional e internacional, acuerdos de interconexión, posibilidades de crecimiento futuro, conexiones con proveedores nacionales e internacionales, conexiones a Nodos Neutros tanto en España como en el extranjero, etc.

El circuito de conexión a internet de banda ancha tendrá que estar respaldado. El respaldo será transparente para el Ayuntamiento e incluirá las Ips estáticas. En caso de caída de la línea principal la línea de respaldo dará servicio sin necesidad de cambios de configuraciones ni para la conectividad ni para las IPs estáticas.

5.4 Seguridad

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina dispone de doble barrera de firewall y Web Application Firewall. El adjudicatario deberá contar con dicha plataforma actualmente instalada. No es objeto de este pliego el mantenimiento y gestión de los mismos, de los

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

que se hace cargo el Ayuntamiento, se indica a efectos informativos para que sea tenido en cuenta por los licitadores, por si pudiera afectar a la solución plateada.

El adjudicatario deberá implantar aquellos mecanismos que sean necesarios para garantizar la seguridad en el interior de la red y en los accesos hacia/desde el exterior, en lo que afecta a los servicios de los que es responsable. Para ello deberá proporcionar un plan de seguridad que permita, entre otras funcionalidades, las siguientes:

- Protección de los datos de identidad de los usuarios en los accesos autorizados a la red.
- Bloqueo de subredes para impedir accesos malintencionados.
- Gestión del ancho de banda.
- Gestión de las VPN's.

En el caso que sea necesario, el adjudicatario será el encargado de solicitar los cambios de configuración que sean necesarios en los firewall, con la colaboración del personal del Ayuntamiento y la empresa que realiza el mantenimiento del sistema, para cumplir las funcionalidades antes descritas.

5.5 Gestión del Servicio

A lo largo de la duración del contrato, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio, para ello, el adjudicatario proporcionará a petición del Ayuntamiento las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas o de cualquier otra índole que puedan afectar a las solicitudes requeridas.

Para dar el servicio el operador podrá optar por apoyarse en infraestructura de terceros.

Los tiempos máximos, en días laborables, para satisfacer cualquier solicitud, contabilizados desde la petición formal por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina al adjudicatario, hasta la comunicación formal realizada por el adjudicatario de que dicha solicitud ha sido ejecutada, y que constituirán un Acuerdo de Nivel de Servicio, serán los siguientes:

Percentil	90%	10%
Altas, traslados	10 días	20 días
Cambios de velocidad	5 días	15 días
Bajas	1 día	5 días

Dichos tiempos, se aplicarán sin perjuicio de lo que se pueda exigir en determinadas ocasiones de emergencia.

5.6 Averías e incidencias

Cualquier avería o incidencia que afecte a la operatividad de las comunicaciones o que las impida, tendrá que atenderse a la mayor brevedad. El adjudicatario deberá proveer un sistema de comunicación de incidencias dejando registradas las mismas, debiendo existir una comunicación tanto sobre el estado de la misma como de su resolución definitiva. En



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

todo momento, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, tendrá un contacto para realizar el seguimiento de las incidencias. Se establecen los siguientes parámetros y valores:

Tiempo de Respuesta: Se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al operador y el envío al Ayuntamiento de un mensaje de Respuesta, indicando un análisis previo de las posibles causas de avería y una lista de actuaciones correctivas con una estimación de plazos de las mismas. El tiempo máximo de respuesta en función del servicio será:

Circuitos dedicados: No superior a 1 hora
Circuitos compartidos: No superior a 4 horas
Acceso a internet centralizado: No superior a 1 hora

Tiempo de Resolución: Se define el tiempo de resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la respuesta a una comunicación de incidencia y la resolución de la misma. El tiempo máximo en función del servicio será:

Circuitos dedicados:

- No superior a 24 horas, si la avería afecta al principal pero hay servicio por circuito de respaldo.
- No superior a 8 horas si afecta al circuito principal y al de respaldo con caída total del servicio. El tiempo es para tener servicio por principal o por respaldo.

Circuitos compartidos:

- No superior a 24 horas, para averías de circuitos sin respaldo o circuitos con respaldo con caída del principal pero servicio por circuito de respaldo
- No superior a 12 horas, para circuitos con respaldo con caída de ambos circuitos (principal y respaldo) y caída total del servicio. El tiempo es para tener servicio por principal o por respaldo.

Acceso a internet centralizado:

- No superior a 24 horas, si la avería afecta al principal pero hay servicio por circuito de respaldo.
- No superior a 8 horas si afecta al circuito principal y al de respaldo con caída total del servicio. El tiempo es para tener servicio por principal o por respaldo.

5.7 Indicadores de calidad

El seguimiento y control de calidad del servicio, tendrá como misión fundamental asegurar el correcto funcionamiento del servicio y el cumplimiento de objetivos de calidad mínimos, incluyendo los siguientes parámetros de calidad del servicio:

- Número de interrupciones en la disponibilidad extremo a extremo de un circuito virtual.
- Porcentaje de disponibilidad extremo a extremo de un circuito virtual.
- Proporción de transmisiones de datos fallidas.
- Velocidad de transmisión de datos conseguida por enlace (medido sobre tráfico IP).
- Tiempo máximo de resolución de interrupciones en la disponibilidad extremo a extremo de circuitos virtuales.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Retardo en un circuito virtual.
- Tiempo de latencia.
- Jitter.

Para medir la calidad del servicio de acceso a Internet se tendrá en cuenta, entre otros, los siguientes parámetros:

- Ancho de banda garantizado hasta los nodos neutros ESPANIX (medido sobre tráfico IP).
- Proporción de accesos con éxito.
- Proporción de transmisiones de datos fallidas.
- Velocidad de transmisión de datos conseguida.
- Cantidad de tráfico excedido permitido (EIR).
- Tiempo de resolución de dominios por parte de los DNS primario y secundario.

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina se reserva el derecho de realizar auditorías sobre los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición todos los medios necesarios para ello.

6. SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA Y CENTRALITA EN LA NUBE

6.1 Alcance

El adjudicatario llevará a cabo la implantación, gestión, operación y mantenimiento del servicio de telefonía corporativa basado en líneas fijas individuales y en una solución de centralita en la nube donde convivan tanto líneas fijas como líneas móviles con servicio de grabación de llamadas para determinadas extensiones.

Se proporcionará el acceso de la centralita a la red pública de voz fija y a la red móvil. El adjudicatario será responsable de generar informes periódicos y a demanda con la información de las llamadas realizadas/recibidas con distintos niveles de agrupación.

El alcance también incluye la instalación, gestión, operación y mantenimiento de las líneas fijas individuales señaladas en el presente pliego.

El objeto es optimizar y reducir el coste telefónico mejorando el nivel de servicios actual, para ello las soluciones propuestas se apoyarán en la infraestructura de comunicaciones bien propia del Ayuntamiento o propuesta en la solución como interconexión de sedes. Todas las sedes que cuenten con conexión por datos con la sede principal del ayuntamiento tendrán los servicios de la centralita. El resto de sedes contarán con líneas individuales según se indica en la relación de líneas.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

6.2 Líneas fijas individuales

Además de los circuitos y acceso centralizado a internet, para los centros y dependencias sin conectividad con circuitos o para otros servicios específicos en sedes con circuito, se requieren de líneas fijas de voz y líneas fijas de voz y datos.

Líneas de voz

Se requieren 16 líneas de voz en las siguientes ubicaciones:

Dependencia	Dirección
Ayuntamiento	Padre Juan de Mariana , 8
Ayuntamiento	Pan , 2
CS Barrio Santa María	Santa Rita , 10
CS Barrio Santa María	Santa Rita , 10
CS Francisco Largo Caballero	San Marcos , 46
Gestión Tributaria	Herrerías , 4
Jaime Vera	San Francisco , 12
Juventud	Pan , 6
Luis Braille	Rosa de Luxemburgo ,
Mercatalavera	Juan de la Cierva , 1
Piscina Piedad	Segurilla , 37
Polideportivo 1 mayo	Nicaragua , 10
Polideportivo Patrocinio	San Marcos , 128
Polideportivo Puerta de Cuartos	Reyes Catolicos ,
Protección civil	Fernando de los Rios , 1
Rafael Morales	Pan , 5

Líneas de voz y datos

Se requieren 28 líneas de voz y datos en las siguientes direcciones

Dependencia	Dirección	Caudal
Ayuntamiento	Padre Juan de Mariana , 8	600 Mb
Ayuntamiento	Padre Juan de Mariana , 8	600 Mb
Biblioteca Alfara	San Andres , 6	300 Mb
Biblioteca Alfara	San Andres , 6	600 Mb
Biblioteca Alfara	San Andres , 6	600 Mb
Biblioteca Barrio Santa María	Santa Engracia , 38	600 Mb

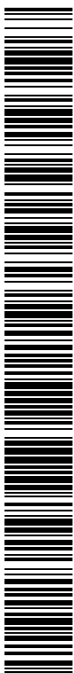


Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Biblioteca José Hierro	Toledo , 35	300 Mb
Biblioteca José Hierro	Toledo , 35	600 Mb
Biblioteca Patrocinio	San Marcos , 124	600 Mb
C.A.		300 Mb
Centro acogida animales	Camino Casar del Ciego , S/N	300 Mb
CS Castilla la Mancha	Segurilla , 35	600 Mb
CS Puerta de Cuartos	Puerta de Cuartos , 10	300 Mb
Escuela de Música	Matadero , 17	600 Mb
Incubadora IAT	Pio XII , 37	600 Mb
IPETA Patrocinio	San Alfonso , 2	300 Mb
IPETA Patrocinio	San Alfonso , 2	600 Mb
IPETA Santiaguito	Templarios , 41	600 Mb
Jaje	Cementerio , 5	600 Mb
Juventud	Pan , 6	600 Mb
Luis Braille	Rosa de Luxemburgo , 10	300 Mb
Museo etnográfico	San Jeronimo , 1	300 Mb
Depósito Vehículos	Calle parque, 10	300 Mb
Punto Limpio Avenida Madrid	Madrid , 3	600 Mb
Rafael Morales	Pan , 5	600 Mb
Teatro Palenque	Palenque , TEATRO	300 Mb
Teatro Victoria	Teatro del , 7	300 Mb
Turismo	San Jeronimo , 1	300 Mb

