OIARTZUNGO UDALA

TELEFONIA FINKO ETA MUGIKORREKO LINEEN ETA INTERNETEKO SARBIDEAREN HORNIDURA KONTRATUA. PROZEDURA IREKIA ERRAZTUA

-BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA –

ESPEDIENTE KODEA: 2025KO040002

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da telekomunikazio-zerbitzu integralen hornidura kontratatzea, zeinak barne hartzen dituen telefonia finkoko eta mugikorreko lineen hornidura, horri lotutako telefono zentralitaren mantentze teknikoa, eta abiadura handiko Internet-konexioaren hornidura. Kontratazio honen bidez, udalaren barneko eta kanpoko komunikazioen jarraitutasuna, kalitatea eta eraginkortasuna bermatu nahi dira, egungo behar operatiboetara egokitutako, eguneratutako eta segurtasuneko irtenbide teknologikoen bidez.

2.- LIZITAZIOAREN OINARRIZKO AURREKONTUA

Urteko 19.222,80 euro da BEZ-ik gabe, %21-eko BEZ-ari dagozkion 4.036,79 euro gehituta, guztira 23.259,59 euro/urteko.

3.- EGIN BEHARREKO LANAK

Kontratistak Baldintza Ekonomiko-Administratibo Zehatzen Agirian ezarritakoez gain, azpian azaltzen diren eginkizun hauek bete beharko ditu.

Kontratistak xedean aipatzen diren lineen hornidura eta zerbitzu teknikoa emateaz arduratuko da. Zehazki, jarraian azaltzen diren lanak egin beharko ditu, eta horretarako behar diren baliabide teknikoak eta giza baliabideak jarriko ditu, zeinak kontratuaren xedea egoki gauzatzeko beharrezko eskarmentua eta formakuntza izango duten.

3.1.- SIP tronkalaren hornidura

30 ahots-kanal aldi berean kudeatzeko gai den SIP tronkal baten hornidura, konfigurazioa eta martxan jartzea, honako baldintza hauek betez:

- **Telekomunikazio-operadore guztiekin bateragarritasuna**, bai estatukoak bai nazioartekoak, hornitzailearen mugarik gabe.
- **Komunikazio-teknologia desberdinekin elkarreragingarritasuna**, IP sareak, sare mugikorrak, sare tradizionalak (PSTN) eta sistema hibridoak barne.
- **IP zentralita (PBX) mota guztiekin integrazioa**, fabrikatzaile edo softwarearen arabera izan gabe.
- **Eskaintzaren eskalagarritasuna** eta erabilgarritasun handia, kanal kopurua handitzeko aukera barne.

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

- **Zerbitzuaren kalitatea (QoS) bermatuta**, latentzia baxua, pakete-galera txikia eta komunikazio egonkorra ziurtatuz.
- **Komunikazioen segurtasuna**, seinaleztapena (TLS) eta multimedia edukia (SRTP) zifratzea barne, behar izanez gero.

