

Expediente: 06/25

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL (INCLUIDO INTERNET) DE LA COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL

1. OBJETO DEL CONTRATO

COMPAÑÍA DEL TRANVÍA DE SAN SEBASTIÁN, SOCIEDAD ANÓNIMA UNIPERSONAL (en adelante, CTSS) cuenta con una diversidad de líneas y servicios de telefonía fija y móvil (incluido internet) para los distintos departamentos de la organización y autobuses.

Mediante la presente contratación, se pretenden mantener los actuales servicios de telefonía fija y móvil (incluido internet) con la mayor calidad técnica posible, con la tecnología más adecuada y con el mantenimiento y servicio más conveniente y fiable.

En todo caso, deberá mantenerse el actual plan de numeración de CTSS indicado en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Por tanto, a la vista de lo anterior, constituye el objeto de esta licitación la contratación de servicios de telefonía fija y telefonía y móvil (incluido internet) de CTSS, tanto para los servicios dentro de la sede central (C/Fernando Sasiain nº7, San Sebastián) como para los servicios de fuera de ella.

Los servicios mínimos a prestar son los siguientes, y con las siguientes características técnicas mínimas:

a) Servicio Red fija/Internet:

Edificio	Ubicación (Dirección)	Numeración actual	Función	Necesidades de servicio
Central	Fernando Sasiain 7	943000200	Cabecera	1 Acceso Primario RDSI o Sip Trunk (8 canales)
	Fernando Sasiain 7	900840146	Número gratuito 900	
		943000201	Número adicional	
		943000202	Número adicional	
		943000203	Número adicional	
		943000204	Número adicional	
		943000205	Número adicional	
		943000206	Número adicional	
		943000207	Número adicional	
		943000208	Número adicional	
		943000209	Número adicional	
		943000210	Número adicional	
		943000211	Número adicional	
		943000212	Número adicional	
		943000213	Número adicional	
		943000214	Número adicional	
		943000215	Número adicional	
		943000216	Número adicional	
		943000217	Número adicional	
		943000218	Número adicional	
		943000219	Número adicional	
		943000220	Número adicional	
		943000222	Número adicional	
		943000223	Número adicional	
		943000221	Número adicional	
		943000224	Número adicional	
		943000226	Número adicional	
		943000225	Número adicional	
		943000227	Número adicional	
		943000228	Número adicional	
		943000229	Número adicional	
		943000234	Número adicional	
		943000235	Número adicional	
		943000236	Número adicional	
		943000237	Número adicional	
		943000238	Número adicional	
		943115616	Línea analógica	4 Líneas analógicas
		943115617	Línea analógica	
		943115618	Línea analógica	
		943017672	Línea analógica	

			Acceso de fibra dedicada de mínimo 1Gb/1Gb, con 8 IPs fijas	Bandas anchas
			Alquiler Router	
			Una línea FTTH de uso backup de mínimo 600Mb/600Mb, con 1 IP fija	
			Alquiler Router WiFi	

b) Servicio Red móvil:

Nº de líneas	Tipo de terminal	Necesidades de servicio
7	Smartphone	Gama elite
4	Smartphone	Gama media/alta
1	Básico	Bluetooth
1	Módem USB	
11	Líneas móvil corporativas	7 líneas, con tráfico de datos a máxima velocidad de 50 Gb 4 líneas, con tráfico de datos a máxima velocidad de 20 Gb
150	Líneas móvil WiFi en autobuses DBUS 2025	150 con 10Gb/mes consumo mínimo de tecnología 4G/5G *, siendo el consumo compartido entre todas las líneas
2	Líneas móvil WiFi para pruebas autobuses	2 con 10Gb/mes consumo mínimo
4	Líneas móvil WiFi sin activar para nuevos autobuses	4 Sin activar con 10Gb/mes consumo mínimo **

*Las tarjetas SIM compatibles con este equipo son únicamente las miniSIM, de tamaño 25mmx15mm y espesor 0.76mm. Además, no deben estar troqueladas para su correcta colocación dentro del equipo.