Todas las líneas, ya sean de sólo voz o voz y datos, se realizarán mediante accesos en fibra FTTH, menos aquellas que por ubicación geográfica no se disponga de dicha tecnología, en estos casos se realizarán mediante tecnología 5G preferentemente. Actualmente todas las líneas indicadas ya existen y están operativas, se tendrá que mantener la numeración de las líneas existente. Para algunas líneas se requiere que la IP sea estática. Las sedes que requieren IP estática son:

Dependencia	Dirección
Ayuntamiento	Padre Juan de Mariana , 8
Ayuntamiento	Padre Juan de Mariana , 8
Biblioteca Alfar	San Andres , 6
Incubadora IAT	Pio XII , 37





Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

6.3 Solución de centralita profesional en la nube

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina requiere migrar desde la centralita actual indicada en el punto 3.2 a una solución en la nube de centralita profesional convergente fijo y móvil y de comunicaciones unificadas y colaborativas, con capacidad de disponer de un catálogo de puestos, de terminales y servicios de valor añadido, la solución debe apoyarse en infraestructura de partners líderes en tecnología, con capacidad de soportar los procesos de transformación digital de la organización. La migración debe realizarse sin pérdida de servicio y de acuerdo a un plan de migración establecido previamente.

La infraestructura que soporte el proceso debe contemplar alto nivel de disponibilidad o redundancia para prestar el servicio sin caídas. En la sedes del Ayuntamiento únicamente se instalarían terminales IP u otro equipamiento necesario para la operación o migración desde el sistema actual. La solución debe reunir a alto nivel los servicios que posteriormente se desarrollarán:

- Centralita profesional en la nube: todas las funcionalidades específicas de una centralita para gestionar de forma eficiente las comunicaciones internas y externas del Ayuntamiento.
- Comunicaciones Unificadas seguras: servicio convergente fijo-móvil y servicios de colaboración integrados directamente en la solución.
- Movilidad de usuarios: funcionalidades y opciones específicas para empleados en movilidad, en teletrabajo o en sedes remotas.
- Fax virtual: servicio de recepción y envío de fax en formato correo electrónico.
- Grabación de Llamadas: servicio de grabación de llamadas entrantes y salientes compatible con cualquier tipo de puesto.
- Operadora Automática: con funciones de Interactive Voice Response (IVR).
- Gestión de colas de llamadas (ACD): con diferentes opciones de encolado y Grupos de Salto de llamadas.
- Servicio Integral de Telecomunicaciones y Seguridad Lógica.
- Call Analytics: que permita recoger todos los registros de llamadas externas e internas.

Requerimientos:

- Servidor de Telefonía IP redundando (plataforma de telefonía IP con protocolo SIP).
- Los accesos deben ser de fibra dedicada para el cliente, no valiendo soluciones de medio compartido como FTTH o de bajas prestaciones.
- Los equipos en domicilio de cliente deben ser en alquiler y gestionados por el operador.
- Los accesos pueden ser reutilizados para el servicio de red privada virtual y para el de Internet, pero los equipos deben ser diferentes para cada servicio.
- Debe ser una solución de Voz IP, no admitiendo la instalación de RDSI. El tráfico de voz debe ser transmitido a través de la red de datos corporativa con la adecuada calidad de servicio. No se admiten soluciones de voz sobre Internet.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421600c21700769177080f6z

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Sólo se valorarán aquellas soluciones orientadas a fabricantes de alta gama, no admitiéndose aquellas soluciones de centralita basadas en Software Libre que pudieran ocasionar problemas de futuro en cuanto a actualizaciones y seguridad, no garantizando la disponibilidad de versiones o que pueda provocar (por problemas de seguridad) graves incidencias en las comunicaciones.
- Terminales IP. (diferentes gamas y funcionalidades).
- Todos los terminales deben incluir un switch Ethernet integrado de 1 GbE.
- Sistema de Gestión, Supervisión y Monitorización.
- Sistema de tarificación, que permita:
 - Monitorización llamadas entrantes/salientes.
 - De cualesquiera de los usuarios fijos, móvil, trunksip.
 - Gestión de call centers y grupos de salto.
 - Información: duración, coste, horario, origen, destino, etc.
 - Informes.
- Mantenimiento.
- Servicios de Operadora (Recepción).
- El proveedor debe ofrecer el servicio desde una red corporativa basada en una capa de acceso de nivel 2.
- Gestión del servicio, el proveedor facilitará herramientas que faciliten un cuadro de mando de infraestructuras para el control del negocio, con capacidades de supervisión de los elementos del servicio que integre los servicios y permita generación de informes personalizados.

La convergencia de la solución debe permitir ofrecer las mismas funcionalidades de voz en puestos fijos con terminales IP, o puestos de movilidad con terminales móviles y/o terminales móviles con aspecto de fijo y usuarios con las aplicaciones de colaboración. El licitador deberá hacer una propuesta para un total de 356 puestos de trabajo con las siguientes funcionalidades de voz como mínimo:

- Llamada en espera.
- Llamada alternativa.
- Conferencia a tres.
- Presentación/Restricción de la identidad del abonado llamante.
- Presentación/Restricción de la identidad del conectado.
- Rechazo de llamadas desviadas entrantes.
- Rechazo de llamadas entrantes con restricción de identidad.
- Restricción de números destino.
- Sígame (es un desvío, pero realizado por el propio usuario) a extensiones internas y líneas externas.
- Desvío inmediato (más restrictivo).
- Desvío si comunica.
- Desvío por ausencia.
- Llamadas a los distintos tipos de destino.
- Llamada directa entrante y saliente (sin intervención de operadora).
- Multiconferencia directa, sin necesidad de operadora, desde cualquier extensión.
- Mensaje de espera en caso de ocupación de líneas, etc.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00067607421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Grupos de captura
- Grupos de llamadas
- Información visual sobre la llamada.
- Marcación abreviada.
- Sistema jefe/a–secretario/a.
- Servicios de seguridad: candado electrónico.
- Restricción de llamadas no deseadas.
- Grupos de operadores, y posibilidad de centralización de operaciones en una sola dependencia.
- Conexión para distribución automática de llamadas.
- Visualización de eventos en display.
- Categorización de colas de espera: cola única/múltiple, priorizable/no priorizable, seleccionable/no seleccionable.
- Directorio telefónico.
- Visualización de llamadas recibidas (contestadas o perdidas).
- Visualización de llamadas realizadas.

6.3.1 Extensiones y terminales telefónicos

El número de extensiones que se solicitan es de 356, distribuidas sobre 28 sedes diferentes. De las 356 solicitadas, 346 se instalarán directamente según la distribución señalada en el Anexo I y 10 extensiones se quedarán a modo de reserva para poder realizar altas rápidas de nuevas extensiones en caso de urgencia.

Las propuestas tendrán que incluir los terminales IP, que deben equipar un switch integrado Gigabit y permitir VLANs. Actualmente se disponen de 183 terminales IP Alcatel-Lucent de diferentes modelos, indicados en el punto 3.2, las propuestas podrán tener en cuenta estos terminales y añadir los restantes u ofrecer todos los terminales nuevos, en todo caso, las propuestas tendrán que realizar el mantenimiento de todos los terminales de la instalación, bien aporte todos nuevos o reutilice todos o parte de los terminales actuales.

Los terminales tendrán que incluir como mínimo pantalla de visualización. Se ofrecerán al menos 3 gamas: 4 terminales con capacidades de operador/a, 150 terminales de gama media y 202 terminales básicos.

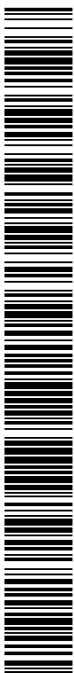
Extensiones de operadora

Para estas extensiones se incluirán terminales con capacidades de operador/a, deberán soportar las funcionalidades usuales más avanzadas que facilite a los operadores la gestión de llamadas. Además de terminal avanzado, las extensiones de operadora tendrá que incluir software para la gestión de las llamadas y monitorización de líneas.

Las propuesta deben incluir un mínimo de 4 extensiones de operadora, valorándose ofertas superiores.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Extensiones para usuarios con movilidad

Para los usuarios con un mayor nivel de movilidad se requieren funcionalidades especiales con comunicaciones unificadas/convergentes que permitan:

- Comunicaciones en terminal fijo IP, móvil o softphone.
- Número único para recibir llamadas en móvil, fijo y softphone
- El número llamante original será el visualizado en cualquiera de los dispositivos.

Las propuestas deben incluir un mínimo de 25 extensiones para usuarios con movilidad, valorándose ofertas superiores.

Extensiones estándar con softphone

Estas extensiones permitirán, además de la operativa con terminal telefónico, la operativa con software de softphone.

Las propuestas incluirán un mínimo de 100 extensiones con softphone.

Extensiones estándar

Extensiones para operar únicamente con terminal telefónico hasta completar el total de extensiones demandadas.

6.3.2 Servicios de emergencias

En el caso de los servicios de emergencias como Policía Local, tendrá que aportarse un plan de continuidad de servicio específico para ellos.

Dado que se requiere un cambio de centralita a la nube y dada la criticidad de las comunicaciones telefónicas para los servicio de emergencias, los licitadores tendrán que aportar un plan que garantice la continuidad del servicio ante contingencias.

6.3.3 Grabación

La centralita tendrá que permitir la grabación de llamadas, desde cualquier tipo de extensión y terminal. Al menos debe permitir la grabación de 5 extensiones fijas y otras a demanda.

