

ESKORIATZAKO UDALEKO TELEFONIA FINKOAREN, MUGIKORRAREN ETA DATUEN KOMUNIKAZIO ZERBITZUAREN KONTRATUA ARAUTU BEHAR DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

1.- Xedea:

Baldintza teknikoek agiri honen xedea da Eskoriatza Udalaren telekomunikazio-beharrei erantzuteko beharrezko zerbitzuak kontratatzea, telefonia finkoaren, telefonia mugikorraren, Interneteko konexioen eta lotutako zerbitzu osagarrien funtzionaltasuna eta udalaren instalazioen eta erabiltzaileen arteko komunikazioa bermatzeko.

Kontratutako irtenbideak zerbitzuen integrazio-maila egokia, erabilgarritasuna, fidagarritasuna, segurtasuna eta mantentze-lan egokia bermatu beharko ditu, Udalaren eguneroko jardura ahalik eta gutxien baldintzatuz.

2.- Zerbitzuen osaera, deskribapena eta oinarritzko alderdiak

Agiri honetan Udalaren telekomunikazio-zerbitzuak osatzen dituzten elementuak definitzen dira, baita elementu horien arteko integrazio, interkonexio eta funtzionaltasun nagusiak ere.

Lizitatzaileren eskaintzak, gutxienez, honako elementu hauek hartu beharko ditu kontuan:

2.1. Numerazioa

Udalari eta haren departamentuei lotutako egungo numerazio geografikoak mantendu beharko dira, eta proposatutako irtenbidean modu integratuan txertatu beharko dira.

Halaber, etorkizunean administrazioarekin eta udaltzaingoarekin 010 eta 092 numerazioen bidez zuzenean harremanetan jartzeko zerbitzuak ezartzeko oinarriak eta baldintzak azaldu beharko dira, baita, hala badagokio, horrek eragingo lituzkeen kostuak eta tarifak ere.

Lizitatzailak kontratuaren xede diren zerbitzuak behar bezala emateko beharrezkoak diren portabilitate-prozesu guztiak bere gain hartu eta kudeatu beharko ditu, aplikatu beharreko araudiaren

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS A REGIR EN EL CONTRATO DEL SERVICIO DE COMUNICACIONES DE TELEFONIA FIJA, MOVIL Y DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE ESKORIATZA.

1.- Objeto del pliego

El objeto del presente Pliego de Condiciones Técnicas es contratar los servicios necesarios para atender las necesidades de telecomunicaciones del Ayuntamiento de Eskoriatza, garantizando la funcionalidad de la telefonía fija, la telefonía móvil, las conexiones a Internet y los servicios complementarios asociados, así como la comunicación entre las instalaciones y las personas usuarias del Ayuntamiento.

La solución contratada deberá garantizar un adecuado nivel de integración de los servicios, disponibilidad, fiabilidad, seguridad y mantenimiento, minimizando la afección a la actividad ordinaria del Ayuntamiento

2.- Composición, descripción y aspectos básicos

En el presente Pliego se definen los elementos que integran los servicios de telecomunicaciones del Ayuntamiento, así como sus principales requisitos de integración, interconexión y funcionalidad.

La oferta de la entidad licitadora deberá contemplar, como mínimo, los siguientes elementos:

2.1. Numeraciones

Deberán mantenerse las numeraciones geográficas actualmente vinculadas al Ayuntamiento y a sus departamentos, integrándolas de forma adecuada en la solución propuesta.

Asimismo, deberán explicarse las bases y condiciones para una futura implantación de servicios de contacto directo con la Administración y la Policía Municipal mediante las numeraciones 010 y 092, indicando, en su caso, los costes y tarifas asociados.

arabera eta Udalarentzat inolako kostu gehigarririk eragin gabe.

2.2. Zentralita

Zentralitak telefonia finkoaren eta mugikorraren baliabideak modu bateratuan eta zentralizatuan kudeatzeko aukera eman beharko du, terminalak kokapen desberdinetan egon arren.

