



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxes: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES TELEFONÍA MÓVIL EN EL ÁMBITO DE GIPUZKOAKO UR KONTSORTZIOA-GIPUZKOAKO URAK

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato será el servicio de comunicaciones telefónicas móvil (voz y datos) en el ámbito de Gipuzkoako Ur Kantsortzioa-Gipuzkoako Urak, durante un periodo de 2 años más prórroga de 1 año .

2.- SERVICIOS A CONTRATAR

Dentro de los servicios de comunicaciones móviles a contratar se encuentran:

- Líneas móviles de sólo voz (ej. Operarios)
- Servicio de Datos GPRS/3G/4G/4G+ sobre las líneas móviles de voz. En el caso de existir servicio de datos 5G, o superior, quedará incluido, sin coste adicional en el servicio.
- Líneas móviles de sólo datos (ej, tablets)
- Líneas de datos M2M
- Direcciones IP fijas para líneas de datos
- Primario de móvil
- Servicio de Lone Worker (Hombre muerto)
- APN privado
- Suministro de terminales móviles de gama alta y extra alta (incluyendo fuentes de alimentación)

Actualmente, Gipuzkoako Urak dispone de los equipos necesarios para el enrutamiento de las llamadas de fijo - móvil a móvil – móvil a través de la centralita (Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise (OXE) Version: 100.0) instaladas en la sede central situada en Portuetxe 16 1º Piso (Donostia) propiedad de Gipuzkoako Urak y un primario con 30 canales propiedad la empresa que presta el servicio de Telefonía móvil.



3.- CARACTERIZACIÓN DE LAS LÍNEAS A CONTRATAR

En las siguientes tablas se incluyen los datos relativos a la Telefonía Móvil que se desea contratar:

Servicio	Cantidad
Líneas móviles de sólo voz	72
Línea móvil de voz y datos GPRS/3G/4G/5G (tarifa plana voz y datos ilimitados)	7
Línea móvil de voz y datos GPRS/3G/4G/5G (tarifa plana voz y datos bolsa compartida)	75
Líneas móviles de sólo datos (línea en bolsa compartida, con aportación 5GB/línea)	144
Líneas datos M2M (incluyen SMS ilimitados por línea)	1294
Direcciones IP fijas en línea de móvil de datos	15
Servicio multidispositivo SIM	22
Canales primario	30
e-sim	1
Servicio de Lone Worker (Hombre muerto)	40
APN Privado	1
Servicio SMS Masivo (sin acuse de recibo)	1
Servicio SMS Masivo (con acuse de recibo)	1

En la tabla anterior se muestra el número de líneas previstas a contratar. Dicho número es variante y se prevé que pueda variar durante la vida del contrato. Estas oscilaciones no han de suponer un perjuicio en las condiciones económicas del contrato, ni en las tarifas ofertadas.

Respecto, al detalle de las diferentes servicios indica a continuación las características mínimas por línea a contratar según la siguiente distribución:

Servicio	Conceptos mínimos incluidos en la tarifa mensual de la línea	Cantidad
Línea de voz (tarifa plana llamadas ilimitadas)	<ul style="list-style-type: none">Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales de cualquier operador a cualquier hora a 0€, CELL incluido, (excepto números de tarificación especial 80X).Llamadas números 90X bolsa compartida de minutos 400 minutos mensuales entre todos	72



	<p>los usuarios con voz</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Llamadas números internacionales bolsa compartida de minutos 100 minutos mensuales entre todos los usuarios con voz ● Roaming UE (EEE-Espacio Económico Europeo): incluye las llamadas y los mensajes con origen y destino cualquier país de la UE. Los precios y las condiciones serán los mismos que los definidos para tráfico nacional. No se incluyen las llamadas y servicios a numeraciones especiales de todo país visitado. ● SMS bolsa compartida de SMS de 500 SMS mensuales entre todos los usuarios con voz, incluido los SMS a fijos. 	
Línea móvil de voz y datos GPRS/3G/4G/5G (tarifa plana voz y datos ilimitados)	<ul style="list-style-type: none"> ● Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales de cualquier operador a cualquier hora a 0€, CELL incluido, (excepto números de tarificación especial 80X). ● Llamadas números 90X bolsa compartida de minutos 400 minutos mensuales entre todos los usuarios con voz ● Llamadas números internacionales bolsa compartida de minutos 100 minutos mensuales entre todos los usuarios con voz . ● Roaming UE (EEE-Espacio Económico Europeo): incluye las llamadas y los mensajes con origen y destino cualquier país de la UE. Los precios y las condiciones serán los mismos que los definidos para tráfico nacional. No se incluyen las llamadas y servicios a numeraciones especiales de todo país visitado ● GB de datos ilimitados 4G/4G+/5G (a máxima velocidad) incluido Roaming UE. ● SMS bolsa compartida de SMS de 500 SMS mensuales entre todos los usuarios con voz, incluido los SMS a fijos. 	7
Línea móvil de voz y datos GPRS/3G/4G/5G (tarifa plana voz y datos bolsa compartida)	<ul style="list-style-type: none"> ● Llamadas ilimitadas a fijos y móviles nacionales de cualquier operador a cualquier hora a 0€, CELL incluido, (excepto números de tarificación especial 80X). ● Llamadas números 90X bolsa compartida de minutos 400 minutos mensuales entre todos los usuarios con voz ● Llamadas números internacionales bolsa compartida de minutos 100 minutos mensuales entre todos los usuarios con voz . ● Roaming UE (EEE-Espacio Económico Europeo): incluye las llamadas y los mensajes 	75



	<p>con origen y destino cualquier país de la UE. Los precios y las condiciones serán los mismos que los definidos para tráfico nacional. No se incluyen las llamadas y servicios a numeraciones especiales de todo país visitado</p> <ul style="list-style-type: none"> • GB de datos en bolsa compartida, a la que aportarán como mínimo de 7,5GB mensuales cada una de las líneas contratadas. En caso de que el consumo global de datos durante el mes natural supere el total establecido para la bolsa compartida, el adjudicatario podrá reducir la velocidad de las conexiones, pero, en ningún caso, podrá impedir el acceso a internet • SMS bolsa compartida de SMS de 500 SMS mensuales entre todos los usuarios con voz, incluido los SMS a fijos. 	
Líneas móviles de sólo datos	<ul style="list-style-type: none"> • Línea en bolsa compartida, a la que aportarán como mínimo de 7,5GB mensuales cada una de las líneas contratadas. En caso de que el consumo global de datos durante el mes natural supere el total establecido para la bolsa compartida, el adjudicatario podrá reducir la velocidad de las conexiones, pero, en ningún caso, podrá impedir el acceso a internet 	144
Líneas M2M	Plana M2M-VPN-GSM con SMS ilimitados(incluido los SMS a fijos.) y llamadas de ilimitadas, Bolsa de datos a la que aportarán como mínimo 60 MB mensuales cada una de las líneas contratadas.	1294
Direcciones IP fijas en línea de móvil de datos	Dirección IP fija en línea móvil de datos	15
Servicio multidispositivo SIM	Servicio multi SIM	22
Canales primario	Añadir en la centralita existente un primario de voz de 30	30
e-sim	e-sim	21
Servicio de Lone Worker (Hombre muerto)	Servicio de hombre muerto	40
APN Privado	Posibilidad de poner APN privado a las tarjetas que necesitamos.	1
Servicio SMS Masivo (sin acuse de recibo)	Servicio SMS Masivo (sin acuse de recibo) vía webService	1
Servicio SMS Masivo (con acuse de recibo)	Servicio SMS Masivo (con acuse de recibo) via webService tanto envio como ver el acuse.	1

Deberán mantenerse los números existentes en el servicio, siendo obligación del operador adjudicatario realizar los trámites oportunos para que estos números se mantengan. Esta obligación se mantendrá hasta el final del contrato, estando obligados a ceder, en su caso, al nuevo adjudicatario una vez finalizado el presente contrato.