Las propuestas tendrán que incluir una descripción detallada de las posibilidades que ofrece el sistema de grabación, quedando sujeta a valoración.

6.3.4 Mensajería Vocal

El Servicio de Voz Corporativo deberá disponer de un servicio de mensajería vocal que deberá soportar, al menos, las siguientes funcionalidades:

- Correo vocal. Si una llamada entrante no es contestada por su destinatario el buzón de voz atiende la llamada permitiendo dejar un mensaje grabado en dicho buzón. El propietario del mismo puede establecer una comunicación con su servidor de correo vocal para consultar los mensajes recibidos.



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Accesibilidad al buzón de voz desde cualquier terminal
- Personalización de mensajes de bienvenida, parámetros básicos...
- Facilidades de tratamiento de mensajes.
- Transferencias de llamadas.

6.3.5 Otros servicios avanzados de centralita

Dadas las posibilidades actuales de las comunicaciones convergentes y servicios avanzados de las centralitas en la nube, las propuestas podrán incluir servicios adicionales a los requeridos y que aporten valor a la solución. Estas funcionalidades avanzadas serán tenidas en cuenta en la valoración de la propuesta.

Algunos de estos servicios puede ser:

- Conectividad con plataformas de colaboración tipo Google Meet, MS Teams y plataformas similares.
- Voz, video y presencia.
- Compartición de pantalla, aplicación pizarra, etc (en llamada)
- Gestión de contactos, calendario y búsquedas
- Sistemas de gestión avanzada de llamadas entrantes. Posibilidad de definir flujos y mensajes vocales en base a textos en la atención automatizada de llamadas.

6.4 Servicios adicionales de telefonía

6.4.1 Servicios de interconexión

El proveedor del Servicio de Telefonía Fija deberá tener en cuenta la interconexión necesaria con las redes públicas de telefonía fija y móvil permitiendo que los usuarios del Ayuntamiento de Talavera de la Reina puedan realizar llamadas hacia los usuarios de las redes públicas y recibir llamadas desde éstos.

Será responsabilidad del adjudicatario la provisión y el mantenimiento de los medios de conexión necesarios en los puntos de salida/entrada.

El adjudicatario será el responsable de dimensionar la capacidad de los puntos de salida de acuerdo a los criterios de calidad que permitan un correcto uso de los servicios.

6.4.2 Servicios de Red Inteligente

El Servicio de Telefonía Fija deberá disponer de los servicios de Inteligencia de Red (números de emergencia y números 90X y/o 80X) para aquellas sedes u organismos del Ayuntamiento de Talavera de la Reina que lo requieran. El adjudicatario debe proporcionar tanto la numeración como los accesos correspondientes.

Dichos números podrán estar comprendidos dentro de las categorías 800/900, 901 y 902, o las que se puedan derivar de futuras reorganizaciones del Plan Nacional de Numeración.

La solución propuesta deberá permitir los siguientes servicios:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMÁTICA	12/08/2025 15:23



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- **Servicio 010.** Servicio de atención al ciudadano que será atendido por un grupo de salto dentro de la Red de Voz.
- **Servicio 092.** Corresponde a Policía Local. Incluirá obligatoriamente el registro de todas las llamadas relacionadas con el servicio 092, incluyendo al menos: identificación de línea llamante, fecha, hora y duración).

6.4.3 Portabilidad y plan de numeración

En caso de ser necesaria la portabilidad de la numeración geográfica actualmente en servicio, el adjudicatario desarrollará e implantará su solución teniendo en cuenta que el Servicio de Telefonía Fija no debe sufrir degradación por esta causa. El adjudicatario pondrá todos los medios técnicos y humanos para la implantación con garantías de servicio de la solución.

El licitador deberá mantener y proveer los números actuales con los que cuenta el Ayuntamiento. Este requerimiento incluye los DDIs existentes (Direct Dial-In: números de marcación directa de extensiones, que permiten asociar una extensión con un número accesible directamente desde el exterior) y proveerá los que sean necesarios en cada momento. Actualmente se dispone de un total de 101 numeraciones DDI. Todas las numeraciones de líneas individuales, extensiones y DDI serán facilitadas al adjudicatario para la portabilidad y el mantenimiento del plan de numeración.

El Servicio de Voz deberá contemplar un Plan de Numeración Privada que cause el menor impacto posible sobre el existente actualmente e integrado con la numeración de la red pública. Las extensiones estarán recogidas en el Plan de Numeración y serán accesibles desde el exterior. En el plan de numeración actual las extensiones fijas son de tres dígitos y los móviles de cuatro dígitos.

El diseño del Plan de Numeración Privada se realizará consensuado con los responsables del Ayuntamiento teniendo en cuenta la estructura por sedes y localizaciones.

El Plan deberá considerar la existencia de los números especiales y contemplar la posibilidad de creación los mismos. El Plan deberá, asimismo, integrar la numeración de los terminales móviles, a los que deberá ser posible acceder desde la red fija mediante el número de extensión.

6.4.4 Publicación de la Numeración

El adjudicatario cumplirá la legislación vigente en el marco de guías telefónicas de abonado para la publicación de la numeración asignada al Ayuntamiento de Talavera de la Reina para el Servicio de Telefonía Fija.

Sólo se publicarán aquellos números a los que el Ayuntamiento de su consentimiento expreso.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

6.4.5 Servicio de FAX

Aunque actualmente el servicio de FAX es muy reducido en el Ayuntamiento, la solución propondrá un servicio de envío/recepción de fax, prioritariamente mediante el servicio de FAX a través de IP.

6.5 Volumetrías

La tabla relacionada corresponde al ejercicio 2024, para las llamadas realizadas desde la centralita actual.

DESCRIPCIÓN	LLAMADAS	SEGUNDOS
Llamadas a móviles	13675	870567
Llamadas a Numeraciones 800/900	604	153986
Llamadas a Numeraciones 901	41	5458
Llamadas a Numeraciones 902	101	14968
Llamadas a Sº de Información y Emergencia	995	99303
Llamadas al servicio Contestador	148	3848
Llamadas Internacionales	8	624
Llamadas Interprovinciales	4216	748273
Llamadas Metropolitanas	19625	3205521
Servicios de información telefónica y tarificación adicional	5	1282

6.6 Gestión del Servicio

A lo largo de la duración del contrato, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá solicitar variaciones en la prestación del servicio, para ello, el adjudicatario proporcionará a petición del Ayuntamiento las condiciones técnicas, económicas, geográficas, administrativas o de cualquier otra índole que puedan afectar a las solicitudes requeridas.

Para dar el servicio el operador podrá optar por apoyarse en infraestructura de terceros.

Los tiempos máximos para satisfacer cualquier solicitud, contabilizados desde la petición formal por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina al adjudicatario, hasta la comunicación formal realizada por el adjudicatario de que dicha solicitud ha sido ejecutada, y que constituirán un Acuerdo de Nivel de Servicio, serán los siguientes:

Percentil	90%	10%
Alta o traslado de línea	5 días	8 días
Baja de línea	1 días	2 días
Altas y bajas de extensiones	1 días	2 días
Cambios en mensajería vocal	2 días	4 días



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Operaciones y configuraciones en centralita	3 días	5 días
Cambios en plan de numeración privado	2 días	3 días
Servicios de inteligencia de red	5 días	8 días

Estos tiempos se consideran máximos permitidos. En casos de peticiones urgentes, se podrá solicitar reducir los tiempos máximos citados, para ello, se valorará como mejora las posibles reducciones de tiempo que el prestador del servicio pueda aportar, indicando en las ofertas los tiempos mínimos en los que podría prestar los servicios requeridos.

6.7 Averías e incidencias

Cualquier avería o incidencia que afecte a la operatividad del servicio de telefonía fija o que las impida, tendrá que atenderse a la mayor brevedad. El adjudicatario deberá proveer un sistema de comunicación de incidencias dejando registradas las mismas, debiendo existir una comunicación tanto sobre el estado de la misma como de su resolución definitiva. En todo momento, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, tendrá un contacto directo con personal técnico para realizar el seguimiento de las incidencias. De esta forma se establecen los siguientes parámetros:

Tiempo de Respuesta: Se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al operador y el envío al Ayuntamiento de un mensaje de Respuesta, indicando un análisis previo de las posibles causas de avería y una lista de actuaciones correctivas con una estimación de plazos de las mismas. El tiempo máximo de respuesta no será superior a 8 horas para averías y sedes no críticas. En el caso de averías o sedes consideradas críticas, el tiempo de respuesta no será superior a 4 horas.

Tiempo de Resolución: Se define el tiempo de resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la respuesta a una comunicación de incidencia y la resolución de la misma. Igual que en el caso anterior, en el caso de incidencias que afecten a servicio o sedes no críticas, el tiempo de resolución no será superior a 1 días. En el caso de averías o sedes consideradas críticas, el tiempo de resolución no será superior a 5 horas.

6.8 Indicadores de calidad

El Operador adjudicatario, mediante el correcto diseño y la gestión adecuada de la Red de Servicios de Telefonía Fija, garantizará los criterios de calidad exigidos por la Orden IET 1090/2014 de 16 de Junio por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los posteriores desarrollos de la misma.

Para ello se establecen los siguientes objetivos mensuales de calidad de servicio de red:

- Porcentaje de llamadas fallidas:
 - Internas (incluidos móviles corporativos): inferior al 0,8%
 - Nacionales: inferior al 1%
 - Internacionales: inferior al 2%



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- A móviles: inferior al 1%
- Tiempo de establecimiento de llamadas:
 - Internas: inferior a 1 segundo.
 - Nacionales: inferior a 2 segundos.
 - Internacionales: inferior a 9 segundos.
 - A móviles: inferior a 6 segundos
- Tasa global de llamadas con tarificación incorrecta menor o igual al 0,01%

7. TELEFONÍA MÓVIL

7.1 Alcance

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende el suministro, instalación, configuración y puesta en marcha así como la gestión y el mantenimiento, bajo la supervisión del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, de todos los elementos constituyentes de los servicios de telefonía móvil, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse con las condiciones indicadas en el presente Pliego durante su período de vigencia.

El Servicio de Voz Móvil deberá disponer, de forma general, de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación móvil de los servicios fijos, tanto en cuanto a numeración, como en cuanto a funcionalidades, tendiendo a la integración fijo-móvil. El alcance puede sufrir modificaciones como consecuencia de la incorporación de otras sedes o líneas, si durante la duración del contrato surgieran nuevas sedes con necesidades de servicio de voz móvil, su provisión será responsabilidad del adjudicatario.

En el punto 3.3 se indican las líneas y tarifas actuales en base a las tarifas y servicios de la operadora actual. Para el nuevo contrato **se requieren un total de 224 líneas**. Para facilitar las propuestas de los licitadores en base a los tipos de línea, servicios y tarifas que cada operadora pueda ofrecer, se indican las líneas por usos de las mismas y necesidades de datos. En el contrato actual muchas líneas hacen uso de multisim, principalmente en usos dedicados a datos, compartiendo datos entre las multisim de una línea, permitiendo unos costes más ajustados. Las propuestas podrán o no incluir este tipo de servicio en función a la oferta de servicios de cada operador.

Desglose por tarifas

Tarifa	Total
Datos 2 Gb+Voz 500 minutos	36
Datos 5 Gb+Voz 1000 minutos. Con multisim	5
Datos 15 Gb+Voz ilimitada. Con multisim	113
Datos ilimitados+Voz ilimitada. Con multisim	64
M2M	6



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Además, al menos 10 líneas deben contar con roaming internacional de 500 min y 3Gb.

Por Multisim

MultiSIM	Total
Tarifas normales no multisim	167
Líneas cabeceras que permiten multisim	21
Líneas multiSIM asociadas a las cabeceras	36

Por usos

Por usos	Total
Líneas para uso personal con terminal móvil, voz y datos	111
Líneas para uso específico en banca electrónica, sólo datos.	5
Líneas para uso en terminales tipo PDA para ejecución de aplicaciones principalmente. Uso puntual de voz.	60
Dispositivos IOT alto consumo y router MIFI (cámaras, paneles y otros dispositivos de alto consumo de datos)	38
Dispositivos IOT bajo consumo (automatismos de apertura de puertas)	10

En los dispositivos IOT de alto consumo, 35 requieren de IP estática.

En las líneas para uso en terminales tipo PDA para ejecución de aplicaciones, 51 requieren de APN privado, se indicarán los requerimientos más adelante en el apartado 7.3.1.

7.2 Requerimientos técnicos

A continuación se presentan los requerimientos técnicos y de servicio que deberán ser considerados con carácter de mínimos.

Las soluciones ofertadas para construir una red capaz de prestar el Servicio de Voz Móvil y Datos en Movilidad, con amplia capacidad de supervisión y gestión, tienen como base para su desarrollo el cumplimiento de los siguientes parámetros globales:

- Capaz de cumplir con los objetivos de calidad de servicio comprometidos.
- Flexible, de forma tal que sea posible la evolución hacia otras estructuras, si se modifican factores externos que lo condicionan.
- Fiable, minimizando riesgos a través de una adecuada distribución geográfica, redundancia en equipos, enlaces y encaminamientos.
- Capacidad adecuada para proporcionar a los usuarios el nivel de servicio preciso.

Construida con la tecnología más avanzada que permita, con flexibilidad, el soporte de los servicios de valor añadido más atractivos y demandados.



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

El Servicio de Voz Móvil prestado deberá estar soportado, preferentemente, por estaciones base con tecnología digital de última generación que satisfagan las recomendaciones y normativas internacionales. Asimismo, la red deberá ser actualizada de forma continua, manteniendo en todo momento las funcionalidades más avanzadas en el servicio prestado y siendo responsabilidad del adjudicatario del servicio definir la arquitectura de la red que soportará el servicio.

7.2.1 Servicios básicos

Los servicios mínimos que deberá ofrecer el Servicio de Telefonía Móvil son los siguientes:

- Posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso del terminal móvil, incluyendo:
 - Llamadas nacionales, internacionales, servicios de tarificación adicional, etc.
 - Roaming.
 - Restricción de llamadas a una serie de números predefinidos.
 - Restricción de llamadas a números de servicios especiales que tienen una tarificación adicional (903, 904, 905, 803, 806,...)
 - Restricción de llamadas según horario.
 - Buzón de voz.
 - Servicio de llamadas perdidas.
 - Marcación abreviada, posibilitando a los usuarios marcar un número menor de dígitos para aquellos números externos a la RPV más usados.
 - Facilidades generales de activación/desactivación de opciones de llamadas: Identificación de la línea llamante, ocultación de la identidad de la línea, llamada en espera, desvíos de llamadas, etc.
 - Control de consumo por extensión y facturación detallada.
 - Definición de límites de consumo.
 - Definición y creación de grupos de usuarios. Se permitirá crear agrupaciones de usuarios con una determinada configuración del servicio (restricciones, límites de consumo, etc.)

7.2.2 Cobertura

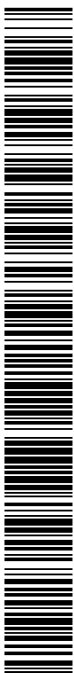
La cobertura del servicio de comunicaciones telefónicas permitirá la utilización del terminal telefónico asociado a la línea (terminal habitual) a nivel mundial, con los acuerdos de roaming que el licitador provea.

Los licitadores suministrarán un mapa de cobertura de telefonía 3G, 3,5 G, 4G y 5G en España, y concretamente en el municipio de Talavera de la Reina.

Asimismo se garantizará la cobertura en el interior de los principales edificios del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

El licitador deberá detallar los procedimientos para mejora de cobertura en los edificios o zonas que el Ayuntamiento de Talavera de la Reina demande. El adjudicatario deberá atender las peticiones que en este sentido solicite el Ayuntamiento.

Se proporcionará una lista con los acuerdos de Roaming que el adjudicatario tiene con otros operadores.

7.3 Servicios de Datos

El licitador deberá disponer y ofertar el servicio de transmisión/recepción de datos por paquetes.

La tecnología de red empleada por el licitador para la prestación de este servicio deberá corresponderse con los estándares utilizados a nivel europeo correspondiéndose adecuadamente con los terminales y/o dispositivos de acceso asociados a este servicio que también deberá ofertar como parte de este contrato.

Se **dispondrá como mínimo** del servicio GPRS con carácter global y 3G-HSDPA en todos los núcleos urbanos.

El acceso al servicio de datos podrá realizarse tanto desde terminales telefónicos móviles, routers, módems USB o los dispositivos que se considere mas adecuados en cada momento.

Dentro del servicio de acceso móvil de datos, podemos distinguir:

- Acceso a Internet. El servicio de navegación por Internet asociado a estas líneas móviles deberá permitir volumen de datos mensuales de: mínimo 2, 5, 10, 25, 50 Gb etc... . Dada la evolución del tráfico de datos en dispositivos móviles, cuando un paquete de datos llegue al 80% de consumo, se deberá avisar al administrador de dicho evento.
- Líneas de datos 3G-5G con módem USB o WIFI y posibilidad de activación de forma temporal bajo demanda.
- Acceso a servicios proporcionados por el operador: se deberá aportar un listado de este tipo de servicios.
- Acceso a correo electrónico, agenda y contactos: los terminales móviles deberán integrarse con el servicio de correo corporativo del Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

En previsión de la necesidad que pudiera surgir por la ejecución de proyectos de Smart City, el operador tendrá que disponer de servicios específicos de datos M2M y Banda estrecha sobre 4g, además de poder ofrecer al ayuntamiento una plataforma de conectividad gestionada para la gestión de dicho servicio.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

7.3.1 Acceso remoto seguro a la intranet municipal. APN privado

Acceso a la Intranet y otros servicios proporcionados por el Ayuntamiento de Talavera de la Reina que se realice mediante conexión directa APN (Access Point Name). El Adjudicatario prestará el servicio de Red Privada Virtual (VPN) para los usuarios (líneas móviles) contratados, mediante la conexión directa entre la red telefónica corporativa y la infraestructura de la red de telefonía móvil del operador adjudicatario, a través de enlaces directos, para la prestación de este servicio avanzado.

Algunas líneas móviles, sobre todo las relacionadas con Policía Local, requieren de acceder a aplicaciones alojadas en el CPD municipal, para ello estas líneas contarán con un Access Point Name (APN) privado. El licitador debe contemplar en su oferta esta característica, garantizando la seguridad de los accesos de estas líneas mediante APN privado. No se admitirá soluciones basadas en instalación de software de VPN en los terminales, la solución debe ofrecerla la red del operador y ser transparente al usuario.

El número inicial de líneas que deberán contar con APN privado es de 51.

7.4 Servicios de Mensajes Cortos

El servicio de telefonía móvil ofertado deberá permitir enviar mensajes cortos SMS, tanto a través de los mismos terminales móviles como desde aplicaciones accesibles a través de servidores Web.

Debe incluir un servicio que permitirá el envío masivo de mensajes cortos. Se podrá establecer una conexión IP con el servicio de mensajes cortos del proveedor a través de una conexión dedicada. Para ello, el operador deberá incluir en su oferta los requerimientos (enlaces requeridos, aplicaciones, etc...) que este tipo de servicios conllevan e incluir dentro de su propuesta de servicios esta valoración. La plataforma de envío de mensajes permitirá al menos el acceso vía portal identificando con usuario y contraseña para el envío manual de mensajes y también el acceso vía servicios web para integración con aplicaciones.

En la línea de los servicios que el Ayuntamiento tiene en la actualidad, debido al requisito establecido por el sistema Cl@ve, la plataforma de envío de mensajes deberá ser compatible para el envío de mensajería acorde a las especificaciones del sistema Cl@ve.