Irtenbideak deiak eta ahots-mezuak kudeatzeko funtzio aurreratuak izan beharko ditu, eta haren portaera Udalaren beharretara egokitzeko konfiguragarria izan beharko da.

Zentralitak, edo, hala badagokio, operadorearen zerbitzuek, dei motak eta numerazioak kudeatu edo mugatzeko aukera eman beharko dute, gutxienez barneko eta kanpoko deiak, eremu geografikoak eta numerazio bereziak bereiziz.

Lizitatzailerak eskaintzen duen zentralita-irtenbidearen funtzionalitateak, lizentzia-eredua, eskalagarritasuna eta lotutako kostuak zehaztu beharko ditu.

2.3. Telefonia finkoa

Telefonia finkoko sareak zentralitarekin modu bateratuan eta integratuan funtzionatu beharko du, luzapenen bidez, terminalen kokapena edozein dela ere.

Sistemak Udalaren beharretara egokitutako sarrerako eta irteerako dei-fluxuak kudeatu beharko ditu, zerbitzuaren kalitatea eta QoS irizpideak bermatuz.

Telefonia terminalen instalazioak kableatu eta ekipamendu fisiko gehigarria jartzea saihestu beharko du gaur egun horretarako prest ez dauden instalazio edo eraikinetan. Horregatik, mahai gaineko terminalak GSM motakoak izatea lehenetsiko da.

Laneko arriskuen prebentzioari buruzko araudi aplikagarriaren arabera, telefonia-postuek, eta bereziki operadore-postuek, erabilera jarraituaren ondorioak minimizatzeko beharrezko ekipamendua izan beharko dute.

2.4. Telefonia mugikorra

La entidad licitadora deberá asumir y gestionar todos los procesos de portabilidad que resulten necesarios para la correcta prestación de los servicios objeto del contrato, de conformidad con la normativa aplicable y sin coste adicional alguno para el Ayuntamiento.

2.2. Centralita

La centralita deberá permitir gestionar y centralizar los recursos de telefonía fija y móvil de forma unificada, con independencia de la ubicación de los terminales.

La solución deberá disponer de funciones avanzadas de gestión de llamadas y locuciones, y deberá ser configurable para adaptar su comportamiento a las necesidades del Ayuntamiento.

La centralita o, en su caso, los servicios del operador deberán permitir gestionar o restringir tipos de llamadas y numeraciones, diferenciando, como mínimo, llamadas internas y externas, ámbitos geográficos y numeraciones especiales.

La oferta deberá describir las funcionalidades de la solución de centralita, su modelo de licenciamiento, escalabilidad y costes asociados.

2.3. Telefonía fija

La red de telefonía fija deberá funcionar de forma unificada e integrada con la centralita mediante extensiones, con independencia de la ubicación de los terminales.

El sistema deberá gestionar los flujos de llamadas entrantes y salientes de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento, garantizando la calidad del servicio y los criterios de QoS.

La instalación de los terminales de telefonía deberá evitar la instalación de cableado y equipamiento físico adicional en aquellas instalaciones o edificios que actualmente no dispongan de la infraestructura

Telefonia mugikorrek telefonia finkoarekin eta zentralitatekin modu bateratuan eta integratuan funtzionatu beharko du, ahal den neurrian terminal finkoetatik bereizten ez den erabilera-operatibarekin.

Eskaintzak integrazio hori teknikoki nola gauzatzen den azaldu beharko du. Irtenbideak ezin badu integrazio osoa eskaini, lizitatzailerak argi eta garbi azaldu beharko ditu terminal finko eta mugikorraren arteko aldeak, bai zentralitatekiko integrazioan, bai eguneroko erabileran.

Erabilera-profil desberdinak bereizi beharko dira, gutxienez honako terminal-moten arabera:

1. mota: baldintza gogorretan edo ingurune zailetan erabiltzeko Smartphone motako terminala izango da. Terminalak sendotasun eta erresistentzia espezifikoak izan beharko ditu, eta gutxienez IP68 babes-maila izan beharko du.

2. mota: gama ertaineko erabilera orokorreko terminala, iraupen eta erabilgarritasun egokia bermatzeko ezaugarriekin. Gutxienez baldintzak hauek izango dira:

- Sistema eragilea: Android 14 edo berriagoa.
- Ukipen-pantaila: 6" edo handiagoa.
- Barne-memoria: 128 GB.
- RAM memoria: 8 GB.
- Kamera: 12 Mpx edo gehiago.

3. mota: gama altuko Smartphone terminala izango da, 2. motako terminalaren antzeko oinarriko ezaugarriak izango dituena, baina errendimendu, kalitate eta prestazio-maila handiagoarekin, gama altuko terminal bati dagozkion ezaugarrien arabera.

Lizitatzailerak terminal bakoitzaren marka, modeloa, ezaugarri teknikoak, bermea, hornidura-epea eta ordetzapen-baldintzak adierazi beharko ditu.

2.5. Interneteko konexioak

Interneteko konexioa behar duten Udalaren kokaleku guztiek banda zabaleko konexioa izan beharko dute, ahal dela zuntz optikoaren bidez. Zuntz optikoa teknikoki bideragarria ez den kasuetan, beste teknologia egoki bat erabili ahal izango da, GSM teknologia barne, betiere eskatutako gutxienezko prestazioak bermatzen badira.

necesaria para ello. Por este motivo, se priorizará que los terminales de sobremesa sean de tipo GSM.

De conformidad con la normativa aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, los puestos de telefonía, y especialmente los puestos de operador, deberán disponer del equipamiento necesario para minimizar los efectos derivados de un uso continuado.

2.4. Telefonía móvil

La telefonía móvil deberá funcionar de forma unificada e integrada con la telefonía fija y la centralita, con una operativa que, en la medida de lo posible, no resulte diferenciada respecto de los terminales fijos.

La oferta deberá describir técnicamente cómo se realizará dicha integración. Si la solución no permite una integración completa, la entidad licitadora deberá explicar claramente las diferencias entre terminales fijos y móviles, tanto en su integración con la centralita como en su operativa diaria.

Deberán diferenciarse distintos perfiles de uso, como mínimo, mediante los siguientes tipos de terminal:

Tipo 1: terminal de tipo Smartphone destinado a su utilización en condiciones adversas o entornos exigentes. El terminal deberá disponer de características específicas de robustez y resistencia, y deberá contar, como mínimo, con un grado de protección IP68.

Tipo 2: terminal de gama media y propósito general, con características que garanticen una adecuada duración y utilización. Sus requisitos mínimos serán:

- Sistema operativo: Android 14 o superior.
- Pantalla táctil: 6 pulgadas o superior.
- Memoria interna: 128 GB.
- Memoria RAM: 8 GB.
- Cámara: 12 Mpx o superior.

Tipo 3: terminal Smartphone de gama alta, con las características básicas similares a las del terminal de tipo 2, pero con un nivel superior de rendimiento, calidad y prestaciones, de acuerdo con las características propias de un terminal de gama alta.

Kokaleku guztietan, gutxienez 300 Mbps-ko Interneteko konexio-abiadura bermatu beharko da.

Udal Liburutegiaren kasuan, konexio-abiadurak 300 eta 600 Mbps artekoa izan beharko du, zerbitzuaren behar espezifikoaren eta lizitatzailerak proposatutako irtenbide teknikoaren arabera.

Udal Liburutegiari aplikatu beharreko tarifa gainerako kokalekuei dagokien tarifatik desberdina izan daiteke, baldin eta behar den konexio-abiadura handiagoak, konexio estandarrena baino kostu handiagoa badakar.

Dagokion eranskinean, zuntz optikoko konexioa duten kokalekuak eta IP helbide finkoa duten konexioak zehaztuko dira.

La entidad licitadora deberá indicar para cada terminal la marca, modelo, características técnicas, garantía, plazo de suministro y condiciones de sustitución.

2.5. Conexiones a Internet

Todas las ubicaciones que precisen conexión a Internet deberán disponer de una conexión de banda ancha, preferiblemente mediante fibra óptica. Cuando técnicamente no resulte viable disponer de fibra óptica, podrá utilizarse otra tecnología adecuada, incluida la tecnología GSM, siempre que se garanticen las prestaciones mínimas exigidas.

En todas las ubicaciones deberá garantizarse una velocidad mínima de conexión a Internet de 300 Mbps.

En el caso de la Biblioteca Municipal, la velocidad de conexión deberá situarse entre 300 y 600 Mbps, en función de las necesidades específicas del servicio y de la solución técnica propuesta por la entidad licitadora.

La tarifa aplicable a la conexión de la Biblioteca Municipal podrá ser diferente de la correspondiente al resto de las ubicaciones cuando la mayor velocidad de conexión requerida implique un coste superior al de las conexiones estándar.

En el correspondiente anexo se detallarán las ubicaciones en las que se dispone de conexión mediante fibra óptica, así como la identificación de las conexiones que disponen de dirección IP fija.

3.- Proposamen ekonomikoa eta ezarpen proposamena

Ezarpena

Ahal den neurrian, eta berariaz bestelakorik ezarri ezean, zerbitzuak tarifa finkoko modalitatean eskaini beharko dira, Udalaren kontsumo-profilera egokituta.

Udalaren barne-komunikazio guztiak luzapenen

3.- Propuesta económica y aplicación

Aplicación

Siempre que sea posible y salvo que se establezca expresamente lo contrario, los servicios deberán ofertarse mediante modalidades de tarifa plana, ajustadas al perfil de consumo del Ayuntamiento.

Todas las comunicaciones internas del Ayuntamiento deberán considerarse comunicaciones entre

arteko komunikaziotzat hartu beharko dira, erabiltzen den terminalaren mota edo kokapena edozein dela ere.

Aurrez deskribaturiko antolaketan oinarriturik, hauek izango dira elementu batzuetarako tarifikazio baldintzak:

3.1. Zentralita eta numerazioa

A. Numerazioa

Telekomunikazioen Lege Orokorrean abonatu zenbakien eramangarritasunari buruz ezarritakoaren arabera, lizitatzailleak, inolako kostu gehigarririk gabe, Udalaren numerazioaren eramangarritasunari lotutako prozesu guztiak kudeatu eta bere gain hartu beharko ditu, indarreko araudian ezarritako baldintzetan.

B. Zentralita

Zentralita birtualaren kasuan, lizitatzailleek argi eta bereizita adierazi beharko dituzte hasierako zerbitzuaren eta aurreikusitako funtzionalitateen kostuak, bai eta, hala badagokio, zerbitzua handitzeari edo funtzionalitate berriak gehitzeari lotutako kontzeptu eta kostu eskalagarriak ere.

3.2. Telefonía finkoaren tarifikazioa

Udalaren kontsumo historikoak eranskin batean emango dira, lizitatzailleek eskaintza ekonomikoa kontsumo-profil errealean oinarritu ahal izan dezaten.

Eskaintzak argi eta bereizita adierazi beharko ditu kuotak, mugak, kontsumo-baldintzak eta azken kostuan eragina izan dezakeen beste edozein kontzeptu.

3.3. Telefonía mugikorraren tarifikazioa

Telefonía finkoarekin egin bezala, eranskin batean eransten dira kontsumo historiko ezberdinak, horietan oinarriturik egiteko eskaintza.

Terminal mugikor guztiek ahots-plan bat eta datu-plan bat, gutxienez 1Gb-ekoa, izan beharko dituzte. Esleitutako datu-bolumena gaindituz gero, gehiegizko kontsumoa ez da ekonomikoki zigortuko; horren orde, abiadura murriztu ahal izango da, eskaintzan zehaztutako baldintzetan.

Udalak, modu malgu eta mailakatu batean, datu plan individualizatuak eta terminal bakoitzari

extensiones, con independencia del tipo de terminal utilizado o de su ubicación.

En base a la composición anteriormente descrita, las condiciones de tarificación para algunos de sus elementos serán las siguientes:

3.1. Centralita y numeración

A. Numeración

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Telecomunicaciones en materia de conservación de la numeración telefónica de los abonados, el licitador deberá gestionar y asumir, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento y en las condiciones establecidas en la normativa vigente, todos los procesos de portabilidad de la numeración que sean necesarios.

B. Centralita

En el caso de la centralita virtual, los licitadores deberán indicar de forma clara y diferenciada las cuotas y costes correspondientes a las funcionalidades iniciales previstas, así como, en su caso, los conceptos y costes asociados a la ampliación del servicio o a la incorporación de nuevas funcionalidades.

3.2. Tarificación de la telefonía fija

Se facilitarán en un anexo los consumos históricos del Ayuntamiento, con el fin de que las entidades licitadoras puedan formular su oferta económica tomando como referencia perfiles de consumo reales.

La oferta deberá indicar de forma clara y desglosada las cuotas, límites, condiciones de consumo y cualquier otro concepto que pueda afectar al coste final.

3.3 Tarificación de la telefonía móvil

Al igual que en el caso de la telefonía fija, se incorporan como anexo los distintos consumos históricos, que deberán servir de referencia para la elaboración de la oferta.

Todos los terminales móviles deberán disponer de un plan de voz y de un plan de datos de, al menos, 1Gb. En caso de superar el volumen de datos asignado, el exceso de consumo no deberá generar una penalización económica; podrá aplicarse, en su lugar, una reducción de velocidad en las condiciones indicadas en la oferta.

El Ayuntamiento deberá disponer de la posibilidad de gestionar planes de datos individualizados de forma

egokitutakoak ezarri eta kudeatzeko posibilitatea eduki beharko du.

3.4. Interneteko tarifazioa

Interneteko konexioak aurreko atalean ezarritako gutxieneko prestazioak bermatuko ditu. Eskaintzak konexio bakoitzaren abiadura, teknologia, kuota eta instalazio- edo mantentze-kostuak zehaztu beharko ditu.

Liburutegiaren kasuan, abiadura handiagoa behar denez, tarifa bereizia eskaini ahal izango da.

flexible y escalonada, de acuerdo con las necesidades de consumo de cada terminal.

3.4 Tarificación de Internet

Las conexiones a Internet deberán garantizar las prestaciones mínimas establecidas anteriormente. La oferta deberá especificar para cada conexión la velocidad, tecnología, cuota y costes de instalación o mantenimiento.

En el caso de la Biblioteca Municipal podrá ofertarse una tarifa diferenciada cuando la mayor velocidad requerida así lo justifique.

4.- Ekipamendua

Lizitatzailleak kontratatutako zerbitzuak behar bezala emateko eta funtzionatzeko beharrezko ekipamendu guztia hornitu beharko du.

Eskaintzan ekipamenduaren marka, modeloa, ezaugarri teknikoak eta, ahal den neurrian, konfigurazioa adierazi beharko dira.

Ekipamenduak zerbitzuaren erabilgarritasuna, fidagarritasuna, segurtasuna eta mantenua bermatzeko behar adinako kalitatea izan beharko du.

Instalazioa, inplementazioa edo funtzionamendua zailtzen duten lanak, kableatu berriak edo bestelako esku-hartzeak ahalik eta gehien murriztuko dira.

Egungo ekipamendua osorik edo zati batean erabiltzea proposatzen bada, lizitatzailleak zehaztu beharko du zer ekipamendu mantentzen den, zer berritzen den eta horrek zer eragin ekonomiko duen ekipamendua osorik berritzeko proposamenarekin alderatuta.

Ekipamendua berritzen baldin bada edo egungoa erabili, esleipendunak, zerbitzua emateko denboran, sisteman integratuta dagoen matxuratutako edozein ekipamendu ordezkatu edo konpondu beharko du zerbitzuaren eraginkortasunean, erabileran eta kalitatean inolako murrizketarik edo arazorik ez eragiteko epe eta moduan.

Enpresa esleipendunak terminalen berritze-plan koordinatua aurkeztu beharko du, terminal-motaren arabera bereizita. Planak berritze-epeak, berritzearen arduraduna eta, Udalaren kontura

4.- Equipamiento

La entidad licitadora deberá suministrar todo el equipamiento necesario para la correcta prestación y funcionamiento de los servicios contratados.

La oferta deberá indicar la marca, modelo, características técnicas y, cuando sea posible, la configuración del equipamiento.

El equipamiento deberá ofrecer la calidad suficiente para garantizar la disponibilidad, fiabilidad, seguridad y mantenibilidad del servicio.

Deberán minimizarse los trabajos, nuevos cableados o intervenciones que dificulten la instalación, implantación o funcionamiento del sistema.

Si se propone utilizar total o parcialmente el equipamiento existente, la entidad licitadora deberá identificar qué elementos se mantienen, cuáles se renuevan y cuál es el impacto económico de la propuesta respecto de una renovación completa.

Tanto si el equipamiento se renueva como si se mantiene el existente, la empresa adjudicataria deberá reparar o sustituir durante la vigencia del contrato cualquier equipamiento integrado en el sistema que presente una avería que afecte al funcionamiento del servicio, en un plazo razonable.

La empresa adjudicataria deberá presentar un plan coordinado de renovación de terminales, diferenciado por tipo de terminal. El plan deberá indicar los plazos de renovación, quién asumirá su coste y, cuando corresponda al Ayuntamiento, los precios aplicables.

bada, dagozkion prezioak jasoko ditu.

Ekipamenduari aplikatu beharreko iraunkortasun-konpromisoak eta penalizazioak eskaintzan argi adierazi beharko dira.

Las permanencias y penalizaciones aplicables al equipamiento deberán quedar claramente especificadas en la oferta.

5.- Martxan jartzea eta trantsizioa

Aldaketa eta migrazio-prozesuan parte hartzen duten operadore guztiek beharrezko lankidetza eta laguntza eman beharko dute.

Trantsizioak eta inplementazioak ezingo dute egungo zerbitzuen erabilgarritasuna, kalitatea edo funtzionamendu egokia narriatu.

Zerbitzu osoa martxan jartzeko gehieneko epea bi hilabetekoa izango da, kontratua sinatu eta hurrengo egunetik zenbatzen hasita, lizitatzailerak eskaintzan epe zehatzagoa proposatu ahal izango duelarik.

Aurreikusitako zerbitzu eta sistemen hornikuntza "giltza eskura" motakoa izango da. Hau da, lizitatzailerak sistema eta zerbitzu horien inplementazioak eta ustiapenak eragindako koste eta gastu GUZTIAK sartu beharko dituzte eskaintzetan. Udalak ez du inolako aparteko kosterik onartuko esleipenaren ondoren.

Era berean, Udalak ez du aurreikusita zerbitzu eta sistema horiek martxan jartzeko egin beharreko lanetarako bere langileen inolako dedikaziorik.

Kontratista izango da zerbitzuak baldintza tekniko eta administratiboen arabera behar bezala inplementatzearen eta funtzionatzearen arduraduna.

Ezarritako epe edo baldintzaren bat zuzenean bete ezin bada, lizitatzailerak ordezkotutako irtenbide teknikoa eta hura ezartzeko epea proposatu beharko ditu.

Espezifikazio teknikoetan berriaz jaso gabeko gaitan, horiei buruzko nazioarteko eta estatuko

5.- Puesta en marcha y transición

Todos los operadores que participen en el proceso de cambio y migración deberán facilitar la transición y prestar la colaboración y el soporte necesarios.

El proceso de transición e implantación no podrá degradar la disponibilidad, calidad ni correcto funcionamiento de los servicios actuales.

El plazo máximo para la puesta en marcha completa del servicio será de dos meses desde el día siguiente a la firma del contrato, sin perjuicio de que la entidad licitadora pueda ofertar un plazo inferior.

La provisión e implantación se realizará bajo la modalidad de llave en mano. Por tanto, la entidad licitadora deberá incluir en su oferta todos los costes y gastos necesarios para la implantación y explotación de los sistemas y servicios. No se admitirán costes adicionales no previstos con posterioridad a la adjudicación.

El Ayuntamiento no prevé dedicar recursos específicos de su personal a las tareas de puesta en marcha.

El contratista será responsable de la correcta implantación y del funcionamiento de los servicios de acuerdo con las condiciones técnicas y administrativas.

Cuando algún requisito no pueda ejecutarse directamente en el plazo o condiciones establecidos, la entidad licitadora deberá proponer una solución técnica alternativa y el plazo previsto para su implantación.

En las materias no reguladas expresamente en este Pliego se respetará la normativa internacional y estatal aplicable y, en su defecto, las prácticas y requisitos aplicables habitualmente a los servicios de telecomunicaciones de las Administraciones Públicas.

araudia errespetatu beharko da, orokorrean; eta horrelakorik ez balego, Administrazio Publikoetan telekomunikazio-zerbitzuei aplikatzen zaizkien jardunbide eta eskakizunak.

6.- Zerbitzua ematea eta harremana

Zerbitzua ematea

Lizitatzailleak justifikatu egin beharko du kontratazio espediente honetako xede diren zerbitzuak betetzeko eta emateko beharrezko baliabide materialak eta giza baliabideak dituela.

Esleipendunak zerbitzuak kalitate eta erabilgarritasun-maila egokietan emateko konpromisoa hartuko du, Udalaren eguneroko jardura oztopatu gabe.

Eskaintzan zerbitzuaren kalitateari eta bermeari buruzko baldintzak zehaztu beharko dira, gutxienez honako alderdi hauei dagokienez:

- Huts egindako deiak eta deiak ezartzeko denbora.
- Zerbitzua berreskuratzeko denbora eta gorabeheren kudeaketa.
- Benetako estaldura eta erabilgarritasuna.
- Inplementazioaren eta migrazioaren kalitatea.
- Erabiltzaileentzako arreta eta laguntza teknikoa.
- Mantentze-lanak eta ekipamenduaren ordezkapenak.
- Zerbitzuaren kalitatearekin eta jarraitutasunarekin lotutako gainerako adierazleak.

Zerbitzu-mailak aldizka aztertuko dira. Kontratuan edo baldintza administratiboetan ezarritako mailak behin eta berriz betetzen ez badira, bertan aurreikusitako ondorioak eta penalizazioak aplikatuko dira.

Azpiegitura edo estaldura bakar baten mendekotasuna murrizteko, telefonia finkorako teknologia mistoak erabiltzen dituzten proposamenak baloratuko dira.

Telefono mugikorretarako zerbitzua, European Telecommunications Standards Institute (ETSI) sareko teknologientzat ezarritako espezifikazioaren

6.- Prestación del servicio y relación

Prestación del servicio

La entidad licitadora deberá justificar que dispone de los medios materiales y humanos necesarios para prestar los servicios objeto del contrato.

La entidad adjudicataria se compromete a prestar los servicios con niveles adecuados de calidad y disponibilidad, sin interferir en la actividad diaria del Ayuntamiento.

La oferta deberá especificar las condiciones de calidad y garantía del servicio, incluyendo como mínimo los siguientes aspectos:

- Llamadas fallidas y tiempo de establecimiