

PLIEGO DE CONDICIONES ECONOMICO-ADMINISTRATIVAS QUE HABRÁ DE REGIR EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL Y FIJA.

1º FORMA DE TRAMITACION

Ordinaria.

2º OBJETO DEL CONTRATO

La adjudicación, que mediante procedimiento abierto se acuerde, tendrá por objeto la gestión de los servicios de telefonía móvil y fija, con arreglo al Pliego de Condiciones Técnicas, unidas al expediente, las cuales se consideran parte del presente pliego. Los servicios a ofertar se dividirán en lotes según se expresa en el punto siguiente.

3º EXISTENCIA DE LOTES

En función de los diferentes tipos de servicios de telecomunicaciones del Ayuntamiento, éstos se han agrupado en los siguientes lotes:

Lote 1 – Servicios de telefonía fija.

Lote 2 – Servicios de telefonía móvil.

Los 2 lotes serán analizados independientemente, pudiendo adjudicarse a licitadores independientes. Los ofertantes podrán presentar sus proposiciones a cada uno de los 2 lotes.

4º DURACIÓN

El contrato tendrá una duración de dos años, contado a partir de la fecha de la firma del mismo, pudiendo prorrogarse por otros dos años más, previo acuerdo de la Junta de Gobierno o Alcaldía.

5º PRECIO DE LICITACIÓN

El importe de la licitación será un tanto alzado que oferta el licitador en función de los datos facilitados por la administración y las tarifas ofertadas por el licitador.

A título informativo, y no garantizándose los importes señalados, a continuación se relacionan las estimaciones(IVA excluido) anuales aproximadas por cada lote:

Lote 1 – Servicios de telefonía fija (50 000€) anuales.

Lote 2 – Servicios de telefonía móvil (23 000 €) anuales.

6º REVISIÓN DE PRECIOS

Procederá la revisión de los precios establecidos para el presente contrato transcurrido cada año desde su adjudicación. La revisión se efectuará en función de la variación experimentada por el IPC del País Vasco en la subclase de “equipos y servicios telefónicos”.

No obstante, los licitadores podrán mejorar en sus ofertas este sistema de revisión, valorándose en el procedimiento y aplicándose en la ejecución del contrato únicamente en la medida en que efectivamente mejore el sistema establecido en el párrafo anterior.

7º FORMA DE PAGO

Recibida de conformidad la prestación, el pago se efectuará mediante facturas mensuales por el importe del consumo realizado a los precios de adjudicación o sus posteriores revisiones, previo el visto bueno del técnico municipal competente.

8º FINANCIACIÓN

Los presupuestos de cada ejercicio recogerán los créditos presupuestarios necesarios para financiar el gasto.

9º GARANTÍAS

Provisional: Para tomar parte en la licitación es preciso constituir una garantía provisional por importe de 750 € para ofertas del lote 1, y 345 € para ofertas del lote 2, la cual será devuelta a l@s licitadores/as una vez que se efectúe la adjudicación del contrato.

Definitiva: El/la adjudicatari@ del contrato, a fin de garantizar el cumplimiento de las obligaciones contraídas, vendrá obligad@ a constituir, una garantía definitiva por importe del 5% del precio de adjudicación (excluido IVA) en cada uno de los lotes.

El plazo para la total constitución de la citada garantía será de quince días naturales, contados desde el siguiente a aquel en que fuese notificad@ el/la adjudicatari@ a tal efecto.

La prestación, constitución y efectos, responsabilidades a que se afectan, y la devolución de las garantías se realizará de acuerdo con lo dispuesto en la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Las garantías se depositarán en el Departamento de Intervención y se podrán constituir en metálico o en cualquier otro medio de los admitidos por la legislación vigente, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 84 de Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

El adjudicatario podrá instar la devolución de la garantía depositada una vez finalizada la ejecución del contrato, y transcurrido, en su caso, el plazo de garantía. La solicitud deberá formalizarse de manera escrita y expresa.

10º CAPACIDAD PARA CONTRATAR

Podrán concurrir a esta licitación las personas naturales o jurídicas, españolas o extranjeras, que tengan plena capacidad jurídica y de obrar y acrediten su solvencia económica, financiera y técnica o profesional.

En ningún caso podrán contratar con el Ayuntamiento las personas en quienes concurra alguna de las circunstancias previstas en el artículo 49 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Será requisito, asimismo, para poder presentar oferta, que la finalidad o actividad que desarrolle el/la licitador/a tenga relación directa con el objeto del contrato, según resulte de sus respectivos Estatutos o reglas fundacionales y se acredite debidamente, y disponer de una organización con elementos materiales y personales necesarios para la ejecución del contrato.

11º PUBLICIDAD

Por tratarse de procedimiento abierto, se dará publicidad al mismo, según lo que dispone el artículo 141 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público, mediante su publicación en el Boletín Oficial de Gipuzkoa.

12º PROPOSICIONES, DOCUMENTOS Y PLAZO DE PRESENTACIÓN

Plazo de presentación: Quince días naturales contados desde el siguiente a aquél en que aparezca el referido anuncio en el Boletín Oficial de Gipuzkoa, hasta las 13 horas.

Las proposiciones serán secretas y su presentación presume la aceptación incondicionada por el/la empresari@ del contenido de la totalidad de lo previsto en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y del Pliego de Condiciones Técnicas.

A la documentación cuyo original esté escrito en idioma distinto del castellano o del euskara, deberá acompañarse traducción oficial a uno de los dos idiomas. Las proposiciones se presentarán en tres sobres cerrados, con la firma del/de la presentador/a en el reverso, que deberán llevar la inscripción "Proposición para tomar parte en el procedimiento sobre , EN EL LOTE". También se indicará el nombre de la empresa que presenta la proposición. Los sobres deberán contener la siguiente documentación:

a) Sobre 1: "CAPACIDAD PARA CONTRATAR"(Común a ambos lotes salvo la garantía provisional que deberá ser aportado por cada lote).

a.a) Documentos acreditativos de la personalidad jurídica del/de la empresari@ y, en su caso, de su representación. La personalidad se acreditará:

- Si la empresa fuera persona jurídica, mediante la presentación de escritura de constitución o modificación, en su caso, inscrita en el Registro Mercantil, cuando sea éste requisito exigible conforme a la legislación mercantil que le sea aplicable. Si no lo fuere, la acreditación de la capacidad de obrar se realizará mediante la escritura o documento de constitución, estatutos o acto fundacional, en el que consten las normas por las que se regula su actividad, inscritos, en su caso en el correspondiente Registro oficial, siendo suficiente cuando se trate de empresari@s no españoles/as de estados miembros de la Comunidad Europea, acreditar su inscripción en un Registro Profesional o

Comercial cuando este requisito sea exigido por la legislación del estado respectivo. Los demás empresarios extranjeros deberán acreditar su capacidad de obrar con certificación expedida por la Embajada de España en el Estado correspondiente.