3.2.- CARACTERISTICAS DEL CONSUMO

En el fin de orientar al licitador, Gipuzkoako Urak muestra a continuación sus datos aproximados de consumo medio mensual de tres meses desde Marzo del 2024 a Mayo 2024:

- **Líneas Voz y Datos**

- Número de llamadas (valor mensual medio) : 14.194 llamadas/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:

	Nº Llamadas/Conex.:
	Valor mensual medio
RPV (Red Privada Virtual)	7141
MISMO OPERADOR	603
A OTROS OPERADORES	5081
FIJO NACIONAL	1329
INTERNACIONALES	15
NUMEROS 902	18
ESPECIAL	7
SMS MISMO INTERNOS	106
SMS MISMO OPERADOR	17
SMS OTRO OPERADOR	82
SMS INTERNACIONALES	1
TOTAL	14400

Duración de las llamadas en minutos: 28.514 minutos/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:



Gipuzkoako Ur Kantsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



	Duración llamadas (min/mes) aprox
RPV (Red Privada Virtual)	14592
MISMO OPERADOR	1231
A OTROS OPERADORES	10417
FIJO NACIONAL	2136
INTERNACIONALES	40
NUMEROS 902	76
ESPECIAL	22
TOTAL	28514

- Volumen de datos/Internet:: 322.666.879 kB/mes aproximadamente

- **Líneas móviles de sólo datos**

Volumen de datos/Internet:: 408.000.000 kB/mes aproximadamente

- **Líneas M2M**

- Número de llamadas (valor mensual medio) : 3.528 llamadas/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:

	Nº Llamadas/Conex.:
	Valor mensual medio
RPV (Red Privada Virtual)	1578
MISMO OPERADOR	3
A OTROS OPERADORES	123
FIJO NACIONAL	1812
NUMEROS 902	12
SMS MISMO INTERNOS	12292
SMS MISMO OPERADOR	8
SMS OTRO OPERADOR	1015



TOTAL	16.843
--------------	--------

Duración de las llamadas en minutos: 3.528 minutos/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:

	Duración llamadas (min/mes) aprox
RPV (Red Privada Virtual)	1736
MISMO OPERADOR	5
A OTROS OPERADORES	133
FIJO NACIONAL	1843
NUMEROS 902	5
TOTAL	3.722

- Volumen de datos/Internet: **25.896.666** kB/mes aproximadamente

- **Primario**

- Número de llamadas (valor mensual medio) : **1.429** llamadas/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:

	Nº Llamadas/Conex.:
	Valor mensual medio
RPV (Red Privada Virtual)	750
MISMO OPERADOR	200
A OTROS OPERADORES	479
TOTAL	1429



Duración de las llamadas en minutos: **3.333** minutos/mes aproximadamente.

A continuación, se incluye el detalle para cada tipo de llamada:

	Duración llamadas (min/mes) aprox
RPV (Red Privada Virtual)	1800
MISMO OPERADOR	451
A OTROS OPERADORES	1082
TOTAL	3333

- **Servicio SMS Masivo (sin acuse de recibo)**

Número de SMS (valor mensual medio): 1.000 SMS

- **Servicio SMS Masivo (con acuse de recibo)**

Número de SMS (valor mensual medio): 1.000 SMS

4.- SUMINISTRO DE TERMINALES

El suministro de terminales móviles se realizará a través de una bolsa de euros que permitirá la



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxa: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



reposición y/o la adquisición de terminales.

La bolsa de euros deberá mantenerse independientemente de si se modifica el número de líneas existentes a la firma del contrato.

El importe de la bolsa de euros que se suministrarán al inicio del contrato serán de 15.000 euros. Y el importe anual de los años posteriores de la bolsa de euros será equivalente a 3.000 euros .

Gipuzkoako Urak podrá hacer uso de la bolsa de euros en cualquier momento durante la ejecución del contrato, según sus necesidades concretas, de tal forma que le ayudará a controlar y optimizar la inversión en reposición de terminales.

El adjudicatario garantizará que los terminales de los usuarios de Gipuzkoako Urak estarán operativos a través de su propio servicio postventa. En caso de avería de un terminal, mientras los equipos estén en garantía, éste deberá ser reparado o sustituido en un plazo no superior a siete días naturales desde la comunicación de la incidencia.

