



## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**

### **1. ANTECEDENTES**

En la actualidad el Consorcio Haurreskolak, en adelante el Consorcio, dispone de un servicio telefonía fija, móvil y acceso a internet, que se ofrecen sobre una infraestructura heterogénea en tecnologías y en gestión.

Este concurso pretende homogeneizar todas las tecnologías existentes así como la gestión de sus servicios, valorándose de forma positiva una solución integradora de los servicios fijos y móviles basada en las necesidades de los usuarios del Consorcio.

#### **1.1. TELEFONÍA FIJA**

En la actualidad, el servicio de Telefonía Fija dispone de tres modos de acceso diferentes a la red pública:

Acceso primario desde la red de centrales (22 operadores de servicios centrales) del operador actual modelo NETCOM 4/8 NERIS.

Accesos analógicos desde líneas no integradas en la red de centrales (230 centros).

La sede de Eibar actúa como sede central, dispone de una centralita digital que tiene seis Accesos Básicos de enlace con la Red Pública.

Las 231 sedes se conectan a las redes públicas a través de líneas RTB y RDSI.

#### **1.2. ACCESO A INTERNET**

El uso que se hace de internet en las tareas diarias relacionadas con la gestión administrativa, nos obliga a disponer de un acceso rápido y eficaz. Por este motivo la conexión debe permitir el uso de internet adecuado a las necesidades de nuestros puestos de trabajo (300 aproximadamente), todo ello mediante las conexiones que se detallan en el correspondiente apartado de este pliego.

Además disponemos de conexiones ADSL que conexionan los diferentes centros del Consorcio a nivel de datos.

#### **1.3. TELEFONÍA MOVIL:**

Así mismo, el Consorcio dispone de un servicio móvil de telecomunicaciones cuyo alcance actual es el siguiente:

Líneas móviles de voz: 10 (10 líneas de contrato)  
Servicio de datos sobre las líneas móviles de voz: 2  
Líneas móviles de solo datos: 1

### **2. OBJETO:**

El objeto de este Pliego es establecer las condiciones técnicas para la prestación de servicios de Telecomunicaciones al Consorcio, en el ámbito de la Telefonía fija y Móvil, tanto dentro de la sede central (Eibar) como fuera de ella, acceso a internet mediante banda ancha y transmisión de datos así



como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación de los servicios durante la duración del contrato.

Este pliego de condiciones técnicas es el documento de referencia para que las empresas interesadas oferten sus servicios y soluciones.

Considerando que se trata de servicios susceptibles de utilización independiente y aprovechamiento separado, y con la finalidad de lograr la oferta económicamente más ventajosa, el contrato se divide en los siguientes lotes:

- LOTE 1: Servicio de red fija y datos  
Apartado nº1: TELEFONÍA FIJA  
Apartado nº2: TRANSMISIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET
- LOTE 2: Servicio de red móvil  
Apartado nº3: TELEFONÍA MÓVIL

Se requiere por tanto, la dotación, instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento de todos los elementos, que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del presente pliego.

Las ofertas deberán recoger de forma detallada las soluciones técnicas y organizativas a implantar así como el equipamiento, infraestructura, obra civil y cualquier elemento necesario para la puesta en marcha del servicio.

## **2.1. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN: DIVISIÓN EN LOTES**

Como se ha indicado, los servicios objeto de la presente contratación se dividen en dos lotes (Lote1, servicio de red fija y datos y Lote2, servicio de red móvil).

A este respecto se describirán a continuación los servicios a prestar y todas las obligaciones que la ejecución del contrato conlleva para cada lote.

## **2.2. CONSIDERACIONES INICIALES:**

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado mediante la presentación de cada licitador de un calendario que acompañe las acciones a realizar a fin de minimizar el impacto en el proceso diario de prestación de servicios de voz y datos en el Consorcio durante el período de transición.

Serán de cuenta de los adjudicatarios todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto de cada lote objeto de este pliego con plena operatividad.

Durante la vigencia del presente pliego, los adjudicatarios se comprometen a proveer los servicios nuevos demandados, en cualquier punto de la Comunidad Autónoma del País Vasco que el Consorcio lo solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo.

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de los recursos humanos adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a esta institución con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las fases de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

En el caso de telefonía fija se deberá plantear la tecnología de voz IP y en el caso de telefonía móvil, dado que la solución propuesta conlleva el uso de tecnología basada en radiofrecuencia (4G...), los adjudicatarios garantizarán en todo caso, la cobertura y la disponibilidad de canal en el interior de los edificios del Consorcio, así como en la zona de su ubicación.



La empresa adjudicataria se compromete a prestar todos los servicios de telefonía fija y móvil solicitados por el Consorcio en todos los puntos geográficos requeridos, salvo que no exista infraestructura de ningún operador en el lugar solicitado.

En el caso de que en el punto solicitado exista infraestructura de otro operador, serán por cuenta de la empresa adjudicataria las gestiones y costes de subcontratación con ésta para aportar el servicio solicitado.

En aquellas ubicaciones donde no haya infraestructura de ningún operador, la empresa adjudicataria realizará un proyecto específico en un plazo máximo de 3 meses desde la solicitud para dar servicio de calidad suficiente, contratándose éste mediante procedimiento negociado.

### **2.3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

De cara a la prestación de los servicios, las empresas licitadoras deben cumplir los siguientes criterios básicos:

- Los servicios públicos de telecomunicaciones a proporcionar por los operadores, estarán dirigidos a satisfacer las necesidades del Consorcio y serán de naturaleza dinámica de forma que puedan ser dimensionados en función de las necesidades actuales y futuras a lo largo del periodo del contrato.
- El operador deberá maximizar la disponibilidad del servicio, tanto en lo relativo al servicio público, como a los servicios de mantenimiento y soporte técnico asociados al mismo.
- El operador garantizará la máxima calidad del servicio como la lógica consecuencia de incorporar la tecnología digital más moderna y avanzada.
- El operador aumentará las funcionalidades de los sistemas en la medida que las soluciones de comunicaciones vayan evolucionando.
- El operador deberá proporcionar servicios de naturaleza universal, atendiendo a la capacidad de establecer comunicaciones con cualquier interlocutor válido del mundo, así como la posibilidad de utilización de todos los servicios de telefonía (fijo, móvil, número 900, numeración corta, etc.)

Las empresas licitadoras ofertarán en una única oferta los apartados que se detallan a continuación.

## **3. LOTES 1 Y 2: TELEFONIA FIJA, ACCESO A INTERNET Y TELEFONÍA MÓVIL**

### **3.1. APARTADO 1: TELEFONIA FIJA**

El adjudicatario del concurso deberá satisfacer de manera íntegra los siguientes requisitos:

- Asumir todos los servicios contratados actualmente en el ámbito de la telefonía fija.
- Integrar en la centralita, las líneas de sedes remotas no integradas actualmente en dicha red, de forma que se garantice el acceso a todos los servicios. Todos los costes de adaptación de sistemas instalados en las dependencias del Consorcio serán por cuenta del adjudicatario.

Se denominan sedes aquellos centros que no son la central de Eibar.

- En relación al plan de numeración el adjudicatario deberá garantizar lo siguiente:



- La empresa adjudicataria deberá garantizar el mantenimiento de la numeración fija y móvil actual.
- Se tendrá en cuenta lo establecido en la Ley 32/2003 en lo relativo a la conservación de números telefónicos por los abonados y sus posteriores desarrollos.
- La empresa adjudicataria asumirá el compromiso de respetar y poner a disposición del Consorcio el servicio de portabilidad de número telefónico tanto hacia como desde otro operador en las condiciones recogidas en la ley.
- Accesibilidad directa desde exterior a todas las extensiones, a través de la marcación del número completo.

En caso de que cualquiera de los servicios descritos no fuera prestado en las condiciones de calidad y funcionamiento descritas, el Consorcio se encontrará facultado para resolver el contrato de servicios objeto del presente pliego e imponer las sanciones o penalizaciones previstas en el pliego de cláusulas administrativas para el supuesto de incumplimiento del contrato por parte del contratista.

El servicio de telefonía fija prestado, deberá estar soportado por tecnología de última generación que satisfaga las recomendaciones y normativas internacionales, debiéndose emplear la tecnología IP y deberá disponer de todos y cada uno de los extremos expuestos en el presente pliego.

El adjudicatario proveerá circuitos o líneas necesarias para uso específico, en cualquier punto del territorio donde el Consorcio lo solicite.

### **3.1.1. ENLACE DEL OPERADOR**

Se necesita que el operador suministre enlace/s por el que se puedan ofrecer como mínimo dos primarios de 30 canales digitales cada uno para uso de telefonía básica y/o datos.

Este tipo de acceso debe de proporcionar el mismo número de cabecera y DDI existentes más las nuevas sedes que se añadan y disponer de posibilidad de tener 60 o más comunicaciones simultáneas.

El número de extensiones actualmente en la central de Eibar es de 25 extensiones por lo que se debe planificar un máximo de 300 extensiones iniciales. Este número de extensiones deberá ser ampliable según necesidades del consorcio.

Esta solución facilitará como mínimo las siguientes características:

1. Disponer de la numeración ya existente, previendo nuevas extensiones para las sedes que se incorporan a la centralita, según se ha descrito anteriormente.
2. Comunicaciones automáticas al nivel de llamadas metropolitanas, provinciales, interprovinciales, móviles y servicios especiales de información.
3. Amplia gama de facilidades: Conferencia por operadora, llamadas a cobro revertido, etc.
4. Desvío de llamadas: Marcando un código sobre el terminal se podrán dirigir las llamadas entrantes a cualquier otro número de teléfono. Llamada en espera: Mientras se atiende una llamada mediante una señal de teléfono, será avisado que se tiene otra en espera.
5. Portabilidad de llamadas: La llamada se podrá transferir de un terminal a otro.
6. Visualización del número de llamada entrante.



7. Restricción de la visualización de la llamada saliente.
8. Marcación directa a extensiones desde el exterior.
9. Servicio contestador
10. Servicio de fax
11. Grupo de saltos
12. Restricción de llamadas por extensiones o grupos de usuarios.

### 3.1.2. CENTRALITA TELEFÓNICA Y TERMINALES TELEFÓNICAS

Actualmente el Consorcio dispone de una central marca NETCOM 4/8 NERIS.

Las empresas licitadoras deberán de tener en cuenta en la oferta la infraestructura necesaria para proporcionar la solución técnica a las necesidades de la red de voz del Consorcio.

Será responsabilidad del adjudicatario durante la vigencia del contrato, la prestación del servicio de configuración, mantenimiento preventivo y evolutivo de la centralita y que realice las labores de commutación, comunicación y control de la red de voz.

Las ofertas deben detallar los servicios de configuración y mantenimiento incluídos en las cuotas, distinguiendo que tipo de tareas quedan al margen de este servicio de configuración y mantenimiento.

La empresa adjudicataria asimismo suministrará, instalará y mantendrá el equipamiento necesario además de realizar cuantas acciones sean necesarias para la puesta en marcha de la solución propuesta. Dentro de este equipamiento, se incluyen los terminales necesarios en cada puesto de trabajo, dividiendo las necesidades en las siguientes tipologías:

1. Teléfono secretaria	1 unidad
2. Teléfono digital gama alta	25 unidades
3. Teléfono digital gama media	235 unidades
4. Teléfono inalámbrico	235 unidades

En este caso la gestión de la telefonía fija a través de la centralita debe disponer de las siguientes funcionalidades mínimas:

1. Modular en tanto en cuanto se pueda ir incrementando a medida que las necesidades del Consorcio lo vayan requiriendo.
2. La funcionalidad de la telefonía fija debe de permitir las siguientes configuraciones:
  - Centralita asistida por operadora donde la secretaria maneja las llamadas simultáneamente.
  - Sistema multilínea donde las extensiones (o solo las indicadas) pueden coger llamadas entrantes.
  - Un sistema multilínea sin operadora centralizada.
  - Un sistema de distribución automática de llamadas.
- 3 El núcleo del sistema debe integrar como mínimo las siguientes funciones:
  - Conferencia a 6



- Directorio telefónico
  - Desvío de llamadas
  - 100 grupos de captura de llamadas
  - Tres tipologías teléfonos fáciles de usar con teclas de función programables con pantallas que permitan visualización de llamadas entrantes y texto así como consola operadora.
  - Extensiones inalámbricas integradas.
  - Soluciones de centro de llamadas que incluyan software de soportes de operadoras y sistema de información de gestión de la distribución automática de llamadas (ACD)
  - Sistemas de mensajería de voz/datos que permitan asistencia automática, acceso externo, música en espera integrada (MOH), y buzones de voz.
  - Opciones de Networking que permita al sistema formar parte integral de redes digitales privadas de voz y datos.
  - Reenrutamiento en caso de ocupado o que no haya respuesta
  - Salto del desvío de llamadas y del sígueme.
  - Control de tarificación de llamadas: el sistema almacenará un registro centralizado de las llamadas y debe estar configurado para proporcionar un acceso y tratamiento (listados,...) inmediato del mismo.
  - Clase de servicio, las extensiones pueden tener distintos niveles de autorización de tráfico y restricciones para acceder a funciones.
  - Timbre común, todas las extensiones pueden capturar las llamadas a una extensión definida como timbre común.
  - Funciones de diagnóstico, el sistema deberá de disponer de facilidades integradas de diagnóstico.
  - Timbre y señales de tono diferenciadas, el sistema debe de diferenciar mediante el tono si la llamada es interna, externa o retrollamada.
  - Funciones de operadora, el sistema tendrá como mínimo las funciones de tecla en espera, indicación de cola, llamadas en serie, contabilidad de llamadas, etc.
  - Servicio de SMS diseñado especialmente para automatizar el envío de gran cantidad de SMS a grupos de usuarios (educadoras, familias...). Se deberá prever una capacidad mínima de 6.000 sms.
  - Se deben soportar como mínimo 300 extensiones y la lista de DDI's asociados al Consorcio deben ser como mínimo 275.
  - Rellamada
  - Anuncios de voz grabados (menús operadora automática, buzones de voz...).
  - El sistema debe permitir la conexión remota del operador para que se puedan realizar las tareas típicas de mantenimiento.
  - Marcación por tonos y por pulsos
  - Matriz del grupo de tráfico, control individual sobre extensiones y acceso a líneas de enlace para llamadas externas e internas.
  - Discriminación de llamadas por enlace, el sistema debe de diferenciar niveles de restricción de llamadas externas por las extensiones.
  - Integración de los móviles corporativos dentro de una Red Privada Virtual de voz fijo-móvil, para poder utilizar dichos móviles como extensiones del Consorcio.
- 4 Asociado al sistema central las extensiones deben de cumplir las siguientes funciones mínimas:
- Marcación abreviada
  - Número de cuenta, el sistema puede asociar llamadas salientes a proyectos.
  - Códigos de autorización, mediante la marcación de códigos especiales, el sistema puede prohibir temporalmente las llamadas desde una extensión o se puede transferir la clase de servicio a otra extensión.
  - Captura de llamadas, a las extensiones que pertenecen al mismo grupo de salto (individual, grupo o común).
  - Indicación de llamada en espera



- El sistema debe permitir que las llamadas en espera se transfieran a colas de espera
- Conferencias hasta con 6 partes tanto externas como internas
- Desvío de llamadas
- Acceso línea dual
- Remarcación del último número externo
- Extensiones que pueden ser usadas como números de fax entrantes
- Información, se pueda utilizar el teléfono para dejar información de voz o texto a otras extensiones
- Saludo personal en el sistema de mensajería de voz
- Directorio Telefónico

### **3.1.3. ADAPTACIÓN DE LAS INSTALACIONES ACTUALES**

Es responsabilidad del adjudicatario y objeto de este contrato eliminar todos los elementos innecesarios del sistema de telefonía actual ó en su caso sustitución por los elementos que sean necesarios.

## **3.2. APARTADO 2: TRANSMISIÓN DE DATOS Y ACCESO A INTERNET**

### **3.2.1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE DATOS**

En la actualidad, la Red del Consorcio Haurreskolak se compone de accesos ADSL de diversas velocidades en cada sede.

Esto hace que sus conexiones sean independientes en cuanto a DATOS y su único vínculo común sea vía INTERNET, por donde además acceden a sus servicios centrales.

La relación de accesos y servicios, se detallan en el Anexo I que contiene la relación de Accesos ADSL en cada sede.

El servicio de datos se tendrá que prestar de acuerdo a la tipología actual, valorándose las modificaciones que supongan un beneficio y optimización del servicio.

Los ofertantes podrán proponer mejoras sobre la red actual en aquellos puntos que lo considren oportuno así como la reducción de costes sin merma de prestaciones.

El diseño de la Red de datos cubrirá todas las necesidades actuales, incluyendo las líneas necesarias para interconectar las distintas sedes con los anchos de banda que faciliten el acceso a los servidores comunes de Haurreskolak, todo el equipamiento necesario para la prestación del servicio, la instalación y configuración de todas las infraestructuras, y finalmente la gestión, administración y mantenimiento de toda la Red, durante la vigencia del contrato.

La solución ofertada deberá cumplir las siguientes características:

- Tráfico de la solución propuesta no deberá viajar por internet constituyendo una RPV.
- Deberá proporcionar toda la estructura de medios físicos que facilite la interconexión entre los centros mencionados.
- La Red privada de datos del Consorcio deberá ser independiente y dedicada, con la posibilidad de unir a nivel 3 de IP, todas las sedes.
- El acceso a la sede central, deberá ser como mínimo Fast Ethernet
- El operador deberá ser capaz de proporcionar calidad de servicio en los accesos, incluso con separación de tráficos por categorías en datos, e incluso multimedia.
- El acceso a esta Red privada de datos del Consorcio, se realizará por red terrestre fija. En aquellas ubicaciones donde no haya infraestructura, la empresa adjudicataria realizará un proyecto específico en un plazo máximo de 3 meses desde la solicitud para dar el servicio solicitado.



- Se facilitará si así se demanda por parte del Consorcio, el acceso a través de Red móvil 4G.
- Todos los accesos de la red de Datos deberán ser preferentemente mediante medios terrestres, pudiendo proponer accesos inalámbricos para otros servicios de forma transitoria y temporal.
- Los accesos terrestres no serán compartidos con otros clientes, garantizando que entre la sede de haurreskolak y la central pública del operador el medio físico utilizado será propiedad del operador, y no se permitirá subcontratación.
- Las infraestructuras de accesos, cualquiera que sea la red, fija o móvil, utilizada será propiedad del operador, y no se permitirá la subcontratación.

Se deberá garantizar la evolución de la arquitectura de red propuesta así como su capacidad para soportar los nuevos servicios y aplicaciones que el Consorcio pueda implementar en un futuro. Desde este punto de vista, se necesita la capacidad de escalar de la red y su capacidad de evolución y adecuación para soportar servicios de VoIP, accesos a redes de nueva generación tanto fijas como móviles, así como las garantías ofrecidas por el licitador para incorporar nuevos tipos de accesos y escalabilidad de ancho de banda a su red.

### 3.2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

En la actualidad el Consorcio dispone de un acceso a internet independiente en cada centro y que depende del tipo de ADSL contratado en cada caso.

El acceso a Internet deberá ser proporcionado por acceso independiente y específico para el Consorcio. Se dotará de acceso a internet centralizado para todas las sedes, con seguridad a nivel de:

- Firewall
- Proxy
- Antispam
- Filtrado WEB
- Etc

También deberá tener:

- Posibilidad de separar los tráficos de entrada y salida.
- Inclusión en los sistemas DNS del operador.
- Gráficas On-Line del uso del caudal de salida y entradas desde internet.

El adjudicatario proporcionará al Consorcio un caudal inicial de acceso a internet de al menos 30Mbps bidireccionales. Se valorarán caudales garantizados superiores a los exigidos.

Este caudal deberá ser escalable y con facilidad de cambio en plazo breve.

Se valorará positivamente el aumento de caudales y servicios añadidos.

Este servicio debe estar activo siempre (24\*365) y proporcionar estadísticas de uso en el pasado.

Durante la vigencia del presente pliego, los adjudicatarios se comprometen a proveer los servicios de internet y datos nuevos demandados, en cualquier punto de la Comunidad Autónoma que el Consorcio solicite, en las mismas condiciones que las exigidas para los servicios incluidos en el mismo.





### **3.3. APARTADO 3: TELEFONÍA MÓVIL**

#### **3.3.1. SERVICIOS BÁSICOS**

##### **1 Llamadas nacionales, internacionales y en itinerancia (roaming)**

- Cualquier línea móvil contratada debe permitir al usuario realizar y recibir llamadas con números fijos o móviles nacionales e internacionales, permitir la recepción de llamadas realizadas por terminales en itinerancia, terminales pertenecientes a un operador nacional y desplazados fuera de su ámbito territorial, y permitir la realización de llamadas en itinerancia, siempre que el usuario haya activado explícitamente la línea para ello.

##### **2 Identificación de llamadas: El servicio de identificación de llamadas debe permitir:**

- En las llamadas recibidas: visualizar en la pantalla del terminal el número de teléfono del llamante. Cuando la llamada proceda de una centralita digital que no tenga activado el servicio de ocultación de llamada para la línea llamante, se visualizará el número llamante.
- En las llamadas realizadas: Ocultar, si se desea, los datos de identificación propios, para evitar su visualización en el terminal receptor de la llamada. La ocultación del número podrá configurarse de modo que afecte todas las llamadas, si bien, a través del terminal, se debe poder activar la ocultación del número llamada a llamada.

##### **3 Llamada en espera y retención de llamadas. El servicio debe ofrecer la posibilidad de envío al terminal de usuario, en el curso de una llamada, de un aviso de nueva llamada, permitiendo al usuario optar entre interrumpir la llamada actual, rechazar la llamada entrante, retener en línea la llamada actual, para atender la llamada entrante o generar una nueva llamada (retención de llamadas). No existirá interacción entre las llamadas nueva y actual, y se podrá pasar desde el propio terminal de una a otra de forma sencilla.**

El servicio se debe poder activar y desactivar a través del menu del terminal.

##### **4 Desvío de llamadas. El servicio deberá permitir dirigir las llamadas recibidas hacia otro número previamente especificado (con la excepción de números especiales, números de emergencia, números gratuitos o con tarifa especial y números internacionales). Los desvíos se aplicarán en el caso de que el teléfono comunique, esté apagado o esté fuera de cobertura, o cuando no se contesta la llamada. También podrán ser incondicionales, aplicándose a cualquier llamada recibida. La activación y desactivación del servicio se debe poder realizar directamente desde el terminal y, a ser posible, desde la herramienta de gestión del servicio RPV ( el cual se detalla en estos pliegos).**

##### **5 Buzón de voz. El servicio proporcionará el desvío de las llamadas a un contestador, cuando no puedan ser atendidas por el usuario. El buzón de voz ha de ser un servicio individualizado para cada usuario. La activación/desactivación del servicio se realizará de manera gratuita. El usuario dispondrá de un mensaje estándar, que podrá personalizar.**

Debe existir la posibilidad de programar otro tipo de mensajes adicionales, como un mensaje de vacaciones. En el momento en que se detecte la existencia de nuevos mensajes en el buzón, el usuario deberá ser avisado mediante el envío de un mensaje corto a su terminal, con una indicación del número de mensajes guardados. Para acceder al buzón, el usuario debe, desde su propio terminal, marcar el número corto. Una vez conectado, el usuario debe poder acceder a todas las funciones típicas de los servicios de buzón de voz: escuchar los mensajes, borrarlos, guardarlos, grabar mensaje de bienvenida, etc. El usuario debe poder establecer el servicio de activación/desactivación del contestador.

##### **6 Avisos de llamadas. El servicio debe suministrar información sobre las llamadas recibidas mientras el móvil ha estado comunicando, apagado o fuera de cobertura. Una vez finalizada la**



situación citada, se recibirá un mensaje de texto con el detalle de las llamadas partidas: número llamante y fecha y hora de la llamada. No será necesario esta información si está activado el buzón de voz. El servicio de aviso de llamadas se podrá activar y desactivar de manera gratuita.

**7** Aviso de disponibilidad: El servicio de aviso de disponibilidad debe suministrar información, a través de mensajes cortos, de información sobre el momento en que un móvil del Consorcio, al que se llamó cuando estaba apagado o fuera de cobertura, pasa a estar disponible para recibir llamadas.

**8** Bloqueo de llamadas entrantes y salientes: El servicio de bloqueo de llamadas debe permitir restringir la realización o recepción de determinadas llamadas. Este servicio debe permitir restringir al menos las siguientes llamadas:

- Todas las llamadas salientes
- Todas las llamadas salientes internacionales
- Todas las llamadas entrantes

El usuario podrá realizar directamente la activación y desactivación del servicio a través del menú del terminal. Además del propio usuario, el Consorcio podrá restringir las llamadas salientes, por grupos, y limitando el consumo total posible de cada terminal en cada momento.

**9** Multiconferencia. El servicio de multiconferencia debe permitir mantener una conversación entre varios interlocutores simultáneamente. El usuario que gestione la multiconferencia deberá tener activado el servicio.

### **3.3.3. SERVICIOS DE DATOS EN MOVILIDAD**

En relación a los servicios en movilidad las ofertas deben cumplir las siguientes características mínimas.

- 1 Servicio de datos con red digital móvil.** Con la misma línea de teléfono móvil utilizada para las comunicaciones de voz, se deberán poder recibir y transmitir datos.
- 2** Si para algún proveedor concreto no es posible utilizar el mismo número de teléfono de destino para transmitir datos, y es necesario asignar un número adicional a las líneas que deseen recibir llamadas de datos, dicho servicio será requerido por el Consorcio de manera individualizada para cada línea y deberá ser prestado.
- 3** Correo en el móvil. Debe ofrecer acceso al correo electrónico, acceso a Internet con navegación web y todas las operaciones habituales que se pueden realizar desde un Smartphone.

El servicio se prestará a través de terminales específicos para cada uno de las dos tecnologías descritas. En la oferta el adjudicatario indicará modelos ofertados (al menos uno de cada tecnología) indicando las correspondientes características.

- 4** Banda ancha Móvil. Conexión de equipos portátiles, de sobremesa o dispositivos tipo tablet/Smartphone para acceder de modo móvil a la red **HSxPA, 4G**, y de ahí a Internet, mediante la instalación por parte de cada usuario en su ordenador utilizando el dispositivo necesario en cada caso. El operador indicará los tipos de dispositivos y modelos ofertados para cada tipo de conexión y la tecnología de conexión a la banda ancha móvil.



### 3.3.4. SERVICIOS DE MENSAJES CORTOS

Los servicios de telefonía móvil, deben prestar servicios de envío de mensajes cortos con las siguientes características mínimas:

- 1 Envío y recepción de mensajes cortos. El servicio de mensajes cortos debe permitir el envío y recepción de mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes multimedia (MMS) desde un terminal a cualquier otro teléfono móvil nacional o internacional con acuerdos de itinerancia. Los mensajes se visualizarán en la pantalla de los terminales. El servicio de Red Privada Virtual se extenderá también al envío y recepción de SMS, permitiendo la personalización de este tipo de comunicaciones de manera análoga a como se ha indicado anteriormente para las llamadas de voz.
- 2 Facturación diferenciada según tipo de tráfico. De igual forma que para las llamadas de voz, los usuarios de la RPV del Consorcio podrán enviar mensajes cortos cuyo destino sea la propia RPV. De este modo, al igual que en voz, se distinguirán dos tipos:
  - SMS enviados a terminales de la RPV, empleando numeración privada o pública (INTERNOS).
  - SMS enviados a terminales fuera de la RPV (EXTERNOS)
- 3 Restricciones de mensajes salientes. El servicio de SMS para RPV permitirá definir perfiles de restricción específicos para los escenarios de envío de SMS de modo análogo a como se ha definido anteriormente para voz. Estos perfiles estarán basados en el número llamado, pudiéndose definir listas blancas y negras. Asimismo, se podrán definir restricciones genéricas en función de que el destino del SMS sea INTERNO, EXTERNO nacional, EXTERNO internacional, o a servicios de Valor Añadido (SVA) o números Premium Rate. Además, dichas restricciones se podrán definir para una determinada franja horaria. Los perfiles de restricción se podrán aplicar tanto para grupos como para usuarios.
- 4 Desvíos de mensajes cortos INTERNOS. Los usuarios de la RPV podrán definir un destino alternativo para los mensajes recibidos INTERNOS. Dicho destino alternativo podrá ser otro teléfono móvil. Este desvío se tratará como un desvío incondicional, de modo que si un usuario se define un destino alternativo, cualquier SMS enviado desde la RPV será redirigido a dicho destino.

### 3.3.5. SERVICIOS DE CONTROL DE CONSUMO

Los servicios de telefonía móvil, deben permitir al Consorcio el control del consumo con las siguientes características mínimas:

- 1 Servicio de información de consumo con corte de servicio. El servicio de Información de Consumo con Corte de servicio que ofrecerá el adjudicatario debe constar de dos modalidades:
  - Informativa: Proporciona información del consumo acumulado de cada una de las líneas de la RPV.
  - Restrictiva: Realiza el corte del servicio de telefonía al superar un cierto umbral de consumo, definido por el Consorcio para cada terminal diferenciadamente.

Para cada línea el Consorcio podrá establecer un límite de consumo llegado el cual se enviará al terminal un SMS informativo y, adicionalmente, si así se decide, se le restringirán los servicios hasta el principio del ciclo siguiente. Los parámetros del servicio son:

- Límite de consumo establecido (en euros).



- Número de teléfono adicional: número al que se enviará un SMS cuando la línea supere el límite, además del número de terminal del usuario, definido por el consorcio.
- Opción de envío de SMS al alcanzar un porcentaje del consumo máximo.
- Opción de bloqueo: para bloquear o no la línea que haya superado el límite de consumo.

Los servicios de red que se podrán cortar al superar el umbral de consumo deberán incluir las llamadas salientes, el envío de SMS, la transmisión de faxes, la transmisión de datos y la itinerancia, todos ellos de modo diferenciado, pudiendo activar el Consorcio cada uno de ellos en cada línea individualmente.

El servicio de información y corte debe producirse en tiempo (casi) real, entendiendo que, por las restricciones de los operadores internacionales, el tráfico en itinerancia debe bloquearse con un retraso no sea superior a días, y las alarmas SMS de superación de límite se generarán con un retraso que no sea superior a 48 horas. En cualquier caso, siempre se informará al cliente del momento de superación del límite. El servicio debe permitir que se efectúen llamadas hacia números gratuitos, a pesar de que la línea haya superado ya el límite de consumo. Estos números deben incluir, entre otros, el buzón de voz, el servicio de atención al cliente del adjudicatario, y el número de emergencia 112.

2 Servicio de Información de Consumo con Corte de Servicio (Modalidades SMS y Banda Ancha Móvil). Debe existir la posibilidad de establecer sendos contadores adicionales para el límite de consumo aplicado al envío de SMS y de uso de banda ancha móvil. Estos contadores serán compatibles con el contador global para una misma línea.

En su versión de corte de servicio y si se alcanza el límite establecido se cortará sólo el servicio correspondiente.

### **3.3.6. TERMINALES**

En este apartado se indican los modelos de terminales móviles, dispositivos PCMCIA o USB, y tarjetas SIM, todos ellos englobados con el mismo nombre de terminales, propuestos para el suministro inicial, así como para las nuevas altas que se produzcan en el transcurso de la prestación del servicio. También se incluyen las políticas del adjudicatario en relación con aspectos tales como el de renovación de terminales y el de la existencia de un botiquín de reposición de terminales.

#### **3.3.6.1. Gama de terminales**

Este apartado presenta los terminales propuestos para el Consorcio. Los terminales mostrados serán indicativos de los modelos más representativos de cada gama, dentro del catálogo del adjudicatario, pudiendo el Consorcio proponer otros modelos dentro de las mismas gamas por preferencias de fabricante o tecnología. Puesto que el mercado de terminales cambia de forma muy rápida, es previsible la modificación del catálogo del adjudicatario durante el periodo de prestación del servicio. Dicho catálogo será facilitado al Consorcio y aprobado por el mismo con anterioridad a su modificación. El catálogo deberá ser renovado al menos cada 24 meses.

1 Terminales de gama elite. Deberá proponerse el porcentaje de unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos. En este tipo de terminales se facilitará un cargador adicional de mesa para cada terminal. El licitador deberá indicar el catálogo de modelo de gama elite.

2 Terminales de gama alta tipo. Deben disponer de **tecnología 4G y Bluetooth**, ser de fabricantes reconocidos, y orientados al mercado europeo. Deberá proponerse el porcentaje de unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos



modelos concretos. En este tipo de terminales se facilitará un cargador adicional de mesa para cada dos terminales. El licitador deberá indicar el catálogo de modelo de gama alta.

3 Terminales de gama media. Deberá proponerse el porcentaje de unidades de estas características que serán suministrados, caracterizándolos con al menos dos modelos concretos, con obligación de que uno de ellos sea con teclado. En este tipo de terminales se facilitará un cargador adicional de mesa y un cargador para vehículos para cada dos terminales. El licitador deberá indicar el catálogo de modelo de gama media.

#### **3.3.6.2. Política en relación con los terminales**

El adjudicatario suministrará los terminales y la tarjeta SIM correspondiente de manera gratuita, indicándolo claramente en su propuesta para cada uno de los modelos propuestos el porcentaje ofertado de los mismos, pudiendo hacerlo de modo diferente al porcentaje de terminales mínimos exigidos en el presente pliego sobre el total de líneas contratadas.

#### **3.3.6.3. Altas de terminales**

Los terminales entregados en el suministro inicial o como consecuencia de altas posteriores respetarán la distribución en gamas definida en la oferta técnico-económica.

#### **3.3.6.4. Política de renovación de terminales**

Deberá proponerse una política de renovación de terminales por su edad, estableciéndose un periodo máximo de renovación de 24 meses.

#### **3.3.6.5. Política de sustitución de terminales y tarjetas SIM**

La empresa adjudicataria garantizará que los terminales de los usuarios del Consorcio estarán operativos a través de su propio servicio de posventa. Este servicio deberá contar con las siguientes características:

Asistencia técnica: Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama, puesto a nuevo.

Reposición por robo, hurto o extravío. Sustitución del terminal por el mismo modelo o de la misma gama.

Para ambos casos, el plazo de entrega debe ser inferior a tres días hábiles y se especificará como se hace constar en el apartado 3.4.1.

#### **3.3.6.6. Botiquín de terminales y tarjetas SIM**

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Consorcio un depósito de terminales y tarjetas SIM preactivadas, de tal modo que puedan ser utilizadas de modo inmediato por el Consorcio, para reposición de averías y cubiertas en un plazo de siete días hábiles por el adjudicatario y se especificará como se hace constar en el presente pliego. Su composición será la siguiente:

Terminales: al menos un 35% del total de las líneas de la empresa, repartidos en los porcentajes de las cuatro gamas antes citadas, con redondeo a la unidad superior.

Tarjetas SIM pre-activadas: al menos un 5% del total de las líneas del Consorcio



Así mismo, se entiende imprescindible disponer de un mínimo de accesorios básicos para el normal desarrollo del servicio:

- Cargadores de vehículos: 1 cargador de cada modelo definido en el presente pliego.
- Cargador de mesa: 1 cargador por cada modelo definido en el presente pliego.

### **3.4. MANTENIMIENTO, DISPONIBILIDAD Y CALIDAD**

#### **3.4.1. MANTENIMIENTO**

El operador deberá de prestar el mantenimiento correspondiente, de manera que el servicio este garantizado.

Así mismo, la empresa adjudicataria será responsable de actualizar sus sistemas en función de las necesidades del mercado, teniendo en cuenta que los desarrollos realizados por el Consorcio estén operativos.

El mantenimiento de la infraestructura instalada y del conjunto de servicios y de todos los terminales titularidad del Consorcio, será responsabilidad del adjudicatario.

La prestación del servicio de atención, gestión y mantenimiento por el adjudicatario se realizará bajo las condiciones siguientes:

- Reposición por avería, hurto o robo y condiciones en que se realizará.
- Reposición de tarjetas SIM y condiciones en que se realizará.
- Renovación de terminales y condiciones en que se realizará.
- Asistencia técnica frente a eventualidades relativas a problemas de configuración de terminales smartphones.

El mantenimiento debe de ser integral a todos los servicios contratados y todos los servicios tendrán las siguientes características comunes:

- Teléfono y persona de contacto en situaciones de avería.
- Atención y resolución de cualquier tarea de mantenimiento de la infraestructura física de conexión, equipos, cambios de configuración hardware, etc. que sean precisas.
- Servicio de atención y resolución de incidencias y servicio de mantenimiento de 365\*24 horas para todos los equipos y líneas que conforman la solución.
- Notificación con una antelación mínima de 2 días laborables autonómicos de aquellas actividades de mantenimiento que puedan afectar al servicio.
- Cuando el Consorcio así lo requiera, podrá acordar que las intervenciones se realicen fuera del horario laboral y en festivos.
- Todos los gastos de material, mano de obra, desplazamientos y demás, estarán incluidos en los costes fijos de mantenimiento.
- Deberá de preverse una plataforma de gestión en la que el Consorcio pueda 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.
- El Consorcio podrá solicitar en cualquier momento informes sobre las labores de gestión y mantenimiento realizadas por el adjudicatario. Dichos informes deberán entregarse en un plazo máximo de cinco días laborables desde su solicitud.
- Adicionalmente, el adjudicatario deberá entregar informes mensuales en los que se detalle el estado de las infraestructuras suministradas y los servicios que presta, así como el nivel de cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios contraídos. Dichos informes deberán incluir el detalle necesario para la aplicación inequívoca de los Acuerdos de Nivel de Servicio



comprometidos. A tal efecto, el adjudicatario deberá ajustar el formato y contenido de dichos informes hasta cumplir en cada momento con los requisitos exigidos por parte del Consorcio a lo largo de la duración del contrato.

### 3.4.2. ACUERDOS A NIVEL DE SERVICIO

El objetivo de los Acuerdos a Nivel de Servicio es definir de una manera objetiva el nivel de calidad del servicio que se presta, utilizando variables objetivas que permitan al Consorcio verificar que el servicio que le presta el adjudicatario entra dentro del marco de contratación:

Los Acuerdos a Nivel de Servicio se definirán a partir de los siguientes parámetros:

- Disponibilidad Individual de Nodos
- Disponibilidad Global de Nodos
- Tiempo de Resolución de Incidencias
- Tiempo entre incidencias
- Plazo de Provisión de Servicios de RED
- Tiempo de Retardo Extremo a Extremo
- Porcentaje de pérdida de paquetes

El cumplimiento o incumplimiento de los Acuerdos a Nivel de Servicio se verificará de forma mensual, y las disminuciones en las facturas correspondientes a los incumplimientos de dichos acuerdos se ejecutarán sobre las cuantías que se especifiquen en cada apartado, en función del tipo de parámetro de que se trate.

Con carácter general, y tal y como se ha señalado anteriormente, para poder llevar a cabo la aplicación de las disminuciones en la facturación pertinente se empleará el Coste del Servicio del Nodo (o precio de referencia), cuantía imputada por el adjudicatario por el servicio que presta diariamente (24 horas) cada nodo de la red.

### 3.4.3. CALIDAD DEL SERVICIO

Los licitadores deberán proporcionar servicios de mantenimiento para garantizar la disponibilidad de los servicios. En concreto, el proveedor de servicios realizará las acciones preventivas pertinentes, así como el mantenimiento correctivo in situ que pueda exigir el correcto funcionamiento de los servicios contratados.

El servicio de mantenimiento de las redes incidirá en las actividades de identificación y diagnóstico de errores y alarmas, detección y gestión de problemas potenciales, control y monitorización de recursos.

Por otro lado, en aras de mantener o mejorar los niveles actuales de calidad, el adjudicatario tendrá que cumplir con los siguientes requerimientos mínimos de calidad, para cada uno de los parámetros:

Disponibilidad mensual del servicio	Igual o superior al 99,95%
Tiempo de respuesta:	Inferior a 60 minutos
Tiempo de resolución de averías graves	Inferior a 4 horas desde su notificación
Tiempo de respuesta máximo en situaciones de parada del sistema de telefonía móvil	Inferior a 4 horas desde su notificación



Tiempo de resolución de averías leves	Inferior a 24 horas desde su notificación
Porcentaje máximo de llamadas fallidas	
Nacionales	Inferior al 1%
Internacionales	Inferior al 2.5%
Móviles	Inferior al 2%
Tiempo de respuesta comercial:	
Servicios “de catálogo” que no requieren realización de Proyectos o estudios	Inferior a 3 días hábiles desde la solicitud
Servicios que requieren realización de proyectos o estudios	Inferior a 10 días hábiles desde la solicitud
Tiempo asociado a la gestión de cambio	
Si requiere cambio en la infraestructura	Inferior a 30 días hábiles desde la solicitud
Tiempo máximo de interrupciones para mantenimientos programados	4 horas (no incluidas en el parámetro de disponibilidad)
Número máximo de interrupciones para mantenimientos programados	2 por año

Estos valores mínimos pueden ser mejorados en la oferta

En cualquier caso, las empresas licitadoras deberán detallar en su oferta al menos lo siguientes compromisos de servicio:

Procesos	Horas respuesta
Activaciones de nuevas líneas de datos	
Modificación de servicios relacionados con el acceso a internet	
Acceso a herramientas de facturación	
Incidencias en la red	
Móviles sin portabilidad con entregade terminal	
Móviles con portabilidad	
Alta en Red Privada Virtual (RPV)	
Renovación y/o sustitución de terminales	
Duplicados de tarjetas SIM	

### 3.4.4. APOYO Y ATENCIÓN AL CLIENTE

Se requiere una propuesta concreta respecto a la disponibilidad de, como mínimo:

- Una persona responsable comercial de la cuenta del Consorcio
- Un/a ingeniero/a responsable de los nuevos proyectos
- Una persona responsable de seguimiento y la evolución de los servicios contratados
- Todos estos recursos serán con personal del propio operador licitante.

Asimismo, se describirán todos los sistemas y mecanismos (centros de atención, personal a su disposición, metodología, etc.) a disposición del Consorcio, así como de las sedes y los edificios que forman parte de la red. Entre estos sistemas, es necesario disponer de:





- Un sistema de atención telefónica personalizada (“ventanilla única”). Este sistema de atención al usuario tendrá que ser totalmente flexible para adaptarse a las necesidades del Consorcio, y deberá funcionar con un horario 24\*7.

La empresa adjudicataria deberá mantener reuniones periódicas con las personas responsables del Consorcio para tratar los asuntos de este contrato. La periodicidad de dichas reuniones será definida por el Consorcio, y será mayor durante la implantación del proyecto.

### **3.5. SERVICIOS DE RED PRIVADA VIRTUAL**

El servicio de Red Privada Virtual (RPV) debe permitir personalizar el servicio de telefonía fija + móvil (lote 2), con un diseño a la medida de las necesidades específicas del Consorcio: El servicio de RPV debe estar basado en una arquitectura de red robusta, basada en tecnologías de redes inteligentes, que debe poner a disposición del Consorcio las funcionalidades propias de una red corporativa, como la facturación diferenciada según el tipo de tráfico – distinguiendo entre el tráfico corporativo y otros tráficos, el uso de un Plan Privado de Numeración, o la definición de diferentes perfiles de servicio para grupos de usuarios.

En este caso los servicios de la RPV debe disponer de las siguientes funcionalidades mínimas:

1. Facturación diferenciada según tipo de tráfico: El servicio de RPV debe distinguir entre varios tipos de comunicaciones, así se distinguirá al menos entre dos tipos de llamadas de voz:

- Llamadas realizadas desde un número de teléfono incluido en la RPV y cuyo destino es un número de la misma RPV (INTERNA).
- Llamadas realizadas desde un número de teléfono incluido en la RPV y cuyo destino es un número no perteneciente a la RPV (EXTERNA).

2 Plan Privado de numeración: El servicio de RPV debe permitir la definición de un Plan Privado de Numeración, es decir, la definición de números privados cortos asociados a los números largos públicos. De esta forma, todos los usuarios de la RPV podrán llamarse entre sí mediante la marcación de números abreviados. El Plan de numeración privado debe admitir cualquier numeración de longitud variable compatible con la que actualmente está utilizando el Consorcio.

El adjudicatario establecerá un plan de numeración privado actual del Consorcio.

En el caso de detectarse alguna incompatibilidad, el adjudicatario propondrá una solución de impacto mínimo.

El concepto de llamada INTERNA no estará ligado a la utilización de números largos o cortos durante la marcación, sino a que el origen y el destino pertenecen a la RPV, independientemente de que en la llamada se marque el número público o el número del plan de numeración privado. Para garantizar la homogeneidad en el método de marcación, no debe existir la necesidad de anteponer un código de escape en las llamadas realizadas usando numeración pública. Esta homogeneidad debe permitir al usuario de la RPV:

- La rellamada en los terminales móviles
- Mantener la agenda de la SIM o del terminal sin modificaciones, al migrar a RPV.

3 Grupos de usuarios (GU). El servicio de RPV debe permitir agrupar en grupos de usuarios (GU) a aquellos usuarios cuyas características de uso del servicio telefónico, según el Consorcio, sean similares. Se podrán definir reglas de llamada entre los grupos de usuarios (GU) que permitan habilitar o restringir la comunicación entre los usuarios pertenecientes a cada grupo. Perfiles de permisos y Restricciones.



- Los perfiles de Permisos y Restricciones deben permitir caracterizar la funcionalidad permitida o prohibida sobre llamadas entrantes y salientes en función de horarios y de tipos de llamada. Los perfiles podrán asociarse a grupos de usuarios (GU), o a usuarios individuales, de manera que la funcionalidad definida en cada perfil se aplique a sus llamadas.

- La caracterización de la funcionalidad debe incluir la definición de Listas Blancas (listas de números permitidos, es decir, excepciones a la prohibición impuesta por las reglas de llamada de un grupo (GU) y Listas Negras (listas de números prohibidos, es decir, restricciones adicionales a las reglas de llamada de un grupo (GU) para las llamadas entrantes y salientes.

4 La parametrización de restricciones debe poseer las siguientes características:

- Se podrán definir reglas mediante números completos o rangos
- En cada Lista Negra se podrán definir al menos 40 números o rangos de números.
- Se podrán activar los perfiles en intervalos de tiempo específicos y diferentes para cada día de la semana.
- Las restricciones de llamadas entrantes originadas en territorio nacional funcionarán también en el extranjero.
- Se podrán definir días festivos para que se apliquen las restricciones definidas para el domingo en otros días específicos. La opción podrá ser de aplicación general en toda la RPV o seleccionar si se aplicará la opción en el nivel del usuario o en el de la centralita.