3.2.- Linea mugikorren hornidura

- **Telefonia finko eta mugikorreko lineen hornidura eta aktibazioa**: zerbitzuak barne hartuko du beharrezko linea kopurua hornitzea eta aktibatzea, erabiltzaileen beharretara egokituta. Linea bakoitzaren esleipena aurrez zehaztutako irizpideen arabera egingo da, eta aktibazioarekin batera, konfigurazio tekniko egokia burutuko da, zerbitzuaren erabilera zuzena bermatzeko.
- **Deiei dagokionez**, linea mugikor bakoitzak ondorengo ezaugarriak bete beharko ditu:
  - Ahots-deiak (nazio mailan): **dei mugagabeak** finko eta mugikorretara, kostu gehigarririk gabe eta deiaren ezarpenik gabe.
  - **Roaming-a EBn**: zerbitzua barne dago Europar Batasunean, “Roam Like at Home” araudiaren arabera.
- **Datu mugikorrei dagokionez**:
  - Datu mugikorrak 4G/5G abiadura maximoan ibiliko dira eta gehiegizko erabileran, abiadura jaitsi egingo da baina kosturik gabe.
  - Datu mugikorrak: linea bakoitzak erabilgarri izango duen datu-tasa ondorengoa izango da:
    - 5 GB arteko datu-tasa: 50 linea
    - 10 GB arteko datu-tasa: 19 linea
    - 80 GB arteko datu-tasa: linea bat (Arraguako autozerbitzu terminala)
- Aipatutako ezaugarriez gain ondorengo hauek ere bete beharko dituzte: ahots-postontzia, dei-desbideratzea, deien identifikazioa eta kontsumoaren kudeaketa eta kontrola web-plataformaren bidez.
- **Lehendik dauden zenbakien eramangarritasuna**: Operadore aldaketa kasuetan, erabiltzaileek dituzten telefono zenbakiak mantentzeko aukera eskainiko da, eta eramangarritasun prozesua modu koordinatuan eta etenik gabe gauzatuko da, erabiltzaileei inolako interferentziarik edo zerbitzu etenik eragin gabe.
- **SIM txartelen entrega eta konfigurazioa**: Mugikorreko lineei dagokienez, SIM txartelak formatu egokian (nano, micro edo estandarra) entregatuko dira, eta beharrezkoa izanez gero, aurrekonfigurazioarekin batera. Txartel horiek aktibatuta eta erabilera prest egongo dira entregatzean, eta erabiltzaile bakoitzari dagokion identifikazioa eta dokumentazioa emango zaio.
- **eSIM txartelak hornitzeko aukera**: Mugikorreko lineei dagokienez, operadoreak SIM txartel fisikoak ez ezik, eSIM (embedded SIM) formatuan ere hornitzeko aukera eskaini dezake, erabiltzailearen gailuaren bateragarritasunaren arabera. Aukera hori eskainiz gero, eSIM txartelak aktibazio-kode edo QR bidez entregatuko dira, eta beharrezkoa izanez gero, aurrekonfigurazioarekin eta laguntza teknikoarekin batera. Helburua da erabiltzaileei malgutasun handiagoa eskaintzea eta gailu modernoen

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

erabilera erraztea. Aukera hau eskaintzea ez da derrigorrezkoa izango, baina eskainiz gero, esleipen Baldintza Ekonomiko-Administratibo Zehatzen Agirian ezarritako esleipen irizpideen arabera baloratuko da.

3.3.- Erabiltzaile talde itxia

Erabiltzaile talde itxi baten konfigurazioa eskatzen da, non komunikazioak talde horren barruan soilik gertatuko diren, kanpo-harremanik gabe. Talde horretan telefono finkoak eta mugikorrak integratuko dira, eta kide guztiek elkarren artean komunikatzeko aukera izango dute, sarearen bidezko edozein gailu erabilita. Sistemak taldearen isolamendua, segurtasuna eta elkarreraginkortasuna bermatu beharko ditu, bai sare finkoetan bai mugikorretan.

3.4.- Mugikor zenbakiaren ordez udalaren zenbakia bistaratzea

Kanpora deitzean, erabiltzaileak aukera izan beharko du deia zein zenbakirekin egin nahi duen hautatzeko, hau da, telefono mugikorreko zenbakia edo udaleko zenbakia bistaratzea. Sistemak aukera hori konfiguragarria izan beharko du, erabiltzaile bakoitzaren profilaren edo dei motaren arabera.

3.5.- DDI lineen hornidura

Une honetan erabileran dauden 26 DDI (Direct Dial-In) linea hornitu eta mantendu beharko dira, eta proiektu hau aprobetxatuko da lineen berregituraketa, ordenamendua eta garbiketa logiko eta operatiboa egiteko. Horretarako, zenbaki bakoitzaren erabilera, esleipena eta funtzionaltasuna berrikusiko dira, baliogabe dauden edo bikoiztuta dauden zenbakiak ezabatzeko eta egungo beharrizanetara egokitutako antolaketa bat ezartzeko.

3.6.- 010 eta 092 zenbakien hornidura

Enpresa esleipendunak 010 eta 092 zenbakien hornidura, kudeaketa eta integrazio operatiboa bermatu beharko ditu, hurrenez hurren herritarren arretarako eta Udaltzaingoaren larrialdietarako. Zerbitzu hauek etengabe eskuragarri egon beharko dute, kalitate bermatuarekin, telekomunikazioen eta datuen babesari buruzko indarrean dagoen araudia betez, eta udal-sistemekin erabateko elkarreragingarritasuna ziurtatuz.

3.7.- 1GB abiadurako zuntz konexio dualaren hornidura

1GB abiadurako zuntz optikoko konexio duala eskatzen da, sarearen erabilgarritasuna, fidagarritasuna eta etengabeko zerbitzua bermatzeko.

- Konexio honek **bi operadore desberdinetako zuntz-sarrera independente** izango ditu, ibilbide fisiko eta azpiegitura bereizietatik hornituak, sareko gorabeheren aurrean erresilientzia handiagoa izateko.
- Gainera, konexio alternatibo edo **backup bat 4G teknologiaren bidez linea bat ezarri beharko da**, bi zuntz-lineek aldi berean huts egiten badute ere, komunikazio-zerbitzuak etenik gabe mantentzeko azken baliabide gisa. 4G konexio honek automatikoki aktibatu beharko du zuntz-lineak erabilgarri ez daudenean, eta zerbitzuaren kalitatea eta segurtasuna bermatu beharko ditu.

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

- Backup-eko 4G konexioak **kontsumo mugagabekoa** izan behar du.
- **Konexioak IP helbide finko publiko bat izan beharko du**, zerbitzu jakin batzuen konfigurazioa eta konektibitate egonkorra bermatzeko.
- **Sistemak failover mekanismo automatikoak izan beharko ditu**, konexio batek huts egiten duenean bestera automatikoki aldatzeko.
- **Monitorizazio eta alerta-sistema integratua eskatzen da**, sarearen egoera denbora errealean kontrolatzeko eta gorabeherak garaiz detektatzeko.

3.8.- 100MB abiadurako sei zuntz konexioren hornidura

- **100 Mbps abiadurako sei zuntz optikoko konexioren hornidura** eskatzen da, erakundearen kokaleku desberdinetan konektibitate fidagarria eta egonkorra bermatzeko. Konexio hauek independenteak izan beharko dute, eta bakoitza bere azpiegitura fisiko eta operadorearekin ezarri ahal izatea lehenetsiko da, sareko gorabeheren aurrean erresilientzia handiagoa lortzeko.
- **Konexio guztiek gutxienez 100 Mbps simetrikoko abiadura eskaini beharko dute**, bai igoeran bai jaitsieran, eta latentzian baxua eta egonkortasun handia bermatu beharko dute. Halaber, hornitzaileek zerbitzuaren kalitateari (QoS) buruzko bermeak eman beharko dituzte, eta laguntza teknikoa eta mantentze-lanak kontratuaren indarraldian zehar eskaini.
- **Sei konexio horietako batek IP helbide finko publikoa izan beharko du**, zerbitzu kritikoen (hala nola, zerbitzariak, urruneko sarbideak edo aplikazio korporatiboak) konektagarritasuna eta identifikazioa bermatzeko. IP finko horrek segurtasun-neurri egokiak izan beharko ditu, hala nola suebakiak, sarbide-murrizketak eta monitorizazio-sistemak.

3.9.- Telefonia zentralitaren mantentze-lanak

Zerbitzu honek telefono zentralitaren kudeaketa, gainbegiratze eta laguntza tekniko integrala hartuko du bere barne. Udalaren telefono zentralita Debian GNU/Linux sistema eragilean, Asterisk komunikazio-motorrean eta FreePBX kudeaketa-interfazean oinarritzen da.

Zerbitzuak lan hauek hartuko ditu barne:

- Sistema eragilea eta software paketeen eguneratze periodikoak, egonkortasuna, segurtasuna eta bateragarritasuna bermatzeko.
- Sistemaren egoeraren gainbegiratze proaktiboa, Asterisk-en errendimendua, baliabideen erabilera, errore-erregistroak eta alerta kritikoak barne.
- Luzapenen, tronkalen, sarrera eta irteera bideen kudeaketa, baita IVR sistemak, dei-ilarak, talde-deiak eta ahots-postontziak konfiguratzea ere.
- Gorabehera teknikoen konponketa, bai software mailan bai SIP operadoreekin edo terminal gailuekin konektibitatean.
- Konfigurazioaren segurtasun-kopiak eta berreskurapena, aldizka eta beharrezkoa denean.