5.-REQUISITOS FUNCIONALES

El adjudicatario deberá satisfacer de manera íntegra los siguientes requisitos:

- Para proporcionar todos los servicios descritos en el presente Pliego, el adjudicatario deberá realizar el suministro, instalación, configuración y mantenimiento de todos los elementos hardware y software que sean necesarios para la completa operatividad del sistema y para la correcta prestación del servicio.
- Las líneas y servicios ofertados deberán ser totalmente compatibles con los equipos instalados en la actualidad en GIPUZKOAKO URAK, en caso contrario, el adjudicatario deberá disponer de las instalaciones y equipos necesarios para el servicio en cuestión, sin cargo alguna para GIPUZKOAKO URAK.
- En relación al plan de numeración, el adjudicatario deberá mantener la numeración asignada actualmente, debiendo realizar en caso necesario, la portabilidad numérica sin coste adicional. GIPUZKOAKO URAK facilitará la numeración actual al adjudicatario del contrato. También debe mantenerse, por parte del adjudicatario y sin coste adicional para GIPUZKOAKO URAK, la numeración de las extensiones cortas corporativas, tal y como estén en el momento de la adjudicación. Las líneas móviles adicionales que se provisionen en el marco de la ejecución del presente contrato tendrán asociada una extensión corta corporativa del plan privado de numeración.
- Restricciones de uso: El sistema deberá ofrecer la posibilidad de establecer diferentes grados de restricciones sobre el uso de las líneas móviles, incluyendo.
 - Destino de las llamadas. Debe proporcionar niveles de restricción entre llamadas corporativas, nacionales e internacionales.
 - Roaming internacional. Se debe disponer de capacidad de activación, restricción o desactivación de este servicio.



Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxe: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



- Limitaciones de tráfico. Tiene que permitir establecer limitaciones para el tráfico de voz, datos y mensajería.
 - Restricciones de consumo. Debe permitir establecer límites de consumo por línea
 - Restricciones de servicios de tarificación adicional por línea
- Se requiere una disponibilidad del servicio de 24 horas al día. Los licitadores deberán proporcionar un nivel de disponibilidad superior al 99 por ciento, computado por periodos mensuales.
 - En las líneas M2M, líneas de solo datos y líneas de voz y datos se debería poder poner límites para que nos avisé en caso de superar ese límite, nunca deberá cortar la comunicación simplemente avisar para que podamos ver porque supera ese límite y tomar medidas. En caso de no tener ningún aviso la empresa adjudicataria no podrá facturar el exceso de consumo en las bolsas correspondientes.
 - La empresa adjudicataria deberá tener una cobertura mínima del 98% en el ámbito de las instalaciones y municipios gestionados por Gipuzkoako Urak.

6.- CONDICIONES PARTICULARES DEL SERVICIO

- (i) Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en las dependencias de GIPUZKOAKO URAK serán por cuenta del adjudicatario, así como los de la adición de nuevos elementos o componentes que pasarán a propiedad de GIPUZKOAKO URAK. En caso necesario, todos los trabajos de adaptación de las centrales telefónicas deberán hacerse a través del fabricante o de empresa oficialmente certificada, o en su caso, con la empresa que designe la GIPUZKOAKO URAK
- (ii) En el caso de que sea necesario realizar un cambio de tarjetas SIM en las 1200 líneas M2M, el adjudicatario del concurso será el responsable de efectuar dicho cambio. Esta tarea deberá llevarse a cabo por personal del adjudicatario y en presencia del personal de Gipuzkoako Urak. Todos los gastos asociados a esta operación, incluidos pero no limitados a los costes de desplazamiento, mano de obra y cualquier otro gasto relacionado, serán asumidos íntegramente por el adjudicatario.
- (iii) Todos los costes de mantenimiento de los sistemas instalados o que se instalen en un futuro en las dependencias de GPUZKOAKO URAK serán por cuenta del adjudicatario y se encuentran incluidos como parte proporcional de los costes de los consumos de las llamadas.
- (iv) La numeración actual empleada en los sistemas de telefonía móvil deberá mantenerse sin cambio. Cualquier coste asociado al mantenimiento de la numeración existente será asumido por el adjudicatario.
- (v) El operador adjudicatario se compromete a realizar todas las ampliaciones que solicite la Gipuzkoako Urak, adicionales a lo especificado en este Pliego, durante toda la vigencia del Contrato, a los precios incluidos en su oferta.
- (vi) Los adjudicatarios dispondrán de un servicio de atención personalizado para GIPUZKOAKO URAK en horario laboral de 08:00 a 20:00 horas de lunes a viernes que atenderá y tramitará todas las incidencias, consultas técnicas, administrativas o