- Si el licitador actúa en nombre propio, mediante la presentación del Documento Nacional de Identidad, o equivalente de su estado respectivo.

- L@s que comparezcan o firmen proposiciones en nombre de otr@, presentarán copia del DNI, así como poder bastante al efecto. Si la empresa fuere persona jurídica, el poder deberá figurar inscrito en el Registro Mercantil.

- Cuando la proposición se formule por una agrupación de empresas, deberá presentarse, además, documento firmado por l@s representantes legales de todas ellas en el que se señale la participación de cada una en la Unión Temporal de Empresas a constituir y designarse la persona que durante la vigencia del contrato habrá de ostentar la plena representación de todas ellas frente a la Administración.

Toda esta documentación se presentará en original, o copia debidamente compulsada.

a.b) Declaración expresa responsable de no estar incurs@ en prohibición de contratar, conforme al artículo 49 de la Ley la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público

a.c) Declaración responsable de hallarse al corriente del cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, debiendo presentarse, en el plazo máximo de 15 días naturales, desde la publicación de la adjudicación provisional

a.d) Las empresas extranjeras deberán presentar declaración de someterse a la jurisdicción de los juzgados y tribunales españoles de cualquier orden, para todas las incidencias que, de modo directo o indirecto, pudieran surgir del contrato, con renuncia, en su caso, al fuero jurisdiccional extranjero que pudiera corresponder al/a la solicitante.

a.e) Justificante de haber constituido la garantía provisional.

a.f) Documentación acreditativa de la solvencia financiera y técnica

-La solvencia financiera se acreditará mediante declaración de entidad financiera.

-La solvencia técnica se acreditará mediante alguno de los siguientes medios:

a) relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y destinatarios. Los trabajos se acreditarán mediante certificados expedidos por órgano competente.

b)Indicación del personal técnico o de las unidades técnicas, integradas o no en la empresa, participantes en el contrato, especialmente aquellos encargados del contrato de calidad.

c) Declaración indicando la maquinaria,material y equipo técnico del que se dispondrá para la ejecución de los trabajos o prestaciones, a la que se adjuntará la documentación acreditativa pertinente.

NOTA: Aquell@s licitadores/as que se encuentren inscrit@s en el Registro Oficial de Contratistas regulado por el Decreto 12/1.998, de 3 de febrero, por el que se regula el Registro Oficial de Contratistas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, podrán presentar copia compulsada del certificado expedido por el/la letrad@ responsable del registro en sustitución de la documentación requerida en los apartados a.a), a.b), a.c), a.d) y a.f).

b) Sobre 2: "PROPOSICIÓN ECONÓMICA", se deberá incluir:

Proposición ajustada al modelo que se adjunta como Anexo al Pliego de Condiciones Técnicas.

c) Sobre 3: "MEMORIA TECNICA", se deberá incluir:

A fin de analizar y valorar las ofertas, el licitador presentará una memoria técnica en la que recoja los aspectos técnicos, medios, tecnologías, etc. con los que abordará los servicios implicados.

Las ofertas se valorarán de acuerdo a los datos aportados, siendo el licitador el único responsable de la falta u omisión de los datos necesarios para el análisis.

En caso necesario, el Ayuntamiento podrá solicitar a la licitadora la aclaración o ampliación de los datos aportados.

Las Memorias Técnicas se presentarán diferenciadas para el Lote 1 y Lote 2, e incluirán los aspectos señalados en el punto 5 del Pliego de Condiciones Técnicas.

13º APERTURA PROPOSICIONES Y ADJUDICACIÓN

La Mesa de Contratación estará constituida por los siguientes miembros:

Presidente: Alcalde o Concejal en quien delegue.

Vocales: Licenciado informático que presta servicio al Ayuntamiento de Tolosa.

El Secretario Municipal.
La Técnico de Administración General.
El Técnico del Departamento de Intervención.

Secretario: Un administrativo del Ayuntamiento.

La Mesa de Contratación, calificará previamente los documentos presentados en tiempo y forma y si observare defectos materiales o de forma, podrá conceder, si lo estima conveniente, un plazo no superior a tres días hábiles para que el/la licitador/a subsane el error.

A las 12:00 horas del cuarto día hábil a aquel en que finalice el plazo de presentación de proposiciones, excepto si éste coincide en festivo, en cuyo caso se trasladará al primer día hábil siguiente, se reunirá la Mesa y procederá en acto público a la apertura de las proposiciones presentadas y las elevará, con el acta y la propuesta de adjudicación que incluirá en todo caso la ponderación de los criterios de adjudicación al órgano de contratación que haya de efectuar la adjudicación del contrato.

La Mesa podrá solicitar, antes de formular su propuesta, cuantos informes técnicos considere precisos y se relacionen con el objeto del contrato.

El órgano de contratación tendrá alternativamente la facultad de adjudicar el contrato por cada LOTE, a la proposición más ventajosa mediante la aplicación de los criterios de adjudicación establecidos en la cláusula siguiente, o de declararlo desierto, motivando en todo caso su resolución con referencia a los criterios de adjudicación que figuran en el pliego.

14º CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Los criterios que servirán de base para la adjudicación de estos contratos serán los que figuran como Anexo II al Pliego de Condiciones Técnicas.

15º DOCUMENTOS EXIGIDOS AL/A LA ADJUDICATARI@

El/la adjudicatari@, en un plazo de quince días naturales, contados a partir del siguiente al de la publicación de la adjudicación provisional del contrato, deberá presentar la siguiente documentación:

- Justificante que acredite haber constituido la garantía definitiva prevista en la cláusula 9 del Pliego.

Si el/la adjudicatari@ fuere una agrupación de empresas, deberá, antes de la firma del contrato, acreditar su constitución legal como Unión Temporal de Empresas y el CIF de la misma.

16º PERFECCIÓN Y FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO

El contrato se perfeccionará mediante la adjudicación realizada por el órgano de contratación competente (Junta de Gobierno Local).