La tarjeta miniSIM tiene que ser apta para uso M2M industrial adecuadas para “in-vehicle telematics”, al menos clase B de acuerdo a ETSI TS 102.221: -40°C a 105°C. La tensión de funcionamiento de la SIM será de 3V y los contactos deben tener acabado anti-corrosión (gold plating).

La tecnología 4G/5G se usará en función de la viabilidad de uso en los equipos dispuestos por la CTSS. El adjudicatario deberá suministrar la tecnología correspondiente a su cargo.

**Al activar los servicios para nuevos vehículos, se desactivarán las tarjetas de los vehículos que se hayan retirado. El procedimiento de activación y desactivación de las tarjetas al tener nuevos vehículos se tendrá que explicar en la oferta técnica.

A continuación se expone la información sobre el consumo **anual** (2024) de la CTSS, a meros efectos de referencia del tráfico que puede cursarse durante el periodo de ejecución del contrato:

Telefonía móvil

Tipo llamada	Llamadas	Minutos	Gb
Nacional/Nazionala	4.235	13.962,55	0,00
Nazionala/Nacional: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	862	3.178,33	0,00
RPV	946	2.154,83	0,00
Nazionala/Nacional: Finkoak/Fijos	718	1.885,22	0,00
Besterik/Otros	364	204,07	0,00
Sare Adimendua/Red Inteligente	24	176,38	0,00
Ahotsa Roaming IN/Voz Roaming IN	38	138,73	0,00
Ahotsa Roaming OUT/Voz Roaming OUT	44	129,87	0,00
Internac/Nazkoa	20	74,75	0,00
902 Sare Adimendua/Red Inteligente 902 - Movil	15	49,95	0,00
SMS Mezua/Mensaje SMS: Beste mugikorrak/Otros móviles	60	1,00	0,00
SMS Mezua/Mensaje SMS: Euskaltel mugikorrak/Móviles Euskaltel	14	0,23	0,00
Nazioarteko SMS mezua/Mensaje SMS Internacional	6	0,10	0,00
SMS Mezua/Mensaje SMS gratuito confirmación de Ventas Telefónicas	6	0,10	0,00
Bloque 1GB Mas Megas	12	0,00	0,00
GPRS/UMTS/HSDPA volumen nacional	62.958	0,00	6.673,16
Roaming GPRS	569	0,00	20,50

Telefonía fija

Tipo llamada	Llamadas	Minutos	Gb
Móvil/Mugikorra	10.099	16.756,05	0,00
Provinc./Prob.	2.766	6.521,80	0,00
IntProv/Probkoa	243	804,90	0,00
Otros/Besterik	381	521,53	0,00
C.A.P.V./E.A.E.	93	369,18	0,00
Red Int./S. Adim.	51	160,93	0,00
RPV Móvil/Mugikorra	87	119,45	0,00
Internac/Nazkoa	17	26,00	0,00
902 Sare Adimendua/Red Inteligente 902 - Fija	17	23,18	0,00
RPV Provinc./Prob	16	2,95	0,00

2. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

En el presente contrato serán de aplicación los siguientes requerimientos de carácter general:

- Provisión de los servicios:

El contratista deberá contar con infraestructura propia (todo el servicio, telefonía fija/internet y telefonía móvil, incluidos los dispositivos y sus tarjetas) para el acceso de Internet.

Desde la fecha de la firma del contrato el contratista deberá provisionar la infraestructura total en un plazo máximo de 2 meses, siendo esta implantación asumida por el contratista. En el momento que se instale la infraestructura con las características indicadas para la telefonía fija/internet, el contratista entregará a CTSS las tarjetas de acceso móvil (móvil y autobuses), además de los terminales móviles. En ese momento, se firmará el acta de recepción del sistema completo. En caso de incumplimiento de este plazo, se incurrirá en la penalización de demora indicada en la Caratula.

La fecha de inicio de facturación irá vinculado a la fecha de recepción de la infraestructura total.