comerciales planteadas por vía telemática o telefónicamente mediante un único interlocutor responsable de esta cuenta. Además, el adjudicatario proporcionará un soporte telefónico de segundo nivel cubriendo 24x7x365, esto es, cuando el soporte en horario laboral ya no esté disponible con el objeto de atender incidencias de carácter urgente. La comunicación de incidencias podrá realizarse por el responsable del contrato, por el responsable de comunicación con el contratista o por el personal habilitado por GIPUZKOAKO URAK para ello.

- (vii) Tiempo de respuesta: Se entiende como tiempo de respuesta el período transcurrido entre el comienzo de una incidencia y el inicio de las actuaciones pertinentes por parte del adjudicatario para la resolución de la misma. El tiempo de respuesta no debe ser superior a 1h.
- (viii) Tiempo de resolución de problemas: Se define como el período transcurrido entre el inicio de la incidencia y el restablecimiento del servicio. Para los centros de la red corporativa, el tiempo de resolución de incidencias no debe ser superior, en ningún caso, a 4 horas para averías críticas y nunca superior al día siguiente laborable para averías no críticas. A estos efectos se entenderá como incidencia o situación crítica aquella que suponga una parada de cualquiera de los servicios ofertados en el presente pliego y que afecte a los usuarios de dicho servicio, bien por una parada total del servicio o bien por entorpecer gravemente el normal funcionamiento del mismo. Se incluirá en el precio del mantenimiento todo el gasto derivado de las tareas del mismo, mano de obra, desplazamientos, etc
- (ix) El adjudicatario deberá proveer las tarjetas SIM de todas las líneas móviles, bajo la condición que dichas tarjetas sean propiedad del operador y no de terceros. Dichas tarjetas se entregarán en función de la demanda de GIPUZKOAKO URAK. Las tipologías de tarjetas SIM serán todas las disponibles en el mercado, siempre en relación al uso que se le vaya a dar a la misma. La provisión de tarjetas SIM no tendrá coste para de GIPUZKOAKO URAK, así como la entrega de duplicados por sustracción, pérdida o deterioro.
- (x) Tanto en la puesta en marcha como durante la duración del contrato, Gipuzkoako Urak podrá no dar de alta un servicio o en caso de ya tenerlo dado de alta darlo de baja sin que esta oscilación suponga un perjuicio en las condiciones económicas del contrato, ni en las tarifas ofertadas.

7.- PLAZO DE IMPLANTACIÓN

El adjudicatario deberá comunicar a GIPUZKOAKO URAK el momento de la puesta en marcha y disponibilidad de sus servicios para que sus técnicos den la aprobación y aceptación y levanten el Acta de Inicio del servicio.

Para ello, se establece un plazo máximo de 6 semanas desde la formalización del contrato.

En las líneas M2M existentes, donde el acceso a la instalación se realice mediante nuestro acompañamiento, se coordinará la instalación de la tarjeta SIM nueva con la GIPUZKOAKO URAK, ajustándose el plazo a esta circunstancia en estos casos.



Gipuzkoako Ur Kentsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 - 1. solairua
20018 Donostia
Tfnoa: 902 30 22 22 - Faxes: 943 69 70 50
www.gipuzkoakour.com



GIPUZKOAKO URAK no tendrá tiempo de solapamiento de facturación con el actual prestatario y el adjudicatario de este concurso, siendo por cuenta del adjudicatario cualquier pago debido a retrasos en la implantación de la solución.