El contrato se formalizará en documento administrativo dentro del plazo de diez días hábiles siguientes, a contar desde la fecha de la notificación de la adjudicación definitiva.

El/la adjudicatari@ podrá solicitar, no obstante, la elevación del contrato a escritura pública. En este caso, los gastos de formalización serán de cuenta del/de la adjudicatari@.

17º MODIFICACIONES DEL CONTRATO

El Ayuntamiento podrá modificar el contrato, por razones de interés público, debido a necesidades nuevas o causas imprevistas, de conformidad a lo establecido en el artículo 140 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

18º DERECHOS Y OBLIGACIONES

- La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del/de la contratista.
- El/la contratista quedará obligad@ con respecto al personal que emplee en las obras, objeto de este contrato, al cumplimiento: de las disposiciones vigentes en materia de Legislación Laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Será obligación del/de la empresari@ indemnizar los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del servicio.
- El/la contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para tercer@s de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la

ejecución del contrato. Sólo quedará exent@ de responsabilidad cuando los vicios que se observen, sean consecuencia directa de una orden de la Administración o de las condiciones impuestas por ella.

- La obtención de cuantas licencias o autorizaciones administrativas sean precisas, para la prestación del servicio, correrá siempre a cargo del/de la adjudicatari@, quien deberá pedir las en su nombre.
- Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos. El/la adjudicatari@ deberá indemnizar al Ayuntamiento y a las personas afectadas por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.
- El/la adjudicatari@ deberá prestar, sin derecho de pago suplementario, los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como asistencia a reuniones de trabajo o informativas. Esta obligación se mantendrá hasta la finalización del periodo de garantía.
- La utilización por la empresa adjudicataria de datos de carácter personal objeto de tratamiento automatizado que pueda resultar precisa para el cumplimiento del contrato, se efectuará con observancia de lo dispuesto en la normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal.
- La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo, ni cederlos, ni siquiera para su conservación a otras personas.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados al Ayuntamiento. La empresa adjudicataria deberá destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita del Ayuntamiento motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad por un periodo de cinco años.
- De acuerdo con lo establecido en el artículo 18.d) del Decreto 86/1997, de 15 de abril, por el que se regula el proceso de normalización de uso del euskera en las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el contratista deberá cumplir los siguientes requisitos:
 - 1.- Estará obligado a realizar la prestación respetando y facilitando el derecho del usuario y público en general a ser atendido y a utilizar

las dos lenguas oficiales de Euskadi. A estos efectos, el personal a adscribir al servicio deberá tener conocimiento de euskera, en función de la correcta prestación del servicio.

- 2.- El contratista estará obligado a proveer en euskera o en euskera y castellano los impresos, avisos y comunicaciones al público.
- 3.- Dispondrá del número de efectivos necesarios para que su relación con el Ayuntamiento se lleve a cabo en euskera.

19º CUMPLIMIENTO DE LOS PLAZOS Y OBJETO. PENALIDADES

El/la contratista está obligad@ a cumplir el contrato dentro del plazo total fijado para la realización del mismo, así como de los plazos parciales señalados para su ejecución sucesiva.

Si el/la contratista, por causas imputables al/a la mism@, hubiera incurrido en demora respecto al cumplimiento del plazo total, la Administración podrá optar indistintamente por la resolución del contrato o por la imposición de las penalidades establecidas en el art. 196.4 de la ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

Esta misma facultad tendrá la Administración respecto al incumplimiento por parte del/de la contratista respecto a los plazos parciales, cuando la demora en el cumplimiento de aquellos haga presumir razonablemente la imposibilidad del cumplimiento del plazo total.

Cuando el contratista, por causas imputables al mismo, incumpla la ejecución parcial de las prestaciones definidas en el contrato, el Ayuntamiento, de conformidad con lo previsto en la precitada disposición, optará, indistintamente, por la resolución del contrato o por la imposición de las siguientes penalidades(en los pliegos técnicos se explicitan los plazos de implantación de los servicios para los distintos lotes, así como situaciones de averías o irregularidades graves):

20º REGIMEN DE PENALIDADES

1.-Infracciones.

Las infracciones que cometa el adjudicatario en la ejecución de los trabajos se calificarán como muy graves, graves o leves.

a) Tendrán la consideración de *infracciones muy graves*:

- La demora en el comienzo de la prestación del servicio o la cesación en la prestación del mismo, salvo causas de fuerza mayor.
- La demora en la prestación del servicio de mantenimiento y arreglo de averías de acuerdo a los compromisos del contrato, salvo causas de fuerza mayor.
- La cesión, subarriendo o traspaso total o parcial de los servicios, sin autorización expresa del Ayuntamiento.
- El incumplimiento de cualquiera de las condiciones y obligaciones establecidas en este Pliego, sin perjuicio de las acciones posteriores que de ello se deriven.
- La realización de los trabajos de forma manifiestamente irregular.
- La desobediencia a las instrucciones de los responsables del Servicio encargado de la vigilancia de la prestación, relativas al desarrollo del trabajo, y, en general, a las normas que regulan la prestación de los mismos.
- Reiteración de dos o más fracciones graves.

b) Tendrán la consideración de *infracciones graves*:

- El retraso no sistemático en la prestación de los trabajos.
- La utilización incorrecta de los medios materiales e infraestructura puestos por el Ayuntamiento a disposición del personal contratado.
- La reiteración en la comisión de faltas graves.

c) Tendrán la consideración de *infracciones leves* todas las demás no previstas anteriormente y que, de algún modo, signifiquen detrimento de las condiciones establecidas en este Pliego, con perjuicio no grave en la prestación del servicio.

2.- Penalidades.

Las penalidades que se podrán imponer al contratista serán las siguientes:

Por faltas muy graves: 3000 €

Por faltas graves: de 1000 €

Por faltas leves: 200 €

No obstante, en caso de *infracciones muy graves* el Ayuntamiento podrá optar entre la imposición de sanciones, según lo previsto en esta cláusula, o el inicio del correspondiente expediente para la resolución del contrato.

3.- Competencia.

Estas penalidades se impondrán en virtud de Resolución de la Alcaldía-Presidencia, previa tramitación del oportuno expediente en que se dará audiencia al contratista y, en su caso, al avalista.

4.- Pago.

El importe de las penalidades será abonado por el contratista en la Tesorería Municipal dentro de los plazos para la realización en periodo voluntario de los débitos de liquidación individualizada. Transcurrido este plazo sin que se hubiera abonado el importe de la sanción, podrá detrarse éste de la fianza contractual, quedando obligado el contratista a reponer la cantidad restada dentro del plazo de diez días a contar desde la fecha en que fuese requerido para ello, o bien detrarse del importe de las facturas pendientes de abono.

5.- Reclamación de daños:

La aplicación de penalidades no excluye la indemnización de los daños y perjuicios originados al Ayuntamiento, cuya reclamación se tramitará de la misma forma

21º RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato las recogidas en el artículo 206 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

En cuanto a los efectos de la resolución se estará a lo regulado en el artículo 208 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

22º RÉGIMEN JURÍDICO Y JURISDICCIÓN COMPETENTE

El contrato, considerado como de servicios, tendrá carácter administrativo y se regirá por:

- El presente Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.
- El Pliego de Condiciones Técnicas.
- La Ley 30//2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, en todo lo que no se oponga a la Ley 30//2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

- Supletoriamente, regirán las normas generales del derecho administrativo y, sólo en su defecto, las del derecho privado.

El desconocimiento por parte del/de la contratista de la normativa aplicable al contrato no eximirá al/a la mism@ de la obligación de su cumplimiento.

La jurisdicción competente para el conocimiento de las discrepancias que puedan surgir del contrato será la contencioso-administrativa.

Las dudas que pudieran surgir para la aplicación e interpretación del contrato, su ejecución, modificación, cumplimiento por rescisión serán resueltas por el órgano de contratación, siendo sus acuerdos y resoluciones inmediatamente ejecutivos.

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES TELEFONICAS DEL AYUNTAMIENTO DE TOLOSA.

1.OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será la prestación del servicio de telefonía a través de uno o varios operadores para las dependencias municipales y servicios del ayuntamiento de Tolosa. El contrato se divide en dos lotes:

Lote 1: Telefonía fija

Lote 2: Telefonía móvil

Los dos lotes serán analizados independientemente, pudiendo por tanto adjudicarse a licitadores diferentes. Los ofertantes podrán presentar sus proposiciones a uno de los lotes o a ambos.

2. REQUERIMIENTOS DE TIPO GENERAL

Para todos los lotes del presente procedimiento serán de aplicación los siguientes requerimientos de carácter general:

2.1.Provisión de los servicios

Debe mantenerse el plan de numeración actual del Ayuntamiento. En caso que no sea así, el licitador podrá proponer un cambio de numeración que permita la racionalización o actualización del plan de numeración global del Ayuntamiento, ofertándose si procediera un precio por este concepto, siendo por cuenta del adjudicatario todo el coste del plan de migración, incluida la publicidad y el servicio de información al usuario, que deberán detallarse en la oferta.

La provisión de los servicios y sistemas contemplados será del tipo “llaves en mano”. Es decir, en las ofertas los licitantes incluirán TODOS los costes y gastos derivados de la implantación y explotación de dichos sistemas y servicios. El Ayuntamiento no aceptará, posteriormente a la adjudicación del procedimiento, ningún tipo de extra-coste.

Así mismo, el Ayuntamiento no tiene previsto ningún tipo de dedicación de su personal en tareas asociadas a la puesta en marcha.

Con el objeto de que los licitantes puedan contemplar todo tipo de costes y gastos, éstos podrán visitar las instalaciones que estimen convenientes.

El dimensionamiento de los sistemas y servicios se adaptará en todo momento a las necesidades reales del Ayuntamiento.

En caso de ser necesaria la portabilidad de numeración de servicios y terminales, el operador entrante asumirá el coste y realizará todas las tareas necesarias sin que este proceso represente ningún tipo de dedicación por parte del personal del Ayuntamiento.

El operador tendrá una actitud proactiva en la aplicación de nuevas tecnologías para el Ayuntamiento, informará de nuevos servicios, precios, y adecuará en todo momento la infraestructura instalada en función de las necesidades y requerimientos del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento tendrá opción a integrar nuevos edificios y dependencias municipales en idénticas condiciones a las acordadas. Asimismo existirá la opción de dar de baja de servicios contratados.

2.2.Relación Ayuntamiento – Operador

La relación entre el Ayuntamiento y el operador cumplirá los siguientes requisitos. Se definirán tres niveles de interlocución:

Nivel institucional
Nivel comercial
Nivel técnico

Existirá una interface tipo “ ventana única” a través de la cual se realizarán todas las gestiones. Esta atención será personalizada, permanente y ágil.

El responsable comercial, además de gestionar las peticiones del Ayuntamiento, tendrá entre otras las siguientes responsabilidades:

Informar de nuevos servicios y productos que puedan ser de interés para el Ayuntamiento.

Gestionar el soporte de ingeniería y de las acciones de mejora permanente.

El Ayuntamiento de Tolosa podrá, de forma justificada, pedir una nueva designación del responsable comercial o de su sustituto asignado, que el adjudicatario hará efectiva en un plazo inferior de una semana, a partir de la recepción de la solicitud, y con los mismos requisitos establecidos más arriba.

Todas las tareas de ingeniería necesarias para la implantación y explotación de los sistemas y servicios estarán incluidas y sin coste adicional para el Ayuntamiento.

2.3.Plataforma de gestión del operador

Tanto a nivel comercial como a nivel técnico, el adjudicatario dispondrá de una plataforma de gestión, accesible remotamente desde el Ayuntamiento, mediante la cual el personal encargado de la gestión de los servicios pueda realizar, como mínimo las siguientes funciones:

- Gestión automatizada de las solicitudes cambios,...
- Monitorización del estado de las peticiones y de su cumplimiento.
- Monitorización de las incidencias
- Obtención del detalle de la facturación en formato electrónico.

2.4.Mantenimiento de la planta y de los servicios

El mantenimiento de la planta instalada y del conjunto de servicios, será responsabilidad del operador adjudicatario.

El servicio será del tipo 24x7.

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás, estarán incluidos en los costes fijos de mantenimiento.

A través de la plataforma de gestión, el Ayuntamiento podrá hacer un seguimiento de las incidencias abiertas y de su estado de resolución.

La resolución de incidencias deberá contemplar procedimientos excepcionales, a parte del canal estándar para atender problemas urgentes, de emergencia o que afecten a servicios esenciales del Ayuntamiento.

Los licitantes en sus propuestas indicarán los niveles de servicio (SLA's) para estos tipos de casos.

2.5.Facturación

El sistema de facturación debe permitir las siguientes facilidades:

- El operador debe facilitar la factura en formato electrónico y papel. En el primer caso el operador facilitará el formato de los datos contenidos. En caso de modificación de dicho formato, el operador deberá proponer al Ayuntamiento el

nuevo formato, debiendo demorarse al visto bueno del Ayuntamiento la emisión de la facturación en el nuevo formato a fin de que puedan adaptarse las aplicaciones de tramitación de la facturación.

- La facturación en formato electrónico incluirá el máximo detalle posible, permitiendo asignar cualquier elemento de coste fijo o variable, a cualquiera de los NIF's del Ayuntamiento, con independencia del uso compartido de medios de transmisión. Es decir, el tráfico generado por diferentes números que pertenecen a un mismo primario se podrán imputar a diferentes NIF's.
- La información será accesible vía web y en CD, en formato tratable informáticamente.
- Generación de una factura informativa agrupada que incluya todas las dependencias y NIF's asociados al Ayuntamiento, con el mismo nivel de detalle que las otras.
- Generación de facturas para cada uno de los NIF's del Ayuntamiento. Dentro de cada factura se podrán definir centros de coste.
- Información detallada de todo los costes fijos y de tráfico indicando tipo de llamadas salientes, incluidas las metropolitanas. Este detalle incluirá como mínimo: extensión/linea origen, número de destino, hora de la llamada (hh:mm:ss), tipo de llamada, duración y coste.
- Los licitantes indicarán en sus propuestas el formato, contenidos, nivel de detalle, herramientas de procesamiento, fecha de presentación de factura, y otros. Así mismo, podrán proponer esquemas tarifarios, basados en coste/minuto por los diferentes tipos de tráfico o facturaciones fijas con mecanismos de regularización cada 2 - 3 meses.

2.6.Garantía de libre concurrencia

Con el objeto de evitar que, tanto en este procedimiento como en los futuros, el operador que esté dando el servicio pueda hacer mal uso de su posición, durante el proceso de implantación estará obligado a:

Facilitar toda la información tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso en un plazo máximo de 2 semanas

No degradar los niveles de servicios en aquellas infraestructuras que continúen en servicio y sean utilizadas para el transporte del tráfico del nuevo operador.

No dificultar el proceso de cambio, ni degradar los SLA's

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

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

2.7.Revisión de precios

Según lo recogido en el párrafo 'Revisión de precios' del punto 6 del Pliego de Condiciones Económico-Administrativas.

2.8.Calendario de disponibilidad

En caso de que el licitador no dispusiera de la infraestructura suficiente para prestar en un corto plazo de tiempo la totalidad de los servicios requeridos en las distintas sedes y ubicaciones objeto del procedimiento, deberá proponer (y comprometerse) un plan de implantación que incluya servicios, ámbitos geográficos y plazos de disponibilidad. Si el ofertante no cubriera todas las zonas, deberá indicar las soluciones planteadas para estas.

2.9.Uso del euskera

El software (locuciones de voz, mensajes a terminales y otros aplicativos) dirigidos al usuario final dispondrán de interface de usuario en Euskera.

2.10 Cumplimiento de LOPD

El licitador indicará en su propuesta los mecanismos y medidas aplicables para garantizar el cumplimiento de la LOPD.

3. LOTE 1: TELEFONIA FIJA

3.1 Objeto

En los presentes pliegos se establecen las necesidades de comunicación de ayuntamiento. Sin embargo, el contrato incluirá todos los servicios que puedan ser demandados para las necesidades del ayuntamiento, incluyendo la adición o supresión de centros. De la misma forma, si las necesidades del ayuntamiento así lo requirieran, podrán darse de baja aquellos servicios que dejaran de ser necesarios.

3.2 Servicios a prestar

El servicio del operador incluirá los siguientes conceptos:

- Acceso a la red pública del operador a la que se encaminará el tráfico saliente y entrante.
- Acceso a la red corporativa de telefonía móvil.
- Interconexión con las redes de móviles, con implantación de una red privada virtual RPV.
- Comunicación corporativa sin coste por tráfico entre las extensiones de la red integrada dentro de cada edificio y entre extensiones de los distintos edificios que componen el ayuntamiento.
- Operación y programación de la red.
- Información a requerimiento sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas, etc.

La solución propuesta por el licitador será RDSI basada en las centralitas digitales actuales, actualizadas, renovadas o sustituidas por otras nuevas a criterio del ofertante, quien deberá explicar en su caso las inversiones necesarias en este capítulo.

-Si las soluciones propuestas implicaran cambio de aparatos digitales, el licitador deberá ofertar los necesarios para sustituir los actuales.

El licitador podrá proponer en su oferta, indicando el coste en su caso, nuevos servicios o mejoras con respecto a la situación actual de forma que se obtenga una mayor operatividad e integración en las comunicaciones.

En ningún caso se migrarán o darán de baja las líneas analógicas ADSL ubicadas en el ayuntamiento, casa de cultura y Euskaltegi pertenecientes a la red de datos de IZFE.

El Ayuntamiento tendrá la potestad de encaminar el tráfico de fijo a móvil por el operador adjudicatario del lote 1 o del lote 2, según las condiciones sean más ventajosas para el ayuntamiento.

La solución propuesta por el licitador deberá permitir como mínimo los siguientes servicios:

- Desvío de llamadas.
- Llamada en espera.
- Llamada a tres.
- Información-restricción de número llamante.
- Información-restricción de la identidad.
- Portabilidad de la numeración.
- Interconexiones con las redes de móviles (redes RPV).

3.3 Niveles de calidad

Uno de los principales objetivos del presente procedimiento es mantener o mejorar los niveles actuales de calidad. Por esto, los adjudicatarios deberán cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de calidad:

Parámetro	SLA mínimo
Disponibilidad mensual por enlace	Igual o superior al 99,95%
Tiempos de resolución de averías muy graves ¹	Inferior a 4 horas desde su notificación
Tiempos de resolución de averías graves ²	Inferior a 6 horas desde su notificación
Tiempos de resolución de averías leves ³	Inferior a 12 horas desde su notificación
Porcentaje de llamadas fallidas:	
Metropolitanas	Igual o inferior al 0,1%
Provinciales	Igual o inferior al 0,2%
Nacionales	Igual o inferior al 0,3%
Internacionales comunitarias	Igual o inferior al 0,5%
Bloqueo de conmutación	Igual o inferior al 1%
Tiempo de respuesta comercial:	
Por servicios “de catálogo” que no requieren realización de proyectos o estudios	Inferior a 3 días hábiles desde la solicitud
Para servicios que requieran realización de proyectos o estudios	Inferior a 10 días hábiles desde la solicitud
Gestión de altas:	
Ampliación centralitas	Igual o inferior a 18 días hábiles desde la solicitud
Acceso analógico / acceso básico RDSI	Igual o inferior a 12 días hábiles desde la solicitud
Acceso primario RDSI	Igual o inferior a 28 días hábiles desde la Solicitud
Alta extensión analógica /digital	Igual o inferior a 12 días hábiles desde la solicitud

Gestión de bajas	Inmediato
Tiempo máximo de interrupción para mantenimiento programado	4 horas (no incluidas en el parámetro de disponibilidad)
Número máximo de interrupciones para mantenimientos programados	2 por año

¹, primarios de interconexión a centros frontales, enlaces transversales....