El contratista deberá mantener la numeración actual asociada a las líneas fijas y móviles de CTSS, ya que ésta desea conservar íntegramente la numeración existente. Por lo tanto, en el caso de ser necesaria la portabilidad de la numeración por producirse un cambio de operador, el operador entrante asumirá el coste y realizará todas las tareas necesarias para lograr la misma, siendo el plazo máximo de la portabilidad de todos los servicios/suministros objeto del presente contrato de 2 meses a partir de la entrada en vigor del contrato. En caso de incumplimiento de estos plazos, se incurrirá en la penalización de demora indicada en la Caratula.

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

➤ Mantenimiento de los servicios:

Los servicios se prestarán durante 24 horas y todos los días de la semana.

Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás estarán incluidos en el precio ofertado por el contratista.

La resolución de incidencias se verificará de conformidad a la oferta realizada por el contratista, que en todo caso, deberá disponer de un único punto de interlocución con independencia de la naturaleza de estas incidencias. Asimismo, su resolución deberá contemplar procedimientos excepcionales aparte del canal estándar para atender problemas urgentes, de emergencia o que afecten a servicios esenciales de CTSS.

El licitador deberá indicar en su propuesta técnica, los plazos máximos de respuesta para la resolución de incidencias no urgentes y urgentes. Tal y como se indica en el punto 11.2 de la Carátula, se valorará la idoneidad de los plazos ofertados. Esto así, el plazo indicado para de respuesta de incidencias no urgentes, no podrá exceder de 24 horas hábiles desde el parte de la incidencia por parte de CTSS y, asimismo, el plazo indicado para de respuesta de incidencias urgentes, no podrá exceder de 60 minutos desde el parte de la incidencia por parte de CTSS.

A los efectos de este Pliego de Prescripciones Técnicas, se computarán como “horas hábiles” aquellas comprendidas en el horario de trabajo habitual (de 9:00--19:00 horas), de lunes a viernes, o el horario que en lo sucesivo fije CTSS.

➤ **Garantía de libre concurrencia:**

A fin de evitar que, tanto en este procedimiento como en los futuros, el operador que esté prestando los servicios pueda hacer mal uso de su posición, estará obligado durante el proceso de implantación a:

- Facilitar toda la información, tanto técnica como administrativa necesaria para la realización del traspaso, en un plazo máximo de 2 semanas desde la fecha que sea requerido para ello por CTSS.
- No degradar los niveles de servicio 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 niveles de calidad.

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.

➤ **Uso del euskera:**

El software, las locuciones de voz, los mensajes a terminales y otros aplicativos dirigidos al usuario final dispondrán de interface de usuario en euskera y call center.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

3.1.Servicio de acceso a Internet

Para la conexión principal a Internet se requiere 1 Acceso Físico de Fibra (Ethernet sobre Fibra Óptica (EoF)) MPLS de, como mínimo, 1G con conectividad a Internet dedicada con tráfico simétrico y 100% garantizado y de Clase de Servicio garantizada (Clase 4) para avalar dicha capacidad, simetría y garantía. Con un caudal mínimo de 600 Mbps. Con un Direccionamiento Ip público Fijo de Subred como mínimo de 8 IP Fijas.

Para el servicio de Back up, una configuración DUAL - HOMING con 1 conexión FTTH con un caudal de como mínimo 600 Mbps simétricos en configuración principal-backup.

Tanto el Acceso principal como el Back Up tiene que ser redundados.

3.2.Servicio Red fija:

➤ **Servicios a prestar en telefonía fija:**

Los servicios del operador incluirán los siguientes conceptos:

- Acceso de los equipos informáticos a Internet.
- El acceso a la red pública del operador, a la que se encaminará el tráfico saliente y entrante.
- El acceso a la red corporativa de telefonía móvil.
- La interconexión con las redes de móviles.
- La comunicación corporativa, sin coste por tráfico, entre las extensiones de la red integrada dentro de la propia sede.
- La operación y programación de la red.
- La información, a requerimiento, sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas, etc.
- La reparación o sustitución de terminales por avería, así como la sustitución en caso de robo.