Volumetría

El uso medio mensual no excede los 3000 SMS/mes. Adicionalmente y de forma puntual por campañas informativas o comunicación de cobro de recibos, se pueden generar envíos masivos puntuales de entre 30.000-40.000 SMS, estos envíos se limitan a un máximo de 3 o 4 anuales.

Por todo ello, se solicita como mínimo 200.000 SMS anuales. Se tendrá en cuenta la distribución descrita, de forma que el modelo del servicio tenga en cuenta las posibles variaciones de volumetría entre meses. Se valoraran cifras superiores

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



000676d7421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

7.5 Plan privado de numeración

El Plan Privado de Numeración, propuesto por el licitador respetará las siguientes directrices:

- Los teléfonos fijos o móviles debe ser accesibles desde cualquier otro integrado en la RPV a través de un único número corto.
- La longitud de la numeración corta será como máximo de 5 cifras.

La Red identificará los números del Plan Privado de Numeración en cualquier zona de cobertura del territorio nacional. Se valorará que el Plan Privado de Numeración pueda funcionar adecuadamente fuera del territorio nacional a través de los acuerdos de Roaming con la adición del prefijo +34 o similar.

Se valorará la posibilidad de creación de grupos cerrados de usuarios asimilados a distintos grupos organizativos de esta administración, permitiendo la existencia de extensiones de distinta longitud en los distintos niveles estructurales de la administración.

7.6 Grupos o perfiles de usuarios

El licitador contemplará en su oferta la categorización de los usuarios de la RPV de telefonía móvil en grupos o perfiles que determine la tipología de llamadas que puedan realizar. La categorización se realizará en función de los permisos/restricciones de llamadas salientes (tipos de destinos alcanzables).

Como mínimo se tendrán que poder establecer las siguientes categorías.

- Tipo 1: Llamadas internas, fijos y móviles nacionales e internacionales. SMS
- Tipo 2: Llamadas internas, fijos y móviles nacionales. SMS
- Tipo 3: Llamadas internas. SMS
- Tipo 4: Llamadas internas, y números autorizados.

Las ofertas detallarán la posibilidad de creación de grupos de usuarios y la aplicación de políticas de control y categorización comunes a dichos grupos, así como los procedimientos y herramientas por medio de los cuales se realizará la categorización de los usuarios. Las tareas de categorización serán realizadas por el adjudicatario de acuerdo con las solicitudes realizadas por este Ayuntamiento.

7.7 Provisión de Terminales y tarjetas SIM

El licitador detallará las condiciones relativas a los terminales móviles, y en particular:

- Plan para el equipamiento inicial de terminales. El licitador tendrá que facilitar nuevos terminales al inicio del contrato, según los baremos indicados.
- Condiciones para terminales asociados a altas de nuevas líneas durante la vida del servicio.
- Plan de renovación del parque de terminales por antigüedad y/u obsolescencia tecnológica. Al menos cada 24 meses

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Terminales en préstamo por avería. Se especificará el método para retirada y reparación de aquellos terminales que, sin estar obsoletos, sufran averías, se pierdan o queden inservibles.

El licitador especificará los aspectos técnicos de los terminales móviles ofertados, describiendo los terminales propuestos clasificados en gamas (baja-media, media-alta y premium).

El número de terminales se corresponderán con las líneas cuyo uso es "Líneas para uso personal con terminal móvil, voz y datos", en total 111 terminales. La proporción será:

- Terminales de gama baja-media: 26
- Terminales de gama media-alta: 60
- Terminales de gama Premium: 25

Los licitadores presentarán un catálogo con varios terminales para cada gama de las indicadas. El ayuntamiento podrá elegir los terminales libremente entre los disponibles en dicho catálogo.

Con respecto de las tarjetas SIM, el adjudicatario proveerá inicialmente todas las tarjetas SIM necesarias para prestar el servicio, una SIM por cada línea y las SIM adicionales de las líneas multisim, respetando las numeraciones indicadas en el presente pliego.

También facilitará un lote de tarjetas adicionales sin numeración, para que desde el Ayuntamiento se puedan tramitar rápidamente duplicados de tarjetas o nuevas altas. Este lote de tarjetas se irá reponiendo a medida que se vaya haciendo uso de las mismas.

7.8 Portabilidad

Ante el escenario de un cambio de operador, el licitador detallará en su oferta los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que se mantenga la numeración actual.

7.9 Volumetrías

La tabla relacionada corresponde al ejercicio 2024.

TIPO TRAFICO	LLAMADAS	CANTIDAD
DATOS EN ROAMING	13	31,67 Mb
DATOS INTERNET	36057	6997916,45 Mb
DATOS INTERNET EN UE	49	14616,38 Mb
INTERNACIONAL	33	6281,13 seg.
INTERNO BUZON	186	14655,27 seg.
INTERNO BUZON EN UE	1	62,57 seg.



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

INTERNO CORPORATIVO	8511	1164780,70 seg.
INTERNO MOVILES	10180	1904027,71 seg.
LLAMADAS 80X/905 TARIFICACIÓN ADICIONAL	4	86,56 seg.
LLAMADAS A 800/900	120	38657,67 seg.
LLAMADAS A 800/900 EN UE	2	125,14 seg.
LLAMADAS A 901	7	646,57 seg.
LLAMADAS A 902	120	19419,04 seg.
LLAMADAS A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	24	5145,46 seg.
LLAMADAS DUO	63554	8935920,61 seg.
LLAMADAS DUO EN UE	40	3454,99 seg.
MENSAJES A INFORMACIÓN Y EMERGENCIAS	169	0,00
MENSAJES ESPECIALES	19	0,00
MENSAJES MULTIMEDIA	17	1,81 Mb
PAGOS ONLINE EN SERVICIO DE TERCEROS	24	0,00
RESTO DE TRAFICO NACIONAL	20	6946,47 seg.
SMS	753	0,00
TRAFICO NAC. OTROS OPER. MOVILES	41271	7679934,76
DATOS INTERNET	22473	10015,05
EN ESPAÑA	50	1941,80
LLAMADAS INTERNAS SOLO VOZ BM	14	1472,51
MENSAJES CORTOS	1	0,00

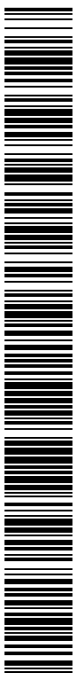
7.10 Gestión del Servicio

Las solicitudes de modificaciones de la prestación del servicio serán ejecutadas por el adjudicatario de acuerdo a los parámetros del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

Para dar el servicio el operador podrá optar por apoyarse en infraestructura de terceros.

El adjudicatario prestará un servicio que como mínimo cubra el horario de 8 a 15 horas de lunes a viernes para atención de estas peticiones. Se designará por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, las personas con permiso para realizar las solicitudes de gestión del servicio, siendo las mismas las únicas habilitadas a tal efecto.

Entre las posibles gestiones a solicitar se encuentran:





Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Alta administrativa de línea.
- Cambio de dirección de facturación.
- Cambio de datos bancarios.
- Cambio de número de teléfono.
- Cambio de tipo de abono.
- Introducción de IMEI en tabla de robados.
- Validación administrativa de tarjeta SIM.
- Cambio de titular.
- Cambio de detalle en factura.
- Cambio de tarjeta SIM, sin modificar su número de línea
- Posibilidad de pasar de tarjeta SIM a una dual, gestionando todo el proceso el Ayuntamiento.
- Provisión de duplicados de tarjetas SIM para pérdidas, robos, tarjetas dañadas.
- Migración.
- Suspensión/rehabilitación, robo o pérdida.
- Activación/rehabilitación bajas temporales.
- Asignación/anulación número de pedido de terminales.
- Asignación/anulación número de pedido de tarjeta SIM.
- Asignación/anulación número de avería de servicio posventa.
- Provisión de códigos de seguridad (PIN, PUK).
- Mantenimiento de agrupaciones.
- Bajas de línea.
- Correcciones de Bajas/Altas de líneas.

Englobado también dentro de la gestión propia del servicio, se encuentran todas aquellas tramitaciones orientadas a la activación y/o desactivación de los servicios de valor añadido o de alguna de las funcionalidades de éstos.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios básicos las siguientes:

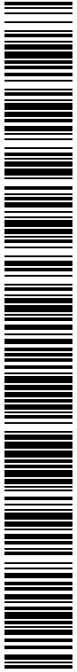
- Ocultación/Identificación de la línea llamante.
- Activación/Desactivación de los desvíos automáticos.
- Activación/Desactivación de restricciones.
- Activación/Desactivación de acceso internacional o roaming.
- Activación/Desactivación de desvíos de llamada.
- Activación/Desactivación del buzón de voz.
- Otras gestiones sobre el buzón de voz.
- Altas/Bajas del número adicional de datos.
- Cambios que afecten a la RPV
- Cambios en los grupos o perfiles de usuarios
- Activación/Desactivación de otros servicios suplementarios.
- Activación/Desactivación de otros servicios de valor añadido.

Se consideran tramitaciones asociadas a servicios avanzados las siguientes:

- Activación/Desactivación de doble línea en la misma SIM (personal/laboral).

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Altas/Bajas del servicio de facturación en soporte magnético.

Se valorará la posibilidad de gestión de los servicios mediante acceso a un portal web de gestión, donde el Ayuntamiento designará a los usuarios con acceso al mismo. Desde el mismo se podrán ofrecer posibilidades de solicitud de las tramitaciones antes mencionadas, consulta de datos de facturación, adquisición de terminales, etc.

7.11 Averías e incidencias

Cualquier avería o incidencia que afecte a la operatividad del servicio de telefonía móvil o que lo impida, tendrá que atenderse a la mayor brevedad. El adjudicatario deberá proveer un sistema de comunicación de incidencias dejando registradas las mismas, debiendo existir una comunicación tanto sobre el estado de la misma como de su resolución definitiva. En todo momento, el Ayuntamiento de Talavera de la Reina, tendrá un contacto para realizar el seguimiento de las incidencias. De esta forma se establecen los siguientes parámetros:

Tiempo de Respuesta: Se define como el tiempo transcurrido entre la notificación de incidencia al operador y el envío al Ayuntamiento de un mensaje de Respuesta, indicando un análisis previo de las posibles causas de avería y una lista de actuaciones correctivas con una estimación de plazos de las mismas. El tiempo máximo de respuesta no será superior a 4 horas.