² Avería en operadoras, números 900..

³ Incidencias que provocan una degradación del servicio sin impedir su uso

Periódicamente se analizarán los niveles de calidad reales y en caso de incumplimiento reiterado, se aplicarán las penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

4. LOTE 2: TELEFONIA MOVIL

Este lote contempla los servicios de comunicaciones móviles tanto de voz como de datos.

4.1 Servicios a prestar

Se incluirá dentro de este lote:

- El tráfico de móviles corporativos a móviles, tanto corporativos como ajenos de cualquier operador.
- El tráfico de fijos de la red corporativa a móviles corporativos o del operador adjudicatario de este lote.
- La interconexión de la red fija corporativa con la red de móviles.
- Servicio de Roaming internacional.
- El suministro y mantenimiento de terminales móviles.
- Información a requerimiento sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas, etc.
- El encaminamiento y la gestión de datos del tráfico entrante y saliente de datos.
- Opcionalmente, la conexión con el servidor de mensajes SMS y MMS del operador adjudicatario.
- Sincronización de correo. Soluciones basadas en Microsoft Exchange via Windows mobile o Blackberry.

4.2 Terminales y accesorios

En cuanto a los terminales a suministrar por el adjudicatario se distinguirán tres gamas: gama alta, gama normal y gama dura.

Se determinarán las gamas alta y normal en base al importe (P.V.P.) del terminal, estableciéndose el cambio de gama en el valor medio entre el precio más alto y el precio más bajo de terminal. Se determinará la gama “dura” teniendo en cuenta las características de dureza física del terminal según criterio del Ayuntamiento, dado que serán terminales destinados a servicios de emergencias (Policía municipal, protección civil,...)

Por cada tipo de terminal, el licitador podrá proponer dos modelos.

El licitador podrá proponer en su oferta un plan periódico de renovación de terminales.

Del conjunto de terminales por gama se deberá mantener durante toda la vigencia del contrato la siguiente proporción:

- Terminales gama alta, el 20% del total.
- Terminales gama normal, el 60% del total.
- Terminales gama dura, el 20% del total.

El adjudicatario deberá entregar en depósito sin cargo al menos 2 terminales móviles (incluidos cargadores) para la reposición rápida en caso de avería. Estos terminales podrán ser de cualquiera de los tipos indicados y deberán se actualizados periódicamente.

El Ayuntamiento puede solicitar opcionalmente sin coste, los siguientes accesorios:

- kit manos libres, máximo para el 10 % de los aparatos.
- kit manos libres por coche, máximo para el 10 % de los aparatos

Además de los accesorios incluidos por defecto que se acaban de mencionar, el adjudicatario se compromete a disponer de accesorios para todos los modelos de terminales que utilice el Ayuntamiento durante todo el periodo de servicio del terminal.

Todos los terminales, dispositivos, líneas, PIN's, PUK's y softwares estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición del Ayuntamiento en formato electrónico y a disposición del Ayuntamiento en la plataforma web.

4.3. Niveles de Calidad

Los adjudicatarios deberán de cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de calidad:

Parámetro	SLA mínimo
Disponibilidad mensual enlace	Igual o superior al 99,95%
Probabilidad de bloqueo de los enlaces de red fija a red móvil	Inferior 1%
Tiempo de respuesta en caso de caída del servicio	Inmediato
Tiempo de resolución en caso de caída del servicio	2 horas
Disponibilidad mensual de la red	Igual o superior al 99,9%
Plazo de recogida de terminales	Inferior a 24 horas desde la solicitud. Si este plazo finalizase en día festivo, se entenderá su prórroga hasta el primer día hábil siguiente.
Gestión de altas	Inferior a 24 horas desde la solicitud
Gestión bajas, cambios y activaciones	Inmediato
Tiempo de respuesta comercial:	
Por los servicios “de catálogo” que no requieren realización de proyectos o estudios	Inferior a 2 días hábiles desde la solicitud
Por los servicios que requieren realización de proyectos o estudios	Inferior a 10 días hábiles desde la solicitud

Periódicamente se analizarán los niveles de calidad reales y en caso de incumplimiento reiterado, se aplicarán las penalizaciones establecidas en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

5. MEMORIA TECNICA

Incluirá al menos los siguientes aspectos:

- Soluciones técnicas para los servicios prescritos: características técnicas y estructura de la red, capacidad de redundancia, rutas alternativas, acceso a la RTB.
- Servicios de valor añadido, soluciones nuevas para los servicios existentes, mejoras en prestaciones, nuevos servicios.
- Plan de despliegue o implantación: servicio, ámbito geográfico y plazos
- En telefonía fija: Plan de numeración. En su caso, plan de migración.
- En telefonía móvil:
 - Número anual de terminales de entrega gratuita.
 - Características de los terminales ofertados y de accesorios
 - Mapa de cobertura: Gipuzkoa 1/100.000 y Estado. Podrá entregarse en soporte informático o indicando URL de Internet
 - Cobertura Roaming internacional.
- Servicio de mantenimiento, indicando al menos:
 - Recursos humanos y técnicos disponibles en Gipuzkoa.
 - Horarios de atención. Sistemas de recepción y seguimiento de incidencias, soporte y atención al cliente.
 - Tiempo de respuesta y resolución para averías puntuales.
 - Tiempo de respuesta y resolución para averías masivas o de sistemas esenciales.
- Recursos humanos y técnicos del soporte del servicio en nuestro territorio y en el entorno próximo. Estructura de la red.
- Plazos para la instalación o alta de servicios.

ANEXO I

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA PARA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

Dn,....., provisto del DNI númeroexpedido en.....con fecha..... en nombre propio y/o en representación de la empresa que ostenta según consta en la escritura de otorgamiento de poder conferida ante el Notario Dn., con domicilio a efectos de notificaciones en calle , número , tfno empresa....., fax empresa.....

DECLARA

PRIMERO: Que está enterado del anuncio publicado por el ayuntamiento de Tolosa en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Gipuzkoa, por el que se convoca procedimiento abierto para la prestación del servicio de TELEFONÍA FIJA.

SEGUNDO: Que ha examinado y conoce el pliego de Prescripciones Técnicas y el de Cláusulas administrativas.

TERCERO: Que se compromete a llevar a cabo la presentación del citado servicio por el importe:

Plazo para la puesta en marcha del servicio:.....

PRECIOS UNITARIOS:

1. Puesta en marcha del servicio

	Coste Total
Costes puesta en marcha de servicio	

2. Coste de mantenimiento de servicio (Mensual)

	Coste Mensual	
Acceso a primario RDSI.		
Acceso básico RDSI		
Línea Analógica		
DDI's		

3. Costes variables mensuales.

3.1

	Coste Establecimiento	Coste segundo
Tráfico Metropolitano (local)		
Tráfico Provincial		
Trafico Nacional		
Trafico internacional		
Trafico fijo-movil		

3.2

OPCION TARIFA PLANA €/Mes

4. Costes de ampliación

	Alta / unidad
Nuevo acceso primario RDSI	
Nueva línea analógica	
Nuevo DDI	
Enlace FCT	

5. Propuestas de ahorro:

- Descuentos por volumen.
- Costes de sustitución de centralita (en caso de ofertarse):
 - ✓ Propuesta de cambio de centralita.
 - ✓ Mantenimiento: Precios, tiempo de respuesta....
 - ✓ Costes de terminales telefónicos: Analógicos, digitales.

6. Propuesta de revisión de precios:

En la oferta y precios unitarios se incluyen todos los conceptos, impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal y también el IVA.

Tolosa, de de 2008.

Firma.

MODELO DE PROPOSICIÓN ECONÓMICA PARA CONTRATACIÓN, POR CONCURSO, DEL SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL.

Dn,....., provisto del DNI númeroexpedido en.....con fecha..... en nombre propio y/o en representación de la empresa que ostenta según consta en la escritura de otorgamiento de poder conferida ante el Notario Dn., con domicilio a efectos de notificaciones en calle , número , tfno empresa....., fax empresa.....

DECLARA

PRIMERO: Que está enterado del anuncio publicado por el ayuntamiento de Tolosa en el Boletín Oficial del Territorio Histórico de Gipuzkoa, por el que se convoca procedimiento abierto para la prestación del servicio de TELEFONÍA MOVIL.

SEGUNDO: Que ha examinado y conoce el pliego de Prescripciones Técnicas y el de Cláusulas administrativas.

TERCERO: Que se compromete a llevar a cabo la presentación del citado servicio en las condiciones establecidas en el apartado segundo, por el importe de:

Plazo para la puesta en marcha del servicio:.....

PRECIOS UNITARIOS:

1. Puesta en marcha del servicio

	Coste Total
Costes puesta en marcha de servicio	

2. Costes de mantenimiento de servicio

	Coste Mensual
Línea Móvil con Terminal	
Extensión RPV	

3. Costes variables mensuales.

3.1

	Coste Establecimiento	Coste segundo/Kb
Tráfico a Móviles corporativos		
Tráfico a móviles de otro operador (vodafone, Movistar, Amena)		
Tráfico a móviles de otro operador (Euskaltel, Yoigo, Carrefour,...)		
Trafico Móvil-fijo (nacional)		
Trafico Movil-Internacional		
Mensajes SMS (Precio unidad)		
Tráfico de datos GPRS/UMTS		

3.2

Opción tarifa plana €/mes.

4. Costes de ampliación

	Alta / unidad
Nueva línea móvil	
Enlace FCT	

5. Propuestas de ahorro:

- Descuentos por volumen.
- Soluciones basadas en tarifas planas.
- Planes de ahorro contrato:
 - ✓ Tarifas planas de datos.

- ✓ Envíos masivos SMS, MMS.
- ✓ Otras opciones de ahorro.
- ✓ Tarifas planas de voz.

6. Soluciones basadas en correo móvil
7. Propuesta de revisión de precios.

En la oferta y precios unitarios se incluyen todos los conceptos, impuestos, gastos, tasas y arbitrios de cualquier esfera fiscal y también el IVA.

Tolosa, de de 2008.

Firma.

ANEXO II: CRITERIOS DE ADJUDICACION

LOTE 1: TELEFONIA FIJA (100 puntos)

1. OFERTA ECONOMICA : 50% (50 puntos)

Se valorará:

- Costes variables mensuales – 50 % (25 puntos) : En este apartado se podrán ofertar tanto opciones de tarifa plana como tarificación por segundos. El ayuntamiento elegirá la oferta que considere más ventajosa y valorará sobre esa oferta.
- Costes de mantenimiento de servicio – 10 % (5 Puntos)
- Propuestas de ahorro y revisión de precios– 25 % (15puntos)
- Costes de ampliación -10% (5 puntos)

2. OFERTA TECNICA : 30% (30 puntos)

En este capítulo se valorará:

- Soluciones técnicas para los servicios prescritos – 20 % (6 puntos)
- Servicios de valor añadido, soluciones nuevas para los servicios existentes, mejoras en prestaciones, nuevos servicios. – 50 % (15 puntos)

- Plan de implantación: servicios, ámbito geográfico, plazos.– 15 % (4,5 puntos)
- Plan de numeración. – 15 % (4,5 puntos)

3. RECURSOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: 20 % (20 puntos)

En este apartado se valorará:

- Recursos técnicos y humanos propuestos para la prestación del servicio en el ámbito geográfico objeto del contrato y en el entorno próximo. – 35 % (7 puntos)
- Servicio de atención de incidencias, mantenimiento, soporte y atención al cliente. – 35 % (7 puntos)
- Plazos para la instalación o alta de servicios. – 30 % (6 puntos)

LOTE 2: TELEFONIA MOVIL (100 puntos)

1. OFERTA ECONOMICA : 60% (60 puntos)

Se valorará:

- Costes variables mensuales – 50 % (30 puntos) : En este apartado se podrán ofertar tanto opciones de tarifa plana como tarificación por segundos. El ayuntamiento elegirá la oferta que considere más ventajosa y valorará sobre esa oferta.
- Costes de mantenimiento -15% (9 puntos)
- Propuestas de ahorro y revisión de precios - 25 % (15 Puntos)
- Costes de ampliación -10 % (6 puntos)

2. OFERTA TECNICA : 30% (30 puntos)

En este capítulo se valorará:

- Mapa de cobertura – 15%
- Soluciones técnicas para los servicios prescritos, terminales de entrega gratuita, características de los terminales ofertados, servicio roaming – 35 %
- Plan de numeración – 15 %
- Plan de implantación: servicios, ámbito geográfico, plazos – 15 %
- Servicios de valor añadido, soluciones nuevas para los servicios existentes, mejoras en prestaciones, nuevos servicios. – 20 %

3. RECURSOS PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO: 10 % (10 puntos)

En este apartado se valorará:

- Recursos técnicos y humanos propuestos para la prestación del servicio en el ámbito geográfico objeto del contrato y en el entorno próximo. – 35 %
- Servicio de atención de incidencias, mantenimiento, soporte y atención al cliente. – 35 %
- Plazos para la instalación o alta de servicios. – 30 %

ANEXO III: PLAN DE NUMERACIÓN DEL AYUNTAMIENTO.

Listado de teléfonos por centro:

Centro	Dirección	Telefono	Telefono
Ayuntamiento	Plaza Zaharra N°6	943697500	943654466
<u>Departamentos</u>	“”		
<i>Servicios</i>		943697450	
<i>Urbanismo y obras</i>		943697451	
<i>Oficinas generales</i>		943697452	
<i>Euskara</i>		943697453	
<i>Empleo</i>		943697454	
<i>Deportes</i>		943697455	
<i>Informatika</i>		943697456	
<i>Intervención</i>		943697457	
<i>Recaudación</i>		943697458	
<i>Personal</i>		943697459	
<i>Servicios sociales</i>		943697460	
<i>Policía Municipal</i>		943675858	
<u>Números de fax</u>			
Alcaldía		943697509	
Palacio Aramburu		943673298	
Oficinas generales		943697503	
Euskaltegi		943651244	
Servicios sociales		943697508	
Urbanismo		943697502	
Información		943697510	
Intervención		943697504	
Kultur Etxea		943670300	
Escuela de Música		943654346	
Obras y servicios		943697501	
Personal		943697507	
Policía Municipal		943697506	

		943675858	
Recaudación		943697505	
Violencia Genero		943572222	
Otros		943653960	
		943016778	
		943650447	
		943654339	
		943655651	
		943671049	
		943697491	
	Igogailua	943697492	
	Igogailua	943697493	

Centros del ayuntamiento

Centro	Direccion	Telefono	Fax
Casa de Cultura ²	Triangulo plaza	943670383 943670388 943671220 943673294 943672772 943673383	943670300
Euskaltegi ²	Pablo Gorosabel 34b	943651006 943652343 943670616 943676186	943651244
Escuela de musica	Pablo Gorosabel 34b	943651593	943654346
Biblioteca infantil ¹	Andre Mari Plaza 5	943697461	
Palacio Aranburu ¹	Andre Mari Plaza 4	943697462 943674811 943670594	

² En la actualidad existe fibra óptica desde el ayuntamiento de Tolosa a la Casa de Cultura y el edificio municipal de Gorosabel 34. Esta fibra óptica no esta conexionada.

¹ En la actualidad el palacio Aramburu y la biblioteca infantil se hayan unidos al ayuntamiento mediante mangueras de 25 pares de hilo de cobre.

Centralitas:

Centro	Marca	Número de extensiones (aproximado)
Ayuntamiento	Tecnovis Integral I 3	65
Kultur Etxea	Panasonic KX-TD612	7
Musika Eskola		
Euskaltegia	NETCOM DKDA9	3
Aranburu		7
Cine Leidor	NETCOM NERIS 4/8	4

Centro	Dirección	Teléfono	
Otros centros municipales.			
Protección Civil	Larramendi 9	943671111	
Erretengibel	Plaza zaharra 10	943670892	
Jubilados	Euskal Herria plaza		
Alcoholicos anónimos	Plaza Abastos z/g	943673758	
Softec	Gorosabel 34b		
KZGunea	Gorosabel 34b		
Cine Leidor	San Francisco 8	943650234 943650238 943650796 943698034	
Plaza de toros	Calle Oria 6	943651316	
Obra brigada	San Esteban 20	943651377	
Talleres ocupacionales	San Esteban 20	943651948	
Kale hezitzaileak	Martin J. Iraola 17	943653812	
Local Social	C/ San Juan	943654915	
Ascensor	Zerkausi a	943016778	
	Amaroz 36	943117666	
Bedaioko Haur eskola		943650249	
Samaniego Ikastetxea	Santa Lucia 14	943650590 943650854	

Teléfonos Móviles

Número de Teléfono	Compañía	
605724299	Euskaltel	
651702387	Euskaltel	
688653154	Euskaltel	
688653155	Euskaltel	
610440554	Euskaltel	
607427305	Euskaltel	

688677947	Euskaltel	
638050874	Euskaltel	
688696226	Euskaltel	
656797662	Euskaltel	
609165659	Movistar	
650544005	Movistar	
660410570	Movistar	
686965158	Movistar	
699075503	Movistar	
610440551	Vodafone	
610440553	Vodafone	
610440555	Vodafone	
610740777	Vodafone	
661201492	Vodafone	
670302738	Vodafone	
670306965	Vodafone	
670325300	Vodafone	

ANEXO IV: NÚMERO DE LLAMADAS Y DURACIÓN DE LAS MISMAS.

De forma orientativa se muestran los consumos del ayuntamiento en un mes.

Telefonía fija

Locales		Provincial		Interprovincial		Internacional		Moviles		T.Especial ²	
Nº Llam.	Durac. ³	Nº Llam.	Durac. ²	Nº Llam.	Durac. ³	Nº Llam.	Durac. ³	Nº Llam.	Durac. ³	Nº Llam.	Durac. ³
5.989	1.224.194	461	87.419	308	48.534	3	1.858	3.992	448.543	215	70.566

Telefonía Móvil

Movil-fijo		Movil-Movil		Mensajes
Nº Llam.	Dur. ³	Nº Llam.	Dur. ³	(SMS+MMS)
2.614	237.991	3.108	280.580	419

² Números red inteligente (80X/90X, información, etc.)

³ En segundos