DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
DonostiaTIK
Txomin Agirre, 6 | Tel. 010 - 943481800 |
20018 Donostia / San Sebastián

I09/2025

DONOSTIATIKEKO IP TELEFONIAKO AZPIEGITURAK MANTENTZEKO ETA GAINBEGIRATZEKO ZERBITZU KONTRATUAREN PLEGU TEKNIKOAK	**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELEFONIA IP DE DONOSTIATIK**
1. KONTRATUAREN HELBURUA	1. OBJETO DEL CONTRATO
Kontratuaren xedea DonostiaTIKeko IP telefoniako azpiegitura mantentzeko eta gainbegiratzeko zerbitzuak ematea da. Sektore Publikoko Kontratuen Legearen 1.3 artikuluarekin bat eta 1/2023 Legegintzako Dekretua, martxoaren 16koa, emakumeen eta gizonen berdintasunerako eta emakumeen aurkako indarkeria matxistarik gabe bizitzeko Legearen testu bategina onartzen duenaren 22 artikuluan xedatutakoa betez, genero-ikuspegia txertatu da kontratu hau gauzatzeko.	El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento y supervisión de las infraestructuras de Telefonía IP de DonostiaTIK. De conformidad con el art. 1.3 de la Ley de Contratos del Sector Público y en cumplimiento del art. 22 del Decreto Legislativo 1/2023, de 16 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley para la Igualdad de Mujeres y Hombres y Vidas Libres de Violencia Machista contra las mujeres, se ha incluido la perspectiva de género para la ejecución del presente contrato.

Ze Kontratu honen xedea da DonostiaTIKko IP telefonia-azpiegitura mantentzeko eta gainbegiratzeko zerbitzua kontratatzea, mantentze prebentibo, zuzentzaile eta ebolutiboko lanak eginez.	Constituye el objeto del presente contrato la contratación del servicio de mantenimiento y supervisión de la infraestructura de telefonía IP de DonostiaTIK, mediante la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo.
Zerbitzuak emateko ereduak honako hauek mantentzea, gainbegiratzea eta horiei arreta ematea du helburu: • SBC-ak: barneko bat terminalak eta erabiltzaileak kudeatzeko, eta kanpoko beste bat operadore trunkak eta kanpoko sistemak. • IVOZ: Core PBX soluzioa, non logikei, erabiltzaileei, terminalei eta abarri buruzko guztia kudeatzen den. • IVOZ Kibana: ELKren instantzia, txostenak eta aginte taulak bistaratzeko eta kudeatzeko ingurunea. • Nodo Laguntzailea: Laguntzako langileek erabiltzen dituzten analitikarako eta debugingerako barne erabilera. Udaleko WMWare plataforman zerbitzari birtualen gainean zabalduta	El modelo de prestación de los servicios busca el mantenimiento, supervisión y atención a incidencias de : • SBC-s : uno interno para la gestión de terminales y usuarios y otro externo para la gestión de Trunks de operador y enlaces con sistemas externos. • IVOZ : Solución Core PBX donde se gestionan todo lo relativo a lógicas, usuarios, terminales • IVOZ Kibana: instancia de ELK, entorno para la visualización y gestión de informes y cuadros de mando. • Nodo Auxiliar: Uso interno para analítica y debuging utilizadas por el personal de soporte. Desplegados sobre servidores virtuales en la plataforma WMWare municipa
2.- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK	**2. - CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.**
Kontratuaren hasieran, bere egikaritze-proposamenari buruz aurkeztu behar duen nahitaezko dosier teknikoarekin batera, mantendu beharreko azpiegituren hasierako auditoria egin behar du, eta bi dokumentuak kontrastatu behar ditu kontratuaren arduradunarekin, kontratua abian jartzeko hasierako plangintza egokia egiteko. Enpresa esleipendunak hiru mailatan eman beharko du zerbitzua: **PREBENTZIO MAILA:** Zerbitzarien funtzionamendu optimoaren baldintzak ziurtatzeko ekintza egokiak planifikatzea eta egitea. Zerbitzarien funtsezko parametroak	En el inicio del contrato, junto con el dossier técnico obligatorio que debe presentar sobre su propuesta de ejecución, debe ejecutar auditoria inicial de las infraestructuras a mantener y contrastar con el responsable de contrato ambos documentos para una correcta planificación inicial de la puesta en marcha del contrato. La empresa adjudicataria deberá prestar servicio a a tres niveles: **NIVEL PREVENTIVO:** Planificación y realización de las acciones adecuadas que aseguren las condiciones de óptimo funcionamiento de los servidores. Se exige monitorización continua de los

etengabe monitorizatzea eskatzen da, eta gutxienez sei hilean behin backup zerbitzariaren funtzionamendu egokiaren proba bat egitea. Era berean, telefono-sistema osoa eta telefonia finkoko eta mugikorreko operadoreekiko interfazeak monitorizatuta egon behar dira. DonostiaTIKeko langileek monitorizazio hori denbora errealean egiteko aukera izan beharko dute.	parámetros fundamentales de los servidores, así como mínimo una prueba semestral del correcto funcionamiento del servidor de backup. Así mismo debe estar monitorizado todo el sistema de llamadas y las interfaces con los operadores de telefonía fija y móvil. El personal de DonostiaTIK deberá tener acceso a dicha monitorización en tiempo real.
MAILA ZUZENTZAILEA: Mantentze zuzentzailea arazo edo akats bati erantzuteko abian jarriko diren ekintzen multzoa da, adostutako epeen barruan funtzionamendu normala berrezartzeko. Bi euskarri-maila bereiz ditzakegu: - Call center 092 eta 010 plataformen euskarria Euskarri horrek 24x7 izan behar du, eta elementu horiek monitorizatuta aktibatu behar da, edo DonostiaTIKeko langileek matxuraren berri emanez telefonoz deituta. Nolanahi ere, erantzuteko gehieneko denbora 2 ordukoa izango da. - Telefonia-luzapenak konfiguratzeko, terminalak aktibatzeko, programatutako hedapenak planifikatzeko eta abarretarako eguneroko euskarria. Euskarri hori bulegoko ohiko ordutegian emango da, hau da, 8: 00etatik 17:00etara urruneko plataformaren bidez, eta erantzuteko gehieneko denbora 4 ordukoa izan behar da DonostiaTIKek abisua jasotzen duenetik.	**NIVEL CORRECTIVO:** El mantenimiento correctivo es el conjunto de acciones que se pondrán en marcha como respuesta a un problema o fallo para restablecer el normal funcionamiento dentro de los plazos acordados. Podemos distinguir dos niveles de soporte: - Soporte a las plataformas call center 092 y 010 Este soporte debe ser 24x7 y activarse bien a partir de la monitorización de dichos elementos, bien a partir de llamada telefónica de personal de DonostiaTIK avisando de avería. El tiempo máximo de respuesta en cualquier caso debe ser de 2 horas. - Soporte cotidiano a cambios y problemas de configuración de extensiones de telefonía, activación de terminales, planificación de despliegues programados etc. Este soporte se dará en horario normal de oficina, esto es de 8:00 a 17:00 horas a través de plataforma remota, y el tiempo máximo de respuesta debe ser de 4 horas desde la recepción del aviso por parte de DonostiaTIK.

ASISTENTZIAREN BOLUMENA-VOLUMETRIA DE ASISTENCIA			2024-2025ko datuak Datos 2024-2025
Uztaila-Julio	7	Urtarrila-Enero	6
Abuztua-Agosto	8	Otsaila-Febrero	13
Iraila-Septiembre	12	MArtxoa-MArzo	10
Urria-Octubre	14	Apirila-Abril	9
Azaroa-Noviembre	9	Maiatza-MAyo	9

Abendua-Diciembre	12	Ekaina-Junio	12

MAILA EBOLUTIBOA: Mantentze ebolutiboaren barruan honako hauek hartzen dira kontuan: Proiektu berriei laguntzeko zerbitzua. Ezagutza aditua emanez plataformen bilakaerarako, beste sistema batzuekin integratzeko, sekurizatzeko eta eskaera teknologiko berrietara egokitzeko. Lan horietarako prezioak bere eskaintzan zerbitzuaren esleipendun suertatzen den lizitatzaileak ezarritakoak izango dira, eta prezio/ordu batzuen arabera kalkulatuko dira. Prezio horiek unitate-prezio gisa ezarriko dira lanbide-kategorien ezaugarrien taulako 4.2 atalean. Lan horietarako gehieneko prezioa eta aurrekontua Administrazio Pleguko ezaugarrien taulako 4.2 atalean araututa daude.	**NIVEL EVOLUTIVO :** Se considera dentro del mantenimiento evolutivo : Servicio de soporte a nuevos proyectos. Aportando conocimiento experto para la evolución de las plataformas, su integración con otros sistemas, su securización y adaptación a las nuevas demandas tecnológicas. Los precios para dichos trabajos serán los establecidos por el licitador que resulte adjudicatario del servicio en su oferta y se calcularán en base a unos precios/hora establecidos como precios unitarios en el apartado 4.2 del cuadro de características para las diversas categorías profesionales. El precio/hora máximo y presupuesto máximo para estos trabajos se encuentra regulado en el apartado 4.2 el cuadro de características del Pliego Administrativo.
3. AZPIEGITURAREN ETA ZERBITZUEN IKUSPEGI OROKORRA	**3. PERSPECTIVA GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS**
ZERBITZARIAK • SBC-ak: barneko bat terminalak eta erabiltzaileak kudeatzeko, eta kanpoko beste bat operadore trunkak eta kanpoko sistemak. • IVOZ: Core PBX soluzioa, non logikei, erabiltzaileei, terminalei eta abarri buruzko guztia kudeatzen den. • IVOZ Kibana: ELKren instantzia, txostenak eta aginte taulak bistaratzeko eta kudeatzeko ingurunea. • Nodo Laguntzailea: Laguntzako langileek erabiltzen dituzten analitikarako eta debugingerako barne erabilera. Udaleko WMWare plataforman zerbitzari birtualen gainean zabalduta **LOTURAK OPERADOREEKIN** Operadoreen SIP primarioak	**SERVIDORES** • SBC-s : uno interno para la gestión de terminales y usuarios y otro externo para la gestión de Trunks de operador y enlaces con sistemas externos. • IVOZ : Solución Core PBX donde se gestionan todo lo relativo a lógicas, usuarios, terminales…. • IVOZ Kibana: instancia de ELK, entorno para la visualización y gestión de informes y cuadros de mando. • Nodo Auxiliar: Uso interno para analítica y debuging utilizadas por el personal de soporte. Desplegados sobre servidores virtuales en la plataforma WMWare municipal **ENLACES CON OPERADORAS** Primarios SIP de Operadoras

ERABILTZAILEAK 800 softphone erabiltzaile inguru, eta beste 800 fabrikatzaile ezberdinen telefonoen erabiltzaile. (Cisco, Yealink, Snom) udal kokapen guztietan banatuta. Erabiltzaileek matxura irekiko dute DonostiaTIK arreta sisteman, eta DonostiaTIKeko langileak izango dira mantentze enpresaren sisteman laguntza zabalduko dutenak. **ZERBITZUAK** - Call center-eko plataforma nagusiak: 010 Herritarrentzako arreta 092 Udaltzaingoaren larrialdiak - Call center-eko beste plataforma batzuk: Finantza-arloko herritarrentzako arreta Gizarte Ekintzako herritarrentzako arreta Mugikortasuneko Saileko herritarrentzako arreta Hirigintzako herritarrentzako arreta Beste batzuk... - Txostenak eta jardueraren aginte-taulak definitzea - Deiak grabatzea, IVR, jauzi-taldeak, deiak lehenestea, etab.	**USUARIOS** Del orden de 800 usuarios de softphone, y otros 800 usuarios de teléfonos de distintos fabricantes .(Cisco, Yealink, Snom) repartidos por todas las ubicaciones municipales. Los usuarios abrirán avería en el sistema de atención de DonostiaTIK y será personal de DonostiaTIK quién abra asistencia en el sistema de la empresa mantenedora. **SERVICIOS** -Principales plataformas de call center: 010 Atención ciudadana 092 Urgencias de Guardia Municipal -Otras plataformas de call center: Atención al ciudadano de Área financiera Atención al ciudadano de Acción Social Atención al ciudadano de Movilidad Atención al ciudadano de Urbanismo Otras… -Definición de informes y cuadros de mando de actividad -Grabación de llamadas, IVR, grupos de salto, priorización de llamadas, etc.
4-INFORMAZIOAREN ETA DOKUMENTAZIOAREN TRANSFERENTZIA	**4-TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN**
kontratuaren xede diren lanak egiten diren bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du, une oro, donostiatikek izendatutako pertsonei eskatzen duten informazio eta dokumentazio guztia emateko, lanak garatzen diren inguruabarrak, sor daitezkeen arazoak eta erabilitako teknologiak, metodoak eta tresnak erabat ezagutzeko.	Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por DonostiaTIK toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas.
5.- LANEN JABETZA INTELEKTUALA.	**5.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.**
Kontratistak kontratu hau gauzatzearen ondorioz egindako euskarri eta dokumentu	Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por

guztiak, bai eta produktu eta azpiproduktu guztiak ere, “bezeroaren” jabetzakoak izango dira, eta hark erreproduzitu, argitaratu eta zabaldu ahal izango ditu, osorik edo partzialki, eta lanen egile den esleipendunak ezin izango du horren aurka egin. Esleipendunak berariaz uko egingo dio kontratu hau gauzatzearen ondorioz egindako lanen gainean legokiokeen edozein eskubideri, eta ezin izango ditu erabili edo zabaldu baldintza-agiri honetan oinarrituta erabilitako edo egindako azterlanak eta dokumentuak, ez osorik, ez partzialki, ez zuzenean, ez laburbilduta, jatorrizkoa edo erreproduzitua, “bezeroaren” berariazko baimenik gabe.	el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del “cliente”, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos. El adjudicatario renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del “cliente”.
6.- INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA	**6.-CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.**
Esleipenduna berariaz behartuta dago kontratua betetzean ezagut dezakeen edozein daturen gainean konfidentzialtasun eta erreserba osoa gordetzera, bereziki datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango ditu kopiatu edo erabili agiri honetan agertzen denaz bestelako helburuetarako, ezta beste batzuei laga ere, ezta kontserbatzeko ondorioetarako ere.	El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Donostian, sinaduraren egunean

KONTRARUAREN ARDURADUNA
EL RESPONSABLE DEL CONTRATO

Sin/Fdo: Ibon Cipitria Odriozola

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Ibon Cipitria Odriozola (25/09/2025 15:34 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : DDM3-DPK7-4B8C-Q1J3