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

- Urruneko eta aurrez aurreko laguntza teknikoa (behar izanez gero), mantentze zuzentzailea edo ebolutiboa egiteko.
- Konfigurazioari eta egindako aldaketei buruzko dokumentazio tekniko eguneratua.

Mantentze-lanak egiteko gehieneko denborak hauek dira:

- Intzidentziari erantzuteko: 4 ordu.
- Intzidentzia konpontzeko: 24 ordu.

Matxura kritikoa baldin bada, enpresa hornitzaileak teknikari bat bidali beharko du matxura modu presentzialean konpontzera. Mota horretako matxuren garrantzia kontutan hartuta, **bertaratzeko gehieneko denbora bi ordukoa izango da**.

Denbora hauek udalaren lan ordutegia kontutan hartuta kalkulatuko dira.

Enpresa esleipenduna ez bada gai intzidentzia konpontzeko, enpresa bera arduratuko da konponketa egin ahal izateko kanpoko baliabideak lortzeaz.

3.10.- Erabilera estatistikak

Hornituko diren elementu guztien erabilerari buruzko estatistikak aterako aukera egon beharko du, hilean behin gutxienez. Estatistikek honako datuak jaso beharko dituzte: dei kopurua, iraupena, jatorria eta helmuga, erabilitako banda-zabalera, sarearen erabilera-puntak, eta zerbitzuaren kalitateari buruzko adierazleak (esaterako, erantzun-denbora, huts egindako konexioak eta erabilgarritasun orokorra). Datuak formatu digital estandarizatuan aurkeztu beharko dira, eta udalaren informazio-sistemekin bateragarriak izan

010 eta 092 zenbakietan jasotako dei kopurua ere erakutsi beharko dute estatistikek.

3.11.- Urteko sistemaren hobekuntza-txostena

Hornitzaileak zerbitzu osoari buruzko urteko hobekuntza-txosten tekniko bat aurkeztu dezake, hala egingo balu baloratu egingo zaio. Txostena baloratu ahal izateko, honako elementuak barne izango beharko ditu: telefono-linea finkoak eta mugikorrak, Interneteko konexioak eta telefono zentralaren mantentze-zerbitzua.

Txostenak honako edukiak izan beharko ditu:

- Zerbitzuen egoeraren diagnostikoa
  - Linea finko eta mugikorren erabilera, errendimendua eta gorabeherak.
  - Interneteko konexioen egonkortasuna, abiadura eta erabilgarritasuna.
  - Telefono zentralaren funtzionamendu orokorra eta baliabideen erabilera.
- Egindako jarduerak
  - Mantentze-lanak, eguneraketak eta konponketak zerbitzu bakoitzean.
  - Konfigurazio-aldaketak eta hobekuntza teknikoak.
  - Gorabehera nagusien erregistroa eta haien konponbideak.
- Hobekuntza-proposamenak

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

  - Zerbitzu bakoitzerako (lineak, Internet, zentralita) errendimendua, segurtasuna eta erabilerraztasuna hobetzeko gomendioak.
  - Teknologia berrien integraziorako aukerak.
  - Baliabideen optimizazioa eta kostuen efizientzia.
- Etorkizunerako plangintza
  - Hurrengo urtean aurreikusitako jarduerak eta inbertsio teknologikoak.
  - Zerbitzuen eskalagarritasuna eta egokitzapena etorkizuneko beharretara.

Txosten hau administrazioari eta arduradun teknikoari aurkeztuko zaie, eta dokumentu egituratu, argi eta ulerterraza izan beharko da, erabaki estrategikoak hartzeko oinarri gisa baliatzeko.

3.12.- Migrazio eta portabilitate plana

Zerbitzuaren jarraipena bermatzeko eta eguneroko jardueretan eraginik ez izateko, kontratuaren lehen asteetan zehar migrazio eta portabilitate prozesu progresibo eta planifikatu bat proposatzen da.

Prozesuaren helburuak:

- Operadore zaharretik berrira trantsizio arina bermatzea.
- Ahots eta datu zerbitzuetan etenik ez izatea.
- Bezeroaren arduradun teknikoekin koordinatzea, portabilitate-egutegi bat ezartzeko, taldeka edo funtzioaren arabera.

Aurreikusten diren faseak hauek dira:

- **Plangintza fasea (1. astea):** hasierako bilera udalarekin, lehentasunak, linea kritikoak eta migrazio-egutegia zehazteko.
- **Proba fasea (2. astea):** linea gutxi batzuen portabilitatea, prozesu tekniko eta administratiboa egiaztatzeko.
- **Migrazio progresiboa (3. eta 4. asteak): g**ainerako lineen portabilitate mailakatua, sail, egoitza edo erabilera-profilen arabera antolatuta.
- **Itxiera fasea (5. astea): z**erbitzu guztiak behar bezala aktibatuta daudela egiaztatzea eta azken dokumentazioa entregatzea.

Prozesu osoan zehar, migrazioaren arduradun tekniko bat izendatuko da, udalarekin harreman bakarra izango duena, komunikazio eraginkorra eta gorabeheren konponketa azkarra bermatzeko.

4.- KONTRATISTAREN KONTURAKO GASTUAK

Kontratistak kontratua gauzatzeko beharrezko gastu guztiak hartu beharko ditu bere gain, hala nola, Baldintza Ekonomiko-Administratibo Zehatzen Agirian ezarritakoez gain:

- Horniduratik eratorritako langileen eta baliabide materialen gastuak, baita ondasunak entregatu arte sor daitezkeen garraio kostuak eta gainerako kostuak ere.

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

- Mantentze lanek eskatzen dituzten kudeaketa lanetatik eratorritakoak.

5.- EXEKUZIO EPEA

Kontratuaren iraupena urte batekoa izango da, beste hiru urtez luzagarria.

Esleipendun suertatzen den enpresa gaur egun zerbitzua ematen duena ez den beste bat balitz, telefonia finko eta mugikorreko lineak eta Interneteko konexioak hornitzailez aldatzeak dakarren konplexutasuna hartuko da kontuan. 3.12 puntuan azaldu den bezala, hasierako epea aldaketa guztiak modu ordenatuan egin ahal izateko hilabete batekoa aurreikusten da.

Etorkizunean hornidura berriak egin beharko balira hauek izango dira martxan jartzeko epeak:

- Linea mugikorra: 24 ordu
- Interneteko konexioa: 72 ordu

Mantentzen-lanen erantzuteko eta konpontzeko gehieneko denborak aurrez aipatutakoak izango dira:

- Intzidentziari erantzuteko: 4 ordu.
- Intzidentzia konpontzeko: 24 ordu.
- Intzidentzia kritikoetan bertaratzeko: 2 ordu.

6.- BERMEA

URTEBETEKO berme epea egongo da, onarpen egintza formala eta positiboaren egunetik hasita zenbatu beharrekoa, SPKLn eta HAKLEOean adierazitako ondorioetarako ezartzen dena.

Prestazioen onarpena egiterakoan antzematen bada prestazio horiek ez direla ezarritako baldintzetan gauzatu eta bete, edo akatsak daudela, kontratatutako prestazioak egiteko edo antzemandako akatsak zuzentzeko eskatuko zaio kontratistari. Lanak ez baldin badatoz bat kontratatutako prestazioarekin kontratistari egotz dakizkiokeen hutsegite eta akatsengatik, Udalak uko egin ahal izango dio prestazioari, ordaintzeko betebeharretik salbuetsita geratuta, edo eskubidea edukiko du, bere kasuan, ordaindutako prezioa berreskuratzeko.

Berme epean egiaztatzen bada egindako lanetan hutsegiteak edo akatsak daudela, kontratazio organoak kontratistari horiek zuzentzeko eskatzeko eskubidea izango du.

Berme epea amaitzen bada Udalak adierazitako eragozpenik edo salaketarik formalizatu gabe, kontratista aske geratuko da egindako prestazioak direla-eta izan zezakeen erantzukizunetik eta behin betiko bermea itzuliko zaio.

ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

OIARTZUNGO UDALA

Oiartzunen, sinaduraren egunean.

Ibon Aizpurua Ugarte

Informatika zerbitzuen arduraduna

Elektronikoki sinatua

Nork Sinatua / Firmado por: IBON AIZPURUA UGARTE - 72458392C
2025/07/23 14:09:36

EKS | CSV: ESKU5e73d444-7da8-4995-b05f-b62ba94af867

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=06310

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=06310