Tiempo de Resolución: Se define el tiempo de resolución de averías como el tiempo transcurrido entre la respuesta a una comunicación de incidencia y la resolución de la misma. En el caso de incidencias que afecten al servicio de comunicaciones de datos en sedes con líneas 3G/4G, el tiempo de resolución no será superior a 8 horas. En el caso de incidencias en líneas individuales, el tiempo de resolución no será superior a 24 horas.

7.12 Indicadores de calidad

Por lo que respecta a los indicadores de calidad, el licitador deberá considerar los indicadores de calidad que recoja la legislación vigente en cada momento. Actualmente, según la Orden por la que se regulan las condiciones de calidad en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, estos indicadores son:

- Porcentaje de llamadas no completadas.
- Porcentaje de llamadas interrumpidas.
- Tasa de reclamaciones sobre facturación.

Los adjudicatarios deberán poner a disposición del Ayuntamiento de Talavera de la Reina todas aquellas medidas de los indicadores de calidad anteriores, al menos con periodicidad anual, así como en los casos puntuales que sean demandados.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Cualquier otro parámetro incluido en la normativa nacional (Orden Ministerial ITC/912/2006) e internacional que sea de aplicación deberá ser incluido y consensuado de forma previa con el Ayuntamiento.

En todo momento se tendrá en cuenta la Orden Ministerial ITC/912/2006 de 29 de marzo por la que se regulan las condiciones relativas a la calidad de servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas y los posteriores desarrollos de la misma realizados por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información (SETSI) para la realización de las mediciones de los parámetros de calidad indicados.

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina se reserva el derecho de realizar auditorías sobre los parámetros de calidad ofrecidos, bien con personal propio o bien a través de empresas externas independientes, debiendo poner el operador adjudicatario a su disposición todos los medios necesarios para ello.

8. SERVICIO DE CORREO ELECTRÓNICO EN LA NUBE

8.1 Alcance

El alcance comprende el suministro de un servicio de correo electrónico en la nube así como la migración de todos los buzones y correos desde la plataforma actual hasta la nueva. El servicio de correo electrónico se ofrecerá sobre el dominio talavera.org.

Dentro del servicio de correo electrónico en la nube se suministrarán 375 buzones de correo con la siguiente distribución:

- 249 cuentas de correo básicos
- 125 cuentas de correo avanzados
- 1 cuenta de correo para envíos masivos (boletines, newsletters, campañas, etc)

8.2 Características de las cuentas de correo

Características mínimas de las cuentas de correo básico

- Cada buzón/cuenta debe proporcionar al menos los componentes siguientes: correo electrónico, calendario o agenda, contactos y libreta de direcciones, tareas y opciones de personalización.
- La cuentas de correo tendrán un mínimo de 10 Gb de almacenamiento.

Características mínimas de las cuentas de correo avanzado

A las características de las cuentas de correo básicas se añadirá, al menos

- Almacenamiento tipo drive.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Se dispondrá de funciones de acceso y delegación, de forma que un usuario pueda compartir todos o algunos de los servicios: correo, calendario/agenda, tareas y contactos.
- Herramientas para trabajo colaborativo.
- Las cuentas tendrán un mínimo de 25 Gb de almacenamiento.

Además sin ser un requisito, se valorará adicionalmente que las cuentas avanzadas incluyan la posibilidad de edición de documentos ofimáticos y aplicaciones colaborativas y de videoconferencia.

8.3 Requisitos técnicos del servicio

- Los buzones deberán almacenarse cifrados. Tanto el tráfico de acceso a los buzones, como el de tránsito entre servidores de copia y respaldo deberá ser cifrado.
- El sistema de correo ofertado dispondrá de medidas de alta disponibilidad y tolerancia a fallos, debe garantizar una disponibilidad igual o superior a 99,982% del servicio de correo electrónico
- Se podrán utilizar herramientas de mercado con protocolos estándar pop/smtp/imap.
- Sincronización de correo en dispositivos móviles, Android e IOS
- Interfaz Web con posibilidades de personalización de logotipos, colores y fuentes. Compatible 100% Internet Explorer, Firefox y Chrome.
- Clasificación, ordenación y herramienta de búsqueda de los correos. Creación de reglas. Gestión personal del Antispam.
- Multicuenta: Capacidad de añadir otras cuentas de correo bajo un interfaz único.
- Información de ocupación del buzón.
- Permitir la firma de correos mediante certificados electrónicos personales o de empleado público.

Además, sin ser un requisito, se valorará adicionalmente lo posibilidad de autenticación y validación de acceso al servicio integrada y sincronizada con LDAP corporativo (Active Directory de Microsoft).

8.4 Características de seguridad

- La solución deberá incluir la gestión del tráfico limpio, antimalware y antispam; con cuarentena y garantizar la monitorización continua contra correo no deseado, virus y correos de suplantación de identidad, filtrado de contenidos y adjuntos.
- El servicio garantizará el cifrado del acceso via internet, del tránsito entre servidores y del almacenamiento de los buzones.
- El licitador deberá incluir en su oferta, las medidas de seguridad que implementará sobre el servicio de correo que ofrece de cara a garantizar la confidencialidad y seguridad tanto de las comunicaciones como en el almacenado de la información.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- El servicio debe cumplir con la totalidad de la normativa aplicable española y europea sobre datos de carácter personal, en particular los requisitos relativos a la transferencia internacional de datos.
- Toda la información de los buzones/cuentas y la que pudieran tener asociada deberá estar ubicada íntegramente, y así deberá certificarse, dentro del territorio de la Unión Europea, incluidas la sede o sedes principales y las sedes de respaldo.

8.5 Administración y gestión del servicio

La administración del servicio se podrá realizar por el personal técnico del ayuntamiento de Talavera de la Reina, para ello el servicio dispondrá de un Panel de Gestión y Control vía web desde el que gestionar las cuentas de usuarios: altas, bajas, modificación de datos, etc. Además de las funciones básicas de gestión se dispondrá de otros servicios avanzados de administración, como:

- Deberá existir la opción de emitir informes de ocupación de los buzones.
- Podrán realizarse auditorías de las actividades realizadas por los administradores.
- Por motivos de seguridad y requerimientos legales, se podrán realizar auditorías de uso del correo electrónico.
- Existirá la posibilidad de obtener informes de datos acumulados y desglosados con estadísticas, de al menos, los siguientes ítems: cuentas contratadas, fecha de activación de cada cuenta, tamaño de cuentas, datos de actividad, históricos y consumo.
- Se podrán administrar filtros para limitar los contenidos de los mensajes, en particular en lo relativo al tamaño de los anexos, de acuerdo con la política establecida por el Ayuntamiento.

El adjudicatario proveerá un sistema de comunicación de incidencias en el uso del correo electrónico. El tiempo de respuesta será inferior a 4 horas y el tiempo de solución será inferior a 8 horas.

8.6 Devolución del servicio

Una vez finalizado el contrato, el adjudicatario estará obligado a proporcionar un medio para que tanto las cuentas de correo como los correos y libretas de direcciones puedan ser migrados a un nuevo proveedor. Se acordará con el ayuntamiento el formato y medios para realizar la entrega de la información.

Por razones de seguridad, una vez finalizado el servicio y entregada al Ayuntamiento la información de las cuentas y correos para ser migradas, el adjudicatario estará obligado a realizar un borrado seguro toda la información relativa al servicio prestado (cuentas, correos, libretas de direcciones, agendas, etc). Para ello entregará al Ayuntamiento de Talavera de la Reina una certificación de la eliminación de la información realizada.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

9 FASES DEL SERVICIO

Se consideran tres fases en la prestación de los servicios requeridos

- Fase de implantación y migración.
- Fase de operación de los servicios
- Fase de devolución del servicio

9.1 Fase de Implantación y migración

Para esta fase, los licitadores deben aportar un plan de implantación desde la situación de contratación actual hasta la situación final cubriendo todos los requerimientos exigidos. Dicho plan contemplará cómo abordar los cambios propuestos en el pliego desde la situación actual hasta que se esté en disposición de proveer el servicio completo.

Ante el escenario de un cambio del operador actual, el plan de implantación incluirá el detalle de la migración, ampliando dicho plan de implantación con un plan de migración que señale cómo evolucionarán los servicios desde la situación de contratación actual hasta el comienzo de la provisión del servicio.

Los licitadores incluirán un calendario de actividades indicando los plazos estimados, y los medios técnicos y humanos que se requerirán tanto por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina como del operador actual que provee al Ayuntamiento de sus servicios de comunicaciones.

El plan de migración tendrá en cuenta que durante el periodo de transición, los servicios deben estar totalmente operativos, tanto a nivel de conexiones de datos, acceso a internet o servicios de telefonía fija y móvil.

El adjudicatario, una vez se haya finalizado el plan de implantación para la provisión del servicio, entregará la documentación completa de la instalación específica para el Ayuntamiento de Talavera de la Reina efectuada. Dicha documentación se entregará en formato electrónico. Una vez finalizada esta fase se considera que se pueden prestar de manera efectiva los servicios contratados, pasando a la fase de operación de los servicios.

9.1.1 Plan de migración de centralita

Dado que el contrato contempla la migración de la centralita a un servicio en la nube, se debe aportar el plan de migración de la centralita. Este plan incluirá las fases y duración, con cambio de los terminales telefónicos si fuera necesario, líneas u otro equipamiento necesario. Se tendrá en cuenta la no interrupción del servicio durante el periodo de cambio y habrá que comprobar el perfecto funcionamiento del nuevo entorno antes de realizar el cambio definitivo, estableciendo para ello las pruebas previas necesarias y

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

validaciones por parte del personal técnico municipal, que vendrán especificadas en el plan de migración. Se tendrá especial atención a los servicios de emergencias como Policía Local, particularizando el plan para ellos y aportando un plan de continuidad de servicio para caso de caídas imprevistas durante la migración.

9.1.2 Plan de migración de operador/servicios

Ante un escenario de cambio de operador, será imprescindible la entrega de un plan de migración de operador con cronograma de actuaciones, plan de medios (equipo humano in situ y en remoto, equipamiento), plan de contingencias ante posibles incomunicaciones y previsión de indemnizaciones, de manera que sea posible mantener la numeración actual. Este plan será valorado por los técnicos, pudiendo ser motivo de exclusión la no presentación adecuada del mismo. En el caso del operador actual, el plan de migración será para los servicios incluidos, desde la situación actual hasta los requeridos.

En el caso de cambio de operador, antes de que este cambio se produzca, el nuevo adjudicatario deberá desarrollar las actividades necesarias para llevar a cabo el cambio, siendo la realización de estos trabajos una parte fundamental del contrato.

Deberá mantenerse mediante migración la asignación de números que corresponden al plan de numeración privado del Ayuntamiento. Además, se valorará las mejoras que a este efecto proponga el adjudicatario.

El licitador deberá establecer obligatoriamente en su plan de migración de operador sus compromisos de tiempo para la ejecución del mismo, orientando el mismo a minimizar el impacto del cambio sobre el normal desarrollo de los servicios actuales, con la mínima interrupción del servicio y manteniendo, como mínimo, las características descritas a lo largo de este pliego.

El plazo máximo para realizar la migración será de 5 meses.

El NO cumplimiento de los plazos establecidos en el plan de migración de operador para el despliegue de los servicios inicialmente demandados podrá considerarse incumplimiento de contrato y ser causa de penalizaciones e incluso la resolución del mismo. En todo caso, pasado el periodo máximo para la migración, el Ayuntamiento no podrá perder servicios, debiendo el adjudicatario establecer los acuerdos necesarios con el actual operador para garantizar su prestación.

El plan de migración de operador será tenido en cuenta como un elemento fundamental dentro del proceso de valoración técnica de las ofertas.

9.1.3 Comité de seguimiento de la implantación y migración

Se formará un equipo de trabajo compuesto por personal del Ayuntamiento de Talavera de la Reina y por personal de la empresa adjudicataria. Dicho equipo realizará el seguimiento de la instalación y puesta en marcha, realizará las comprobaciones

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

necesarias, supervisará las implantaciones y negociarán las soluciones de las posibles incidencias que puedan surgir durante el proceso de implantación y puesta en marcha de los servicios.

La empresa adjudicataria mantendrá informado en todo momento al Comité de implantación y migración del avance de los trabajos, las desviaciones sobre el plan previsto y los plazos, remitiendo los informes necesarios, pruebas u otra documentación de los servicios que vayan estando operativos.

La puesta en marcha de los diferentes servicios que se vayan implantando y estando operativos será planificada por el Comité de seguimiento de la implantación y migración, una vez superadas las pruebas necesarias y minimizando el impacto en la operativa normal del Ayuntamiento.

9.1.4 Penalizaciones asociadas al plan de implantación y plan de migración

Los cargos derivados de aquellos servicios que en su caso hubieran de mantenerse por incumplimiento del plan de migración de operador, el Ayuntamiento podrá requerir compensación por parte del adjudicatario en el importe de su facturación, con efecto acumulativo sobre el total en el caso de que la facturación emitida por el contratista en un periodo sea inferior a los importes a compensar para ese mismo periodo, y que deberán ser debidamente justificados.

9.2 Fase de operación de los servicios

Esta fase comenzará a la finalización de la Fase de Implantación y migración, es decir, como máximo **comienza a los 5 meses del inicio del contrato**. La duración de esta fase llega hasta la finalización del contrato. Esta fase supone la prestación efectiva de los servicios contratados.

El adjudicatario asumirá la responsabilidad de la prestación integral de todos los servicios ajustándose a los requisitos, gestión del servicio, averías/incidencias y niveles de calidad exigidos en el presente pliego para cada uno de los servicios demandados.

Antes de entrar en esta fase, se realizará un informe por parte de los servicios técnicos municipales donde se hará constar el resultado de la implantación y migración, pruebas que pudieran realizarse para la comprobación del funcionamiento de los servicios y cualquier otra circunstancia que influya en la posible operación de los servicios, y que pudieran derivar en penalizaciones.

9.2.1 Contratación de nuevos servicios

El Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá contratar nuevos servicios adicionales a los contenidos iniciales definidos en este pliego. Así nuevas líneas de teléfono, ampliación de anchos de banda u otros servicios, objeto del presente pliego podrán ser requeridos si el Ayuntamiento así lo necesitara. Para ello el licitador incluirá en la propuesta un catálogo

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00067607421e0c1217007e9177080f62



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

de servicios que incluya los servicios demandados con costes de cuotas de alta y mensual.

El Catálogo de servicios incluirá los servicios demandados en el pliego y aquellos que el licitador considere que pueden ser de interés a lo largo de la duración del contrato. Los precios indicados en el mismo servirán de referencia para evaluar las posibles modificaciones de contrato o la estimación de la Reserva sin Cargo en caso de nuevas peticiones.

El Catálogo de servicios se podrá revisar anualmente tanto en el contenido de los servicios para adaptar los mismos a la evolución tecnológica, como en el importe a efectos de nuevas peticiones o estimación de importes de Reserva sin cargo.

9.2.2 Disponibilidad

El servicio demandado deberá estar operativo de forma continua, 24 horas x 7 días semana, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por el Ayuntamiento de Talavera de la Reina

Las paradas programadas de servicio para actuaciones de revisión, actualización o similares deberán ser comunicadas al Ayuntamiento con una antelación mínima de 2 días laborables y deberán obtener la aprobación del personal designado en el Ayuntamiento a tal efecto como requerimiento previo indispensable a su realización. En todo caso se procurará que dichas paradas se realicen en el horario que menos repercuta en el funcionamiento de los servicios municipales.

9.2.3 Instalaciones eventuales

El adjudicatario proveerá, a petición del Ayuntamiento, líneas de voz y/o datos e internet, con carácter ocasional, para atender eventos que se celebren en cualquier punto del municipio durante la vigencia del contrato.

9.3 Fase de devolución de los servicios

En el periodo final del contrato, previa a la situación de una nueva licitación para los servicios incluidos en el presente pliego, ante un escenario posible de cambio de operador y a fin de que los servicios se presten de forma ininterrumpida, el adjudicatario del contrato se compromete a colaborar con el/los nuevos adjudicatarios, en su caso, en aquellas actividades necesarias encaminadas a la transición del servicio de modo que el servicio se migre sin interrupción.

Si fuera necesario para garantizar la continuidad del servicio, el operador saliente tendrá obligación de llegar a acuerdo con en el/los operadores entrantes en las mismas

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

condiciones técnicas y económicas que tenga con el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina.

10 CONDICIONES GENERALES

10.1 Confidencialidad

Tanto los licitadores como los adjudicatarios se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que pudieran obtener del Ayuntamiento de Talavera de la Reina durante el transcurso del proyecto, y a procurar su custodia y no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte del Ayuntamiento de Talavera de la Reina. Esta obligación estará en vigor aún cuando el contrato haya llegado a su término o haya sido cancelado.

10.2 Recursos humanos. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria deberá disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico al Ayuntamiento de Talavera de la Reina con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación.

El adjudicatario propondrá un equipo de personal cualificado dedicado a este proyecto, compuesto por personal técnico y personal comercial. El personal del Ayuntamiento tendrá acceso directo al menos a una persona como contacto comercial directo y otra como contacto técnico directo.

10.3 Mantenimiento y servicio de atención al cliente

Los equipos y servicios proporcionados por los licitadores dispondrán de un período de garantía equivalente al período de prestación de los servicios de comunicaciones objeto del concurso, salvo aquellos que se indique expresamente en este pliego. Durante el concurso, cualquier problema detectado en el buen funcionamiento del servicio, la infraestructura o los equipos deberá ser corregido, sin cargo alguno, por la empresa adjudicataria, garantizando un tiempo adecuado a cualquier petición de este tipo. Se valorará especialmente un Plan de Actuación de Emergencias para afrontar el mantenimiento de los servicios esenciales ante la interrupción de los mismos por avería.

El adjudicatario vendrá obligado mediante este servicio de mantenimiento a prestar el servicio de comunicaciones en las condiciones establecidas en el contrato, pudiendo el Ayuntamiento de Talavera de la Reina aplicar ante el incumplimiento del contrato una rescisión. Se excluyen expresamente del mantenimiento los terminales telefónicos (salvo los terminales específicos de centralita), cuyo mantenimiento correrá a cargo del Ayuntamiento.

El Servicio de Atención al Ayuntamiento contará con los siguientes servicios mínimos:

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

000676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

- Número de atención al cliente gratuito.
- La existencia de un Gestor asignado para la atención personalizada ante cualquier incidencia o cambio en los servicios que el Ayuntamiento pudiera necesitar.
- Disponibilidad durante el horario de servicio que se acuerde llegando incluso a 24 horas/día, 365 días al año.
- Suministro de información del estado general de la red y de la disponibilidad de los servicios.

10.4 Seguridad y confidencialidad de las comunicaciones

El adjudicatario deberá garantizar el secreto de las comunicaciones conforme a la legislación vigente.

El adjudicatario se compromete a no suministrar información ni a revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el Ayuntamiento de Talavera de la Reina y sus Sedes Municipales, aún cuando el contrato hubiera llegado a su término o hubiera sido rescindido.

Igualmente los licitadores no harán uso de la información que se suministra en la documentación de este concurso para otros fines que su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, no pudiendo trasladar sus contenidos o copia de los mismos a terceros. Se prohíbe expresamente la utilización de análisis funcionales o de requerimientos en beneficio propio de las personas físicas o jurídicas que retiren la documentación anexa a este pliego.

10.5 Propiedad

Todos los informes, estudios y documentos elaborados en ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Talavera de la Reina, quien podrá reproducirlos, publicarlos, divulgarlos total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el autor de los trabajos.

Caso de incumplimiento, todos los adjudicatarios deberán entregar la documentación necesaria, a su cargo, que permitan y garanticen la continuidad del servicio por su cuenta o por terceros.

10.6 Protección de datos

Cuestiones relacionadas con la confidencialidad, tratamiento y protección de datos de carácter personal por la normativa actualmente vigente en dicha materia, en especial, por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos digitales y los posibles desarrollos normativos de la misma (en adelante, LOPDyGDD), así como el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril de 2016, relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD) y demás normativa vigente.

Los datos personales implicados en la ejecución del presente contrato serán tratados por la entidad adjudicataria únicamente a los efectos de cumplir las obligaciones previstas en

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00067607421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

el mismo, y su cesión por parte del Ayuntamiento a dicha entidad se realiza únicamente con la finalidad del estricto cumplimiento del objeto de contrato (excluyendo fines comerciales y publicitarios). La entidad adjudicataria será responsable de su tratamiento salvo en los casos que se describen en este apartado en los que se especifica que actuará como encargado de tratamiento.

Para dar cumplimiento a lo previsto en el RGPD y en la LOPDyGDD, el adjudicatario actuará como encargado de tratamiento de datos de carácter personal, mediante un acuerdo de encargado de tratamiento que se formalizará junto con el contrato.

Para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 116.1 y en el apartado 2 a), del artículo 122, ambos de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (LCSP), según la nueva redacción dada por el Real Decreto-Ley 14/2019, de 31 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones, se indica que la finalidad del tratamiento de datos personales a realizar por el contratista por cuenta del Ayuntamiento de Talavera de la Reina será la provisión de servicios de comunicaciones para las conexiones de edificios municipales a la red municipal, servicios de acceso a Internet para.

Por otra parte, el Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina podrá requerir a la empresa adjudicataria información de cada trabajador/a, previamente a su incorporación al servicio, con el fin de preparar la autorización de acceso, verificar el cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y dotar al personal de los recursos técnicos necesarios para la prestación del servicio o en tareas de soporte, apoyo técnico y resolución de incidencias.

11. MODELO DE FACTURACIÓN

La modalidad de facturación será la de tarifa plana para todos los servicios incluidos en el objeto del contrato, es decir, una tarifa plana igual a lo largo de todo el plazo de ejecución del contrato, independientemente de sus variaciones respecto a las volúmenes previstas y aumentos de las mismas exigidos en el pliego, hasta un 20 % al alza, para la totalidad de los servicios y elementos descritos en el PPTP, durante la duración del contrato.

Los servicios y prestaciones en la fase de operación de los servicios se facturarán a mes vencido, en los primeros 15 días naturales del mes siguiente al que corresponda la factura y en ella se reflejará el coste fijo mensual del servicio. Paralelamente, se emitirá una relación desglosada de consumos y servicios.

De manera general, al importe de la factura se aplicarán los descuentos previstos por incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio que sean de aplicación en cada caso.

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23



00067607421600121700769177080462



Excmo. Ayuntamiento de Talavera de la Reina

11.1 Reserva si cargo

Con objeto de proteger a la administración frente a cambios imprevistos y asegurar que los servicios ofrecidos se adaptan con facilidad a los cambios necesarios a lo largo de la duración del contrato, el adjudicatario deberá asumir dentro del importe del contrato, sin coste adicional para el Ayuntamiento, todas aquellas modificaciones en las prestaciones o servicios relacionados con ellos que no superen, en euros, una Reserva sin Cargo equivalente al 10% del precio de adjudicación.

La cantidad correspondiente al 10% mencionado más arriba podrá ser utilizada, además de para cubrir nuevos servicios, para absorber mayor demanda en la cantidad de servicios previstos inicialmente. Esta reserva sin cargo tendrá vigencia durante toda la duración del contrato, incluida la posible prórroga.

En el caso de producirse baja de servicios, éstas compensarán posibles altas que se produjera con el fin de mantener el nivel de servicios de referencia. Esta compensación se realizará en la reserva sin cargo, de modo que las nuevas altas computarán contra el 10% indicado en la reserva sin cargo y las bajas restarán.

Los licitadores incluirán en la memoria un Catálogo de Servicios en el que se desglosarán de forma detallada los diferentes servicios incluidos con indicación del precio mensual sin IVA. Estos importes se usarán para la determinación del uso de la reserva sin cargo en el caso de ampliación o baja de servicios. En caso de que la suma de bajas de servicios sea superior a la de nuevas altas, resultando en un balance negativo, no implicará modificación en el coste mensual de los servicios, pero sí ampliará el margen en la reserva sin cargo que podría llegar a ser superior al 10% previsto.

El Catálogo de Servicios se actualizará con periodicidad anual para adecuar a mercado los precios en él reflejados, siempre que sean inferiores a los vigentes, y para incluir nuevos servicios que surjan debido a la evolución tecnológica.

En Talavera de la Reina a fecha de firma electrónica

Documento firmado por:	Cargo:	Fecha/hora:
MANUEL IGNACIO CASTRO MARQUEZ	JEFE DE SERVICIO DE INFORMATICA	12/08/2025 15:23

00676d7421e0c1217007e9177080f62

COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>

ANEXO I

SEDE	DIRECCIÓN	CIRCUITO DATOS			CENTRALITA	LINEAS INDIVIDUALES	
		TIPO	CAUDAL	RESPALDO	EXTENSIONES	VOZ	VOZ/DATOS
AYUNTAMIENTO	Pz. Padre Juan de Mariana, 8	DEDICADO	1 Gb	COMPARTIDO 1 Gb	152	1	2
Policía Local	Pz. Pan, 2				36	1	
Centro Cultural Rafael Morales	Pz Pan, 4				17	1	1
Juventud	Pz Pan, 6				4	1	1
BIBLIOTECA JOSÉ HIERRO	Avda. Toledo, 37	COMPARTIDO	600 Mb		16		2
BIBLIOTECA ALFAR	San Andrés, 6	COMPARTIDO	600 Mb		8		3
CENTRO CIVICO LA SOLANA	Mariano Ortega, 28	COMPARTIDO	100 Mb		1		
CENTRO MUNICIPAL JAIME VERA	San Francisco, 12	F.P.		COMPARTIDO 300 Mb	29	1	
CS LA MILAGROSA	Paseo de la estación, 61	COMPARTIDO	100 Mb		2		1
CS FRANCISCO LARGO CABALLERO	San Marcos, 46	COMPARTIDO	100 Mb		1	1	
CS PUERTA DE CUARTOS	Puerta de Cuartos, 10	COMPARTIDO	100 Mb		1		1
CSP CASTILLA LA MANCHA	Segurilla, 35	DEDICADO	300 Mb	COMPARTIDO 300 Mb	10		1
ESCUELA MPAL MÚSICA	Matadero, 17	COMPARTIDO	300 Mb		4		1
GESTIÓN TRIBUTARIA	Herrerias, 4	F.P.		COMPARTIDO 300 Mb	24	1	
SERVICIOS GENERALES	Moreras, 1	COMPARTIDO	300 Mb		5		
PISCINA BARRIO SANTA MARIA.	Santa Engracia, 38	COMPARTIDO	100 Mb		1		
PISCINA EL PRADO	Felipe Sanz El Tío Caracas	COMPARTIDO	100 Mb		1		
PISCINA PATROCINIO	San Marcos, 124	COMPARTIDO	100 Mb		1		
PISCINA PIEDAD	Segurilla, 37	COMPARTIDO	100 Mb		1	1	
PISTA ATLETISMO	Fernando de los Rios, 4	COMPARTIDO	100 Mb		2		
POLICIA LOCAL JOAQUINA SANTANDER	Joaquina Santander, 32	COMPARTIDO	600 Mb		4		
POLIDEPORTIVO JAJE	Paseo Cementerio, 5	COMPARTIDO	600 Mb		9		1
CEMENTERIO	Paseo Cementerio, 1	COMPARTIDO	100 Mb		1		
PROTECCION CIVIL / PISCINA ALAMEDA	Fernando de los Rios, 1	COMPARTIDO	300 Mb		4	1	
IPETA SANTIAGUITO	Templarios, 41	COMPARTIDO	600 Mb	COMPARTIDO 100 Mb	11		1
IPETA PATROCINIO	San Alfonso	COMPARTIDO	300 Mb		7		1
INCUBADORA IAT	Pío XII, 37	COMPARTIDO	300 Mb		2		1
TURISMO	Calle Ronda del Cañillo	COMPARTIDO	300 Mb		2		1
Polideportivo Puerta de Cuartos	Reyes Católicos					1	
CS Barrio Santa María	Santa Rita , 10					2	
Mercatalavera	Juan de la Cierva , 1					1	
Polideportivo 1 mayo	Nicaragua , 10					1	
Polideportivo Patrocinio	San Marcos , 128					1	
Centro acogida animales	Camino del Casar del Ciego						1
Punto Limpio Avenida Madrid	Madrid , 3						1
C.A.							1
Museo etnográfico	San Jeronimo , 1						1
Biblioteca Patrocinio	San Marcos , 124						1
Biblioteca Barrio Santa María	Santa Engracia , 38						1
Teatro Palenque	C/ Palenque						1
Teatro Victoria	Teatro del , 7						1
Depósito Vehículos	Calle parque 10						1
Centro Luis Braille	Rosa de Luxemburgo ,					1	1
					356	16	28

00676d742160c121700769177080f62



COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en <https://sede.talavera.org/validacion/Doc?entidad=45165>