5 Desvío inteligente de llamadas. El servicio RPV debe permitir configurar desvíos inteligentes utilizados para reencaminar llamadas dirigidas a los usuarios de la RPV hacia números de destino alternativos, dependiendo de la hora y día de la semana. La caracterización del desvío se realizará mediante la definición de Perfiles de Desvío que contengan al menos dos números de desvío. Los perfiles deberán poderse activar en intervalos de tiempo específicos y diferentes para cada día de la semana. El desvío se realizará en caso de que se pueda completar una llamada. Si la llamada no pudiese completarse después del desvío al primer número, debe saltar al segundo número.

6 Grupos de salto (GS). El servicio RPV debe permitir definir grupos de salto, entendiendo como tal un conjunto ordenado de líneas que comparte un número (número de grupo de salto), y cuyo comportamiento es el siguiente:

- En todas las llamadas realizadas por cualquier línea del grupo de salto (GS), se presenta al llamante el número del grupo de salto.
- En las llamadas recibidas en el número del grupo de salto, se debe poder configurar una estrategia de selección que permita decidir si la llamada se encamina al primer número del grupo de salto que esté disponible o se considera acceso secuencial, cíclico o a todos los disponibles.

7 Servicio de secretaría. Se valorará la existencia de un servicio de secretaría que permita para cada número designar otro, denominado de secretaría del primero, de tal modo que todas las llamadas (o las seleccionadas mediante listas) que se le dirijan sean desviadas al número de secretaría, desde el que pueda transferirse posteriormente la llamada al número de destino original.

### **3.5.1. Herramienta de gestión del servicio Red Privada Virtual**

La empresa adjudicataria debe poner a disposición del Consorcio una herramienta de gestión del servicio RPV que permita tener acceso al menos a las siguientes capacidades, así como a cualesquiera otras definidas en otros apartados:

- Asociar a usuarios dentro de grupos, permitiendo actualizar los datos de un usuario o Rango existente, dentro de un Grupo determinado. Las asociaciones realizadas se podrán cambiar para ser asociadas a nuevos grupos.



- Asociar perfiles de restricción de llamadas (listas blancas y negras) y perfiles de reenvío a grupos y usuarios. Esta función debe permitir asociar perfiles establecidos de restricción de llamadas a grupos y usuarios concretos dentro de los grupos.
- Cambio de la numeración corta.
- Cambio de los reenvíos en función del origen de la llamada

La empresa adjudicataria se compromete a realizar la formación necesaria de personal del consorcio en el uso de la herramienta.

### 3.6. CONSIDERACIONES SOBRE FACTURACIÓN

El licitador deberá ofrecer en la propuesta económica un precio único anual por el que se compromete a ofrecer todos los servicios especificados:

- Voz ( Fija-móvil)
- Datos
- Acceso Internet

Se propone, por tanto un fijo mensual que incluirá las siguientes volúmenes que el licitador deberá indicar en su propuesta:

<b>Tráfico</b>	<b>Minutos anuales</b>
Llamadas internas	
Metropolitano	
Provincial	
Nacional	
Fijo-Móvil	
Llamadas móviles	

Se realizará un cierre anual y la cantidad concertada habrá de mantenerse invariable en el caso de que el consumo y servicios no aumenten / disminuyan hasta un 5% respecto a la oferta adjudicada. El exceso si se produjera, se facturará contra un precio unitario con un 25% de descuento en los tráficos indicados sobre las tarifas vigentes.

La revisión de los consumos y, por ende, de la cantidad total concertada se realizará anualmente, debiéndose abonarse la diferencia de precio, ya sea a la alta o a la baja, con ocasión de la revisión.

Los pagos ordinarios de la tarifa concertada se realizarán mensualmente, dividiéndose la cantidad total contratada en 12 mensualidades.

La empresa adjudicataria debe poner a disposición del Consorcio una herramienta de facturación orientada a la elaboración de informes a medida. Debe permitir ver el detalle de las llamadas de una forma sencilla y rápida con las siguientes condiciones:

- Visualizar sus últimas facturas, realizar consultas y análisis (por número de llamada, por franja horaria, por operador de destino...).
- Descargar los datos de su factura en diferentes formatos
- Escoger la modalidad en que desea visualizar los datos de facturación: resumen de los datos más relevantes de los servicios facturados, detalle de las llamadas con acceso al resumen de cargo por cada número, detalle de cargos por servicios especiales y otros cargos, detalle de descuentos en cuota mensual (en su caso) y detalle de otros descuentos (en su caso).



La empresa adjudicataria se compromete a realizar la formación necesaria de personal del Consorcio en el uso de la herramienta.

#### **4. REQUERIMIENTOS DE NIVEL DE SERVICIO Y PENALIZACIONES**

El licitador definirá los recursos humanos que dispondrá para la gestión técnica, comercial y administrativa del servicio. Aún cuando existan varios responsables atendiendo a las diversas parcelas señaladas, existirá un único coordinador responsable de todas las áreas de operación, gestión, supervisión, seguimiento, facturación y comerciales. Las variantes sobre la licitación inicial deberán hacerse de acuerdo entre las dos partes.

El licitador hará una propuesta concreta sobre los recursos técnicos que dispondrá para la gestión técnica, administrativa y comercial del servicio. Estos se adaptarán a la organización de haurreskolak para permitirle el mayor grado de gestión técnica y control en relación con los servicios ofertados.

Estas actividades no supondrán carga operativa a haurreskolak y se harán con método sencillo y no oneroso para el cliente.

La empresa adjudicataria mantendrá informado al Consorcio de los avances técnicos que puedan aportar mejoras al servicio proporcionado.

Para el seguimiento de todo lo relacionado con la prestación de los servicios que componen esta contratación, se realizará entre los responsables designados por ambas partes una reunión con periodicidad mínima trimestral.

#### **5. CONSIDERACIONES ESPECIALES**

El Consorcio Haurreskolak dispone en la actualidad además de las oficinas centrales en Eibar, 232 centros en diferentes localizaciones así como de diferentes características.

Las diferentes localizaciones en las que se ubican los diferentes centros, así como los números de teléfono se recogen en el anexo I de estos pliegos.

Las diferentes características de los centros pueden ser las siguientes:

- Centros de una sola planta y un sólo edificio.
- Centros ubicados en más de una localización (ver anexo II).
- Centros de más de una planta (ver anexo III).

Para estas dos últimas situaciones planteadas (anexo II y anexo III) el licitador deberá indicar en su propuesta una solución para la óptima cobertura, desvío y captura de llamadas desde las diferentes ubicaciones o plantas.

Asimismo, independientemente de la topología del centro, el licitador deberá garantizar el acceso a la red de datos desde cualquier punto de la haurreskola, así como en cualquier punto de las oficinas centrales del Consorcio.

#### **6. EJECUCIÓN DEL TRABAJO**

El trabajo se desarrollará en las siguientes fases para cada uno de los apartados:

##### **6.1. Fase de ejecución**

El operador deberá efectuar la correspondiente toma de datos, necesaria para la implantación de los servicios anteriormente descritos.



En esta etapa se realizarán las siguientes funciones:

- Análisis de necesidades de los servicios
- Toma de datos de las ubicaciones, líneas, etc, que afecta a la puesta en servicio
- Trámites administrativos necesarios para la portabilidad de la líneas (móviles)
- Así mismo, se facilitarán los terminales (móviles) ofertados y se configurarán los dispositivos con acceso a internet, con específica mención de la portabilidad a los nuevos terminales tipo smartphone de las bases de datos existentes en los terminales actuales.

Como resultado de esta fase obtendremos el documento de análisis de necesidades de los servicios y plan de trabajo para cada uno de los servicios.

#### **6.2. Conexión. Instalación repartidor.**

El operador realizará las conexiones necesarias para la puesta en marcha de cada uno de los apartados.

Como resultado de esta fase los servicios estarán en disposición de ponerse en modo de pruebas en el período que se estipule en el plan de implantación.

#### **6.3. Configuración y Parametrización de los servicios**

Las empresas adjudicatarias configurarán los diferentes servicios de manera que estén operativos durante un periodo de pruebas no superior a 15 días.

- Parametrización de la instalación
- Configuración de los diferentes servicios
- Pruebas de integración

#### **6.4. Puesta en marcha de los servicios**

Una vez finalizado el periodo de pruebas, los diferentes servicios entrarán en funcionamiento, con la configuración ejecutada en el apartado anterior.

#### **6.5. Formación**

Se impartirán los cursos necesarios dirigidos a personal usuario y administrador del sistema, para la correcta explotación y mantenimiento de los diferentes servicios.

El oferente debe presentar en su oferta el plan de formación del sistema

#### **6.6. Retirada de la instalación fuera de uso**

Si, como consecuencia de la entrada en funcionamiento del nuevo sistema de telefonía, fuera necesario retirar material o instalaciones que se hubieran quedado obsoletas o fuera de uso, la misma será por cuenta de la adjudicataria y en un plazo inferior a 30 días desde la puesta en marcha del servicio.



## ANEXO I: LLAMADAS AÑO 2014

### 1. RED FIJA

LLAMADAS / PROVINCIA	ARABA	BIZKAIA	GIPUZKOA	CENTRALITA	TOTALES
	hh:mm:ss.	hh:mm:ss.	hh:mm:ss.	hh:mm:ss.	
<b>Metropolitanas</b>	403:33:23	312:25:21	653:04:55	03:13:32	1372:17:11
<b>Provinciales</b>	05:17:41	124:19:09	313:09:17	09:06:21	451:52:28
<b>Interprovinciales</b>	141:39:52	203:24:38	70:59:01	14:45:03	430:48:34
<b>CAPV</b>	00:00:00	18:51:01	01:53:44	00:00:00	20:44:45
<b>Internacionales</b>	00:00:00	00:00:00	02:03:13	00:00:00	02:03:13
<b>Móviles</b>	279:54:58	391:10:59	414:19:31	12:18:08	1097:43:36
<b>Servicios avanzados</b>	13:32:44	33:11:47	36:30:30	00:15:59	83:31:00
<b>Servicios información y emergencia</b>	33:33:36	04:01:14	04:51:42	00:00:00	42:26:32
<b>Número 800/900</b>	5:59:01	05:23:47	08:39:02	00:06:10	20:08:00
<b>Red Inteligente</b>	00:00:00	03:30:24	00:00:00	00:00:00	03:30:24
<b>Información 118</b>	00:09:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:09:30
<b>Tarifa adicional</b>	00:13:16	00:00:00	01:24:59	00:00:00	01:38:15
<b>Tarifa plana</b>	00:01:53	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:01:53
<b>Otros</b>	00:02:34	00:46:12	13:44:14	00:00:00	14:33:00
<b>TOTALES</b>	883:59:28	1097:04:32	1520:40:08	39:45:13	<b>3541:29:21</b>

### 2. RED MÓVIL

LLAMADAS / PROVINCIA	TOTALES
	hh:mm:ss.
<b>Internas</b>	03:00:08
<b>Fijos</b>	02:56:52
<b>Móviles Euskaltel</b>	00:37:45
<b>Otros móviles</b>	04:22:26
<b>TOTALES</b>	<b>10:57:41</b>
<b>sms móviles Euskaltel</b>	0,60€
<b>sms móviles</b>	0,30€
<b>mms móviles Euskaltel</b>	0,00€
<b>Red inteligente</b>	1,26€



## ANEXO I: LOCALIZACIÓN Y NÚMERO TELÉFONOS CENTROS

Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
Aiara - Etxaurren	Araba	Ibaguen auzoa,1- <b>Zuhatza</b>	01477	Ayala-Aiara	945399727	Haurreskolak	
Arraia - Maeztu <sup>1</sup>	Araba	Frontoiko plaza, 1	01120	Arraia-Maeztu	<b>945410256</b> 945410230	Ayuntamiento Haurreskolak	voz Datos
Berantevilla	Araba	Dalmacio Sanchez,20	01211	Berantevilla	945337424	Ayuntamiento	
Bernedo	Araba	Ctra. Santa Cruz,59	01118	Bernedo	945378036	Ayuntamiento	
Txantxangorri	Araba	Rio Ayuda, 1-Ibaiondo	01010	Vitoria-Gasteiz	945191743 945191778	Ayuntamiento Haurreskolak	voz Datos y fax
Kanpezu-Ibernalo	Araba	Arrabal 99	01110	Campezo/Kanpezu	945415378	Haurreskolak	
Legutio	Araba	Santamaina, 2	01170	Legutio	945455861	Haurreskolak	
Nemo <sup>1</sup>	Araba	Avda Gernika, 28	01320	Oyón-Oion	<b>945622271</b> 945601599	Ayuntamiento Haurreskolak	Voz datos
Erriberagoitia <sup>1</sup>	Araba	<b>Pobes</b>	01420	Erriberagoitia/Rivera Alta	<b>945362377</b> 36140827	Ayuntamiento Haurreskolak	Banda ancha
Samaniego	Araba	Las Escuelas s/n	01307	Samaniego	945609316	Ayuntamiento	
Aratz-Asparrena	Araba	Santsaerreka, 9 – <b>Araia</b>	01250	Asparrena	945304249 945304724	Ayuntamiento	Voz fax
La Avenida	Araba	Avda Diputación s/n	01300	Laguardia	945600635	Haurreskolak	
Ortazar	Araba	P. de la Cruz Roja, 8	01015	Vitoria-Gasteiz	945357827	Haurreskolak	
Erriberabeitia	Araba	Ojarbe -4, <b>Rivabellosa</b>	01213	Ribera baja/Erribera-Beitia	945355449	Ayuntamiento	
Masusta	Araba	Nardeaga, 38	01160	Aramaio	945063035	Haurreskolak	
Ibaiondo	Araba	Barcelona, 23	01010	Vitoria-Gasteiz	945197861	haurreskolak	
Urdaña Izar	Araba	Ava Langraiz, 4 – <b>Nanclares de la OCa</b>	01230	Iruña oka- Iruña de Oca	945364927	Ayuntamiento	
Tantaka <sup>1</sup>	Araba	Etxegoien, 15	01470	Amurrio	<b>945891816</b> 945893240	Ayuntamiento Haurreskolak	voz datos
Ariznabarra	Araba	Ariznabarra s/n	01007	Vitoria-Gasteiz	945235225	Haurreskolak	
Sorgingaine	Araba	Las Escuelas 1-3 <b>Izarra</b>	01440	Urkabustaiz	945437097	Ayuntamiento	
Salburua	Araba	Roma ibilbidea, 2	01002	Vitoria-Gasteiz	945335389	Haurreskolak	
Tipi-Tapa	Araba	Aranalde, 5	01470	Amurrio	945893259	Haurreskolak	
Gorbeia	Araba	Gorbeia etorbidea,1 <b>Gopegi</b>	01138	Zigoitia	945464488	Haurreskolak	
Potxokiak	Araba	Larrabizkai urbanizazioa,31 <b>Sarria</b>	01130	Zuia	945462542	Ayuntamiento	
Matxintxu	Araba	Ardantzazar, 5	01400	Laudio	944049543	Ayuntamiento	
Artziniega	Araba	Barrena, 1-3	01474	Artziniega	945396530	Haurreskolak	
Agurain	Araba	Galzar, 2	01200	Salvaterra - Agurain	945301293	Ayuntamiento	
Arana	Araba	Cruz verde, 6	01003	Vitoria-Gasteiz	945281411	Haurreskolak	
Gloria Fuertes	Araba	Gernikako arbola, 2	01010	Vitoria-Gasteiz	945252361	Haurreskolak	
Gurutzmendi	Araba	Campo de los palacios s/n	01006	Vitoria-Gasteiz	945157302	Haurreskolak	
Txagorritxu	Araba	Avda de Gasteiz, 85A	01009	Vitoria-Gasteiz	945242333	Haurreskolak	
Tximeleta	Araba	Ricardo Sacristán, 38	01008	Vitoria-Gasteiz	945224557	Haurreskolak	
Landaberde	Araba	Zarauz, 6 –Lakuabizkarra	01010	Vitoria-Gasteiz	945175257	Haurreskolak	
Aurora-Mendieta	Araba	Irabien,89	01409	Okondo	945898429	Ayuntamiento	
Henrike Knör	Araba	Helsinki 3, salburua	01002	Vitoria-Gasteiz	945011684	Haurreskolak	
Bastida	Araba	La Florida, 3	01330	Labastida/Bastida	945331567	Ayuntamiento	

<sup>1</sup> Manteniendo la linea principal se puede unir voz y datos y eliminar linea.



Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
Izarra	Araba	Astronomos s/n	01003	Vitoria-Gasteiz	945253352	Haurreskolak	
Lakuabizkarra	Araba	Baiona, 14	01010	Vitoria-Gasteiz	945197929	Haurreskolak	
Eguzkilore	Araba	Gurutxiturri, 1	01240	Vitoria-Gasteiz	945420717	Ayuntamiento	
Barrundia	Araba	Udaletxeko enparantza, 2 <b>Ozaeta</b>	01206	Barrundia	945317426	Ayuntamiento	
Galtzagorri	Araba	Nazio Batuak Hiribidea, 8	01015	Vitoria-Gasteiz	945358095	Haurreskolak	
Tempranillo	Araba	Marques de Riscal etorbidea, 4	01340	Elciego	945606629	Ayuntamiento	
El Pilar	Araba	Caracas, 6	01012	Vitoria-Gasteiz	945223697	Haurreskolak	
Aranbizkarra	Araba	Senda Jose Pablo Ullibarri, s/n	01002	Vitoria-Gasteiz	945206438	Haurreskolak	
Katagorri	Araba	Praga Hiribidea, 34 Salburua	01003	Vitoria-Gasteiz	945336767	Haurreskolak	
Mariturri	Araba	Leza, 6	01015	Vitoria-Gasteiz	945429108	Haurreskolak	
Kimu	Gipuzkoa	Gozategi enparantza, 9-10	20809	Aia	943134665	Ayuntamiento	
Anoeta	Gipuzkoa	San Juan 6A eta 6B Behekaldea	20270	Anoeta	943652345	Haurreskolak	
Antzuola	Gipuzkoa	Bustinzuri, 4	20577	Antzuola	943786015	Haurreskolak	
Bedoñabe	Gipuzkoa	Alfonso VIII, 1	20500	Arrasate/Mondragón	943797686	Haurreskolak	
Pello Errota	Gipuzkoa	Elizmendi auzoa z/g	20159	Asteasu	943690939	Ayuntamiento	
Ataun	Gipuzkoa	Astigarraga auzoa-Gabrielaenea	20211	Ataun	943180376	Haurreskolak	
Xabier Muñibe	Gipuzkoa	Auzmendi bidea z/g	20720	Azkoitia	943080737	Ayuntamiento	voz
					943850729	Haurreskolak	Datos y fax
Uztaro	Gipuzkoa	Euskalerrria auunea, 47-48-49	20730	Azpeitia	943813190	Haurreskolak	
Baliarrain	Gipuzkoa	Andra Mari zerutzearren kalea, 9	20259	Baliarrain	638707863	Ayuntamiento	
Beizama	Gipuzkoa	Natur eskola	20739	Beizama	943500029	Haurreskolak	
Berastegi	Gipuzkoa	Herriko enparantza, 2	20492	Berastegi	943683273	Haurreskolak	
Deba	Gipuzkoa	Anguleru 2-4 behe	20820	Deba	943192081	udalak	voz
					943191721	Haurreskolak	Datos y fax
Ategorritxo	Gipuzkoa	Ategorrieta. 18	20013	Donostia-San Sebastian	943293956	Haurreskolak	Voz y datos
					943323176	Haurreskolak	Fax
Bidebieta-Hirusta	Gipuzkoa	Serapio Mugika, 13-15	20016	Donostia-San Sebastian	943393544	Haurreskolak	
Harri Berri <sup>1</sup>	Gipuzkoa	P. Herrera, 72	20017	Donostia-San Sebastian	943351551	Haurreskolak	voz
					943350301	Haurreskolak	datos
Roteta	Gipuzkoa	Roteta Goikoa, 21 acceso y Roteta 4	20017	Donostia-San Sebastian	943351648	Haurreskolak	Edif 1
					943357211	Haurreskolak	Edif 2
Orbea	Gipuzkoa	Bittor Sarasketa, 11	20600	Eibar	943200384	Haurreskolak	
Elduaen <sup>1</sup>	Gipuzkoa	Herriko enparantza, 1	20493	Elduaen	943683589	Haurreskolak	
					36008679	Haurreskolak	Banda ancha
Elgeta	Gipuzkoa	Torrealdea, 3	20690	Elgeta	943788236	Haurreskolak	
Errezil	Gipuzkoa	San Martin Eskola, errezilgo herrigunea z/g	20737	Errezil	943157446	Haurreskolak	
						Haurreskolak Telefonoa	tfno
Ezkio-Itaso	Gipuzkoa	Errekabarrena, 5	20709	Ezkio-Itsaso	943723877	Ayuntamiento	voz
					943724915	Ayuntamiento	fax
Gabiria	Gipuzkoa	Etxeberri eraikina, z/g	20217	Gabiria	943160323	Haurreskolak	
Gaintza	Gipuzkoa	Armendariz pilotalekua	20248	Gaintza	943805097	Haurreskolak	
Katxapo	Gipuzkoa	Balenziaga 14 (Ulpiano etxea)	20808	Getaria	943004975	Haurreskolak	
Aita Iparragirre	Gipuzkoa	Zepai, 16	20213	Idiazabal	943188208	Ayuntamiento	
Ikastola Txiki	Gipuzkoa	Policarpo de Balzola, 15-17 eta Lesaka, 1 (El Pinar)	20302	Irun	943660092	Haurreskolak	Edif 1
					943612085	Haurreskolak	Edif 2
Iraun	Gipuzkoa	Compostela, 1	20303	Irun	943623227	Haurreskolak	Planta 1
					943636717	Haurreskolak	Planta 2
Irura	Gipuzkoa	San Migel Plaza, 8	20270	Irura	943693311	Ayuntamiento	
Urkipe	Gipuzkoa	Goiko kale, 8 behe esk	20249	Itsasondo	943164831	Haurreskolak	





Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
San Juan	Gipuzkoa	San Juan auzoa, 17	20230	Legazpi	943730434	Haurreskolak	
Ugaro <sup>1</sup>	Gipuzkoa	Ugaro Herri ikastetxea-Eskolalde 4	20250	Legorreta	943087728	Ayuntamiento	voz
					943806169	Haurreskolak	datos
Haurtxo	Gipuzkoa	Polentzarrena, z/g	20100	Lezo	943527342	Haurreskolak	
Lizartza	Gipuzkoa	Txirrita Gudarien plaz, 1	20490	Lizartza	943682108	Ayuntamiento	
Mutriku	Gipuzkoa	Hirigibel kalea, 3	20830	Mutriku	943604119	Ayuntamiento	
Txiki Txoko	Gipuzkoa	Olakua auzoa, 19	20560	Oñati	943716405	Haurreskolak	
Kuttuna	Gipuzkoa	Elizondo kalea, 2	20212	Olaberria	943161267	Haurreskolak	
Orendain	Gipuzkoa	Kasko gain, 35	20269	Orendain	943650485	Ayuntamiento	
Segura	Gipuzkoa	Goiko Portal, 1	20214	Segura	943802165	Haurreskolak	
Urnietta	Gipuzkoa	Etxeberri plazako baxua, 2 eta 4	20130	Urnietta	943334036	Haurreskolak	
Urretxu-Zumarraga	Gipuzkoa	Labeaga, 18	20700	Urretxu	943532241	Haurreskolak	voz
					943082567	Ayuntamiento	fax
Seaska	Gipuzkoa	Berria, 31	20150	Villabona	943692029	Haurreskolak	
Zaldibia	Gipuzkoa	Santa Fe, 46d	20247	Zaldibia	943884019	Haurreskolak	
Zarautz	Gipuzkoa	Indamnendi, 1-bis	20800	Zarautz	943835919	Haurreskolak	
Zegama	Gipuzkoa	Ugarte Zelai, 5-7	20215	Zegama	943800087	Haurreskolak	
Zerain	Gipuzkoa	Zerain kalea, 11	20214	Zerain	943800109	Haurreskolak	
Ekain	Gipuzkoa	Zubimuxu auzugunea, 18 behe	20740	Zestoa	943897150	Ayuntamiento	
					943694149	Ayuntamiento	
Kuttuna	Gipuzkoa	Pagamuño auzoa, 16	20159	Zizurkil-Aduna	943694517	Ayuntamiento	
Eskola Txikia	Gipuzkoa	Aita Mari auzategia, 1	20750	Zumaia	943865345	Haurreskolak	
Ikaztegieta	Gipuzkoa	San Lorenzo, 27	20267	Ikaztegieta	943650346	Ayuntamiento	
Seaska	Gipuzkoa	Ikasleen zeharkalea, 1	20200	Beasain	943883926	Haurreskolak	
					943087856	Haurreskolak	
Bergara	Gipuzkoa	182-postakutxatila, Boni Laskurain pasalekua, 15 Mtnz de Irala ikastetxea	20570	Bergara	943762596	Haurreskolak	
Uztargi	Gipuzkoa	Alaberga auzoa z/g	20100	Errearteria	943512216	Haurreskolak	
Kulunka	Gipuzkoa	Gaztañadui, 25	20540	Eskoriatza	943715770	Ayuntamiento	
Soraluze	Gipuzkoa	Frontoi kalea, 1-behea	20590	Soraluze-Placencia de las Armas	943751332	Ayuntamiento	
Hernani	Gipuzkoa	Sagastialdeberri auzoa	20120	Hernani	943552991	Haurreskolak	
Maria Maestra	Gipuzkoa	Baxoalde, 14	20810	Orio	943890625	Haurreskolak	
Alkiza	Gipuzkoa	Perualdea, 1	20494	Alkiza	943692322	Haurreskolak	
					943650992	Haurreskolak	
Amezketta <sup>1</sup>	Gipuzkoa	San Bartolome, 27	20268	Amezketta	41102493	Haurreskolak	Banda ancha
Berrobi	Gipuzkoa	Jose Maria Goikoetxea, 46	20493	Berrobi	943683665	Ayuntamiento	
Elgoibar	Gipuzkoa	Arregitorre 4-5 San Roke parbularioa	20870	Elgoibar	943742141	Haurreskolak	
Mutiloa	Gipuzkoa	Mutiloa Bildua, 14-Maisu Etxea	20214	Mutiloa	943801365	Ayuntamiento	
Aizarnazabal	Gipuzkoa	Atarisoro plaza, 2	20749	Aizarnazabal	943897395	Haurreskolak	
Arroba Behea	Gipuzkoa	Narkis Balentziaga, 10	20740	Zestoa	943897054	Ayuntamiento	
Arrangoleta	Gipuzkoa	Arrangoleta plaza	20750	Zumaia	943862292	Haurreskolak	
					943698438	Haurreskolak	voz
Albiztur	Gipuzkoa	Simon Labayen enparantza, z/g	20495	Albiztur		Ayuntamiento	datos
					943573464	Haurreskolak	voz
Kiriketa	Gipuzkoa	Nabarra Oñatz, 11	20115	Astigarraga	943249189	Haurreskolak	fax
Kukumiku	Gipuzkoa	San ignazio auzoa, 16-1-1 baxua	20400	Ibarra	943670284	Haurreskolak	
Larraul	Gipuzkoa	Hirigunea 36-Urbeltz	20159	Larraul	943693794	Ayuntamiento	
Tolosa	Gipuzkoa	Errementari, 48	20400	Tolosa	943573361	Haurreskolak	
Goilade	Gipuzkoa	Lousada, 35	20100	Errearteria	943520762	Haurreskolak	
Itxaropen	Gipuzkoa	Itxaropen auzoa, 15-16	20230	Legazpi	943733778		
Alegia	Gipuzkoa	Beistin 8-Inaxio Begiristain kultur eta kirol etxea	20260	Alegia	943654908	Ayuntamiento	
Igeldo	Gipuzkoa	Lizardia plaza, 2	20008	Donostia-San Sebastian	943311448	Haurreskolak	
Mendaro	Gipuzkoa	Garagartza, 5	20850	Mendaro	943755219	Haurreskolak	



Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
Ormaiztegi	Gipuzkoa	Ibaialde, 26	20216	Ormaiztegi	943086593	Haurreskolak	
Loraitz	Gipuzkoa	Higer bidea, z/g	20280	Hondarribia	943642548	Haurreskolak	
Musakola	Gipuzkoa	Elkano, 8	20500	Arrasate-Mondragón	943791303	Haurreskolak	
Urrestilla	Gipuzkoa	Zerralde, 6 – Urrestilla auzoa	20730	Azpeitia	943813411	Ayuntamiento	
Amaña	Gipuzkoa	Artegietta 6	20600	Eibar	943127145	Haurreskolak	
Arrateko Andra Mari	Gipuzkoa	Jose Antonio Iturrioz, 5	20600	Eibar	943202247	Haurreskolak	
Aitor-Egia	Gipuzkoa	Karmengo Ama, 72	20012	Donostia-San Sebastian	943272542	Haurreskolak	
Urbietia-Urdaneta	Gipuzkoa	Urdaneta, 11	20006	Donostia-San Sebastian	943473130	Haurreskolak	
Loiola	Gipuzkoa	Harizti Gaina, 15	20014	Donostia-San Sebastian	943444619	Haurreskolak	
Karmengo Ama	Gipuzkoa	Ulia z/g	20110	Pasaia	943393859	Haurreskolak	
Antiguo-Landetxe	Gipuzkoa	Benta Beri, 6	20008	Donostia-San Sebastian	943466803	Haurreskolak	
Andre Joakina-enea	Gipuzkoa	Kalbario bidea, 2	20150	Lasarte Oria	943367238	Haurreskolak	
Intxaurreondo	Gipuzkoa	Zarategi, 48	20015	Donostia-San Sebastian	943291265	Haurreskolak	
Altzo	Gipuzkoa	Altzo Muño, 139	20268	Altzo	943654737	Haurreskolak	
Katalina Erauso	Gipuzkoa	Javier Barkaiztegi, 7	20010	Donostia-San Sebastian	943256343	Haurreskolak	
Zuloaga	Gipuzkoa	Aldamar kalea, 3A	20003	Donostia-San Sebastian	943014257	Haurreskolak	
Traña-Matiena	Bizkaia	Trañaetxoste, 10	48220	Abadiño	946202166	Haurreskolak	
Zelaieta	Bizkaia	San Trokaz enparantza,7	48220	Abadiño	946200672	Ayuntamiento	voz
					Satélite	Haurreskolak	datos
					946815841	Ayuntamiento	fax
Abanto	Bizkaia	B.Cotarro s/n (Gallarta)	48500	Abanto.Zierbana	946363481	Ayuntamiento	voz
					946369224	Ayuntamiento	fax
Alonsotegi <sup>1</sup>	Bizkaia	Plaza de las escuelas, 4	48810	Alonsotegi	944860195	Ayuntamiento	voz
					944860132	Haurreskolak	datos
Zornotza	Bizkaia	Larrea auzoa, z/g	48340	Amorebieta-Etxano	946730346	Haurreskolak	
Arrankudiaga	Bizkaia	Ellexalde auzoa, 22	48498	Arrankudiaga	946482232	Ayuntamiento	
Aulesti	Bizkaia	Gernika ibilbidea, 1A	48380	Aulesti	946279034	Haurreskolak	
Urkizta	Bizkaia	Erremerteria, 28	48130	Bakio	946194079	Haurreskolak	
Etxeko-Seine	Bizkaia	Basozelai, 13	48970	Basauri	944409264	Haurreskolak	
Marcelino-Uribiondo	Bizkaia	Lehendakari Agirre enparantza, z/g	48390	Bedia	946312439	Haurreskolak	
Bermeo	Bizkaia	Benito barrieta margolaria, z/g	48370	Bermeo	946880563	Haurreskolak	
Berriatua	Bizkaia	Zeharbidea, 5	48710	Berriatua	946139803	haurreskolak	
Deusto <sup>1</sup>	Bizkaia	Blas De Otero, 66	48014	Bilbao	944752944	Ayuntamiento	voz
					944759133	Haurreskolak	datos
Matiko	Bizkaia	Tivoli 25-27	48007	Bilbao	944054330	Haurreskolak	
Mina Del Morro	Bizkaia	Sagarminaga, 30	48004	Bilbao	944111407	Haurreskolak	
San-inazio	Bizkaia	Asturias, 9A	48015	Bilbao	944055308	Haurreskolak	
Zamakola	Bizkaia	Zamakola, 174	48003	Bilbao	944158377	Haurreskolak	
Seintxu <sup>1</sup>	Bizkaia	Altamira auzoa, 45A	48350	Busturia	946871006	Ayuntamiento	voz
					946871075	Haurreskolak	datos
Dima	Bizkaia	Telleri, 4 bajo	48141	Dima	946736049	Ayuntamiento	
Julene-Azpeitia	Bizkaia	Zabalarra eraik-San Roke, 4-behea	48200	Durango	946203516	Haurreskolak	
Loradi	Bizkaia	Jesus kalea, 4	48287	Ea	946275063	Haurreskolak	
Elorrio	Bizkaia	Goieta, 20	48230	Elorrio	946584907	Haurreskolak	
Ermua	Bzkaia	Iparraguirre, 15	48260	Ermua	943176431	Haurreskolak	
Bekosolo	Bizkaia	Bekosolo parkea 2 eta 4	48450	Etxebarri	944403500	Haurreskolak	Edif 1
					944269168	Haurreskolak	Edif 2
Bizkai	Bizkaia	Bizkai kalea, 6	48960	Galdakao	944560265	Ayuntamiento	
					944560259	Ayuntamiento	
Katamar	Bizkaia	Olabarrieta 21A	48960	Galdakao	944262139	Ayuntamiento	
Obaba	Bizkaia	Usansolo-Unkina plaza	48960	Galdakao	944560024	Ayuntamiento	
Gautegiz Arteaga	Bizkaia	Mendialdua, 1	48314	Gautegiz-Arteaga	946240135	Haurreskolak	Voz
						Ayuntamiento	Datos



Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
Allende Salazar	Bizkaia	Zeharreta kalea, 11	48300	Gernika Lumo	946250105	Haurreskolak	
Karrantza	Bizkaia	Concha auzoa, 46 behekoa	48891	Karrantza Harana	946806031	Ayuntamiento	
InazioZubizarreta	Bizkaia	Olabarri, 33	48140	Igorre	946315069	Haurreskolak	
Ispaster	Bizkaia	Agarretsu, 2 behea	48288	Ispaster	946243800	Ayuntamiento	
Etorkizuna	Bizkaia	Olaburu, 5	48215	Iurreta	946200937	Haurreskolak	
Larrabetzu	Bizkaia	Andra Mari, 35	48195	Larrabetzu	944557173	Haurreskoalk	
Lekeitio	Bizkaia	Larrotegi, 5-7	48280	Lekeitio	946243392	Haurreskolak	
Lemoa	Bizkaia	Lehendakari Agirre Etorbidea, 23	48330	Lemoa	946312108	Haurreskolak	
Beko-Txiki <sup>1</sup>	Bizkaia	Bekobenta, 1	48270	Markina-Xemein	946168771	Ayuntamiento	voz
					946168548	Haurreskolak	Datos
Mundaka	Bizkaia	Lehendakari Agirre enparantza, 1	48360	mundaka	946029619	Haurreskolak	
Pitxin	Bizkaia	Acacias, 21	48550	Muskiz	944048881	Haurreskolak	
Muxika <sup>1</sup>	Bizkaia	Kurtzero, 41	48392	Muxika	946258579	Ayuntamiento	voz
					946240021	Haurreskolak	datos
Orozko <sup>1</sup>	Bizkaia	Untzueta, 5	48410	Orozko	946339713	Ayuntamiento	voz
					946339981	Haurreskolak	datos
Portugalete	Bizkaia	Axular, 16	48920	Portugalete	944839595	Haurreskolak	
Vista Alegre	Bizkaia	Los Baños, 35	48910	Sestao	944951041	Haurreskolak	
Urduña	Bizkaia	Nafarroa, 5	48460	Urduña	945383346	Haurreskolak	
					946824497	Ayuntamiento	
Zalduzubieta	Bizkaia	Autonomia z/gd	48250	Zaldibar	946826849	Ayuntamiento	Sin uso
Zalla	Bizkaia	Nicolás María Urgoiti, 8 behea	48860	Zalla	946390838	Haurreskolak	
Zamudio <sup>1</sup>	Bizkaia	Enara, 2	48170	Zamudio	946086389	Haurreskolak	voz
					Despega	Haurreskolak	datos
					946714171	Ayuntamiento	voz
Zaratamo	Bizkaia	Gurutzalde auzoa	48480	Zaratamo	946713739	Haurreskolak	Datos y fax
Zeanuri	Bizkaia	Albakoa auzunea, 27	48144	Zeanuri	946739725	Ayuntamiento	
Zeberio	Bizkaia	Zubialde auzoa, 21 behea	48449	Zeberio	946322221	Haurreskola	
Derio	Bizkaia	Urbasa gunea z/g	48180	Derio	944030895	Ayuntamiento	
Maria De Zumalabe	Bizkaia	Presa encimera, 7	48800	Balmaseda	946800762	Ayuntamiento	
Eguzkilore	Bizkaia	Margarita maturana, 4	48240	Berriz	946826339	Ayuntamiento	
Arangoiti	Bizkaia	Monte Ganeta, 2	48014	Bilbao	944479459	Haurreskolak	
Intxaurti	Bizkaia	Intxaurti 12, bajo	48269	Mallabia	943172003	Haurreskolak	
Ugao-Miraballes	Bizkaia	Glorieta de Epalza, z/g	48490	Ugao-Miraballes	944043985	Haurreskolak	
Katuka	Bizkaia	Garaioltza auzoa, 86D behea	48196	Lezama	944554335	Haurreskolak	
Astrabudua	Bizkaia	Mezo, 36	48950	Erandio	944674526	Ayuntamiento	
Mañaria	Bizkaia	Herriko plaza, 2	48212	Mañaria	946218308	Ayuntamiento	
Gatika	Bizkaia	Garai auzoa, 1	48110	Gatika	946151650	Haurreskolak	
Ondarru	Bizkaia	Iñaki deuna, 35	48700	Ondarroa	946831268	Haurreskolak	
Altzaga	Bizkaia	Desanexión, 4	48950	Erandio	944674687	Ayuntamiento	
Etxeko kuttuna	Bizkaia	Hernán Kortes enparantza-San Miguel	48970	Basauri	944666228	Haurreskolak	
Berango	Bizkaia	Torrekolanda bidea, 2	48640	Berango	946682786	Ayuntamiento	
Miribilla	Bizkaia	Vitoria-Gateiz, 2	48003	Bilbao	944161230	Haurreskolak	
					946167630	Ayuntamiento	voz
Etxebarria	Bizkaia	Errekarte, z/g	48277	Etxebarria	636635359	Haurreskolak	datos
Barrutia	Bizkaia	Barrutia auzoa, 7 – Arratzu	48300	Gernika-Lumo	946257363	Haurreskolak	
Markontzaga	Bizkaia	Antonio trueba, z/g	48910	Sestao	944013537	Haurreskolak	
Cervantes	Bizkaia	Lersundi, 10	48009	Bilbao	944236844	Haurreskolak	
Areatza	Bizkaia	Ospitaloste, 11	48143	Areatza	946557055	Ayuntamiento	
Elejabarri	Bizkaia	Tolosa, 6	48002	Bilbao	944103907	Haurreskolak	
Meñaka	Bizkaia	Elias Agirre plaza, 18-Mesterika auzoa	48120	Meñaka	946150041	Haurreskolak	



Haurreskola	Provincia	Dirección	Código postal	Población	Nº Teléfono	Titularidad	Notas
Uriguen	Bizkaia	Lauaxeta Olerkaria, 35	48100	Mungia	946743745	Haurreskolak	voz
						Ayuntamiento	Datos
					946556631	Haurreskolak	fax
Otxandio	Bizkaia	Mainondo, 7A	48210	Otxandio	945450997	Haurreskolak	
Artatza	Bizkaia	Artatza auzoa, 81	48940	Leioa	944048601	Haurreskolak	
Egunsentia <sup>1</sup>	Bizkaia	Fueros , 16 – Algorta	48992	Getxo	946579293	Haurreskolak	voz
					944030515	Haurreskolak	fax
					Despega	Haurreskolak	datos
Sopela	Bizkaia	Antzar Portu, 12	48600	Sopelana	946762559	Ayuntamiento	
San Francisco	Bizkaia	San francisco, 12	48003	Bilbao	946791525	Haurreskolak	
Arrigorriaga	Bizkaia	Aixarte etorbidea, 7	48480	Arrigorriaga	946713969	Ayuntamiento	
Plentzia	Bizkaia	Genaro Urrutia aldapa, 3	48620	Plentzia	946774367	Haurreskolak	
Emilia Zuza	Bizkaia	Axula, s/n	48980	Santurtzi	944836389	Haurreskolak	
Francisco De Goya	Bizkaia	Pau casals, 8	48004	Bilbao	944128834	Haurreskolak	
Ibarrangelu	Bizkaia	Elexalde, 36	48311	Ibarrangelu	946276598	Ayuntamiento	
Gorliz	Bizkaia	Urtiene Estrata, 5 – Urezarantza auzoa	48630	Gorliz	946773765	Ayuntamiento	
Zorrozoiti	Bizkaia	Zazpilanda errepidea, 9	48013	Bilbao	944399273	Haurreskolak	
Basurto	Bizkaia	Zankoeta, 1	48013	Bilbao	944399537	Haurreskolak	
Otxartaga	Bizkaia	Otxartaga auzoa, z/g	48530	Ortuella	946354415	Haurreskolak	
Urduliz	Bizkaia	Arteta, 2	48610	Urduliz	944659280	Haurreskolak	voz
						Ayuntamiento	datos
Mirabueno	Bizkaia	Pedro Icaza, z/g	48980	Santurtzi	944839770	Haurreskolak	
Altzoan	Bizkaia	Iparragirre etorbidea, 76	48940	Leioa	946072599	Haurreskolak	
Artea	Bizkaia	Astuibekoa, z/g	48142	Artea	946024639	Ayuntamiento	
Arrieta	Bizkaia	Libao auzoa, 21	48114	Arrieta	946154746	Haurreskolak	
Erandiogoikoa	Bizkaia	J.M. Olague “ Txuma”	48950	Erandio	944530601	Ayuntamiento	
Zintururi	Bizkaia	Eliza sarbidea, 2	48450	Etxebarri	944402229	Haurreskolak	
Sondika	Bizkaia	Iturrikasolo kalea, 1	48150	Sondika	946564824	Haurreskolak	



**TELEFONOS CENTRAL DE EIBAR**

Haurreskola	Provincia	Dirección			Nº Teléfono	Titularidad	Observaciones
Oficinas	Gipuzkoa	Avda Otaola 29 – Edificio Jaizkibel	Código postal 20230	Población Eibar	943821750	Haurreskolak	Cabecera / Secretaria
					943821983		Secretaria
					943821900		Planificación 1
							Planificación 2
					943821901		Planificación 3
					943821756		Planificación 4
					943821751		Personal 1
							Personal 4
					943821753		Personal 5
							Personal 6
					943821875		Personal 2
							Personal 3
					943821877		Personal 7
							Personal 8
					943821757		Administración 1
					943821874		Administración 2
					943821754		Administración 3
					943821959		Administración 4
					943821758		Prebentzioa 1
					943821496		Prebentzioa 2
					943821523		Prebentzioa 3
					943821759		Formakuntza 1
					943821902		Formakuntza 2
					943821497		Informatika
					943201246		Línea ADSL
					943821755		Fax
					943821903		Fax
					699546037		internet
					630685984		Corporativo
					685750058		Voz+datos
					685750059		Voz+datos
					685750060		voz
					688602321		
					686602322		
					688602323		
					688612533		
					686612535		
					688627091		



## ANEXO II: HAURRESKOLA EN DOS EDIFICIOS

HAURRESKOLA	PROVINCIA	DESCRIPCIÓN
Bernedo	Araba	Dividido en dos locales. Acceso de un local a otro a través de la calle.
Bilbo-Matiko	Bizkaia	Dividido en tres locales. Dos locales comunicados entre sí pero el tercer local queda apartado y el acceso a este local a través de la calle.
Etxebarri-Bekosolo	Bizkaia	Dos locales con una distancia de 100m de una a otra.
Astigarraga	Gipuzkoa	Dos locales con una distancia de 100m de una a otra.
Beasain	Gipuzkoa	Dos locales con una distancia de 20m de una a otra. Hay que atravesar camino y jardín.
Donostia-Roteta	Gipuzkoa	Dos locales con una distancia de 50m de una a otra. Hay que atravesar un parque
Irun-Ikastola Txiki	Gipuzkoa	Dos locales muy distanciados (25-30minutos). Uno de los locales es provisional hasta Julio 2016. Posteriormente será haurreskola de un solo edificio.
Zarauz	Gipuzkoa	Dos locales con una distancia de 75m. Se debe atravesar carretera.



### ANEXO III: HAURRESKOLA CON MAS DE UNA PLANTA

HAURRESKOLA	PROVINCIA	DESCRIPCIÓN
Gasteiz-Virgen Blanca	Araba	Dos plantas
Zigoitia	Araba	Dos plantas
Abanto	Bizkaia	Cuatro plantas
Arrieta	Bizkaia	Dos plantas
Arrigorriaga	Bizkaia	Tres plantas
Berango	Bizkaia	Dos plantas
Bermeo	Bizkaia	Tres plantas
Bilbo-Cervantes	Bizkaia	Tres plantas
Bilbo-Francisco Goya	Bizkaia	Dos plantas
Bilbo-San inazio	Bizkaia	Tres plantas
Elorrio	Bizkaia	Una planta pero dos localizaciones distintas. Distancia 50m aproximadamente
Ermua	Bizkaia	Tres plantas
Getxo	Bizkaia	Tres plantas
Lekeitio	Bizkaia	Dos plantas
Santurtzi Mirabueno	Bizkaia	Tres plantas
Azkoitia	Gipuzkoa	Dos plantas
Donosti Antiguo-Landetxe	Gipuzkoa	Dos plantas
Donosti Ategorritxo	Gipuzkoa	Dos plantas
Eibar – Orbea	Gipuzkoa	Tres plantas
Elgoibar	Gipuzkoa	Tres plantas
Errenteri-Uztargi	Gipuzkoa	Dos plantas
Hernani	Gipuzkoa	Dos plantas
Hondarribi	Gipuzkoa	Dos plantas
Idiazabal	Gipuzkoa	Dos plantas
Irun ikastola-txiki	Gipuzkoa	Dos plantas
Irun-Iraun	Gipuzkoa	Dos plantas
Lasarte-Oria	Gipuzkoa	Cinco plantas
Orio	Gipuzkoa	Tres plantas
Villabona	Gipuzkoa	Tres plantas