La solución propuesta podrá realizarse a través de accesos telefónicos tanto analógicos como digitales (RDSI), o fibra.

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

- Operadora
- Desvío de llamadas
- Captura de llamadas
- Llamada en espera.
- Grupos de salto
- Llamada a tres
- Mensaje de bienvenida
- Buzón de voz
- Tecnología IP
- Tarificador para coste de llamadas por extensión, por departamentos o centros de coste, ...
- Información-restricción de número llamante
- Otros servicios de interés.
- Las interconexiones con las redes de móviles.

3.3.Servicio Red móvil:

- **Servicios wifi gratuito para usuarios en toda la flota de autobuses.**

En el momento que se instale la infraestructura con las características indicadas para la telefonía fija/internet, el contratista entregará, si fuera necesario, a la CTSS las tarjetas de acceso móvil para la flota de autobuses, momento en que se firmará el acta de recepción del sistema completo. En concreto, en su caso, deberá suministrar el número de tarjetas SIM indicadas en la Cláusula 1.b del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, para las Líneas móvil WiFi en autobuses, para Líneas móvil WiFi para pruebas autobuses y Líneas móvil WiFi sin activar para nuevos autobuses.

➤ **Servicios a prestar en telefonía móvil:**

El servicio de telefonía móvil a prestar deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales.

El servicio del operador incluirá los siguientes conceptos:

- 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.
- La interconexión de la red fija corporativa con la red de móviles.
- El servicio de roaming internacional.
- La cesión gratuita de terminales necesarios para el servicio, así como el mantenimiento y renovación periódica de los mismos.
- La información, a requerimiento, sobre tráfico, rendimiento y ocupación de sistemas, etc.
- La notificación automática y proactiva de cualquier desviación excesiva en el consumo (llamadas o datos) que derive en un gasto desproporcionado, o que conlleve un límite del servicio (tráfico a máxima velocidad, etc).
- El encaminamiento y la gestión de datos del tráfico entrante y saliente de datos.
- La sincronización de correo a través de los dispositivos móviles.
- Buzón de voz.
- Servicios de SMS y MMS
- El servicio de reparación (o sustitución) de terminales en caso de avería, pérdida o robo.

El licitador deberá indicar en su oferta los niveles y condiciones de calidad que ofrece para los servicios de telefonía móvil. A estos efectos, indicará en su oferta, como mínimo,

el porcentaje de tiempo anual máximo en el que los servicios contratados no estén disponibles y el plazo de puesta en funcionamiento del nuevo servicio.

4. SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE TERMINALES MÓVILES

En el momento que se instale la infraestructura con las características indicadas para la telefonía fija/internet, el contratista entregará a CTSS los terminales y si fuera necesario las tarjetas SIM correspondientes, momento en que se firmará el acta de recepción del sistema completo.

Los terminales móviles tendrán que ser de última generación. En la propuesta técnica indicará el modelo de los terminales a suministrar.

Todos los terminales, dispositivos, líneas, PIN's, PUK's y software estarán inventariados y debidamente documentados. Este inventario y documentación estarán permanentemente actualizados y a disposición de CTSS.

Los servicios incluirán la reparación (o sustitución) de terminales en caso de avería, rotura o robo. En caso de sustitución de terminales móviles (por robo, rotura, etc.), los nuevos terminales deberán ser de una gama igual o superior a los actualmente utilizados por CTSS y deberán entregarse en la CTSS en un plazo máximo de 72 horas hábiles desde la solicitud por parte de CTSS.

Asimismo, en caso de tener que devolver el terminal averiado, CTSS tendrá un plazo mínimo de 2 días hábiles para realizar copias de seguridad, comprobaciones, etc). Por lo que el contratista deberá pasar a recoger por las instalaciones de la CTSS el terminal averiado, una vez pasado ese plazo.

Se computarán como "horas hábiles" aquellas comprendidas en el horario de trabajo habitual (9:00 a 19:00), de lunes a viernes, o el horario que en lo sucesivo fije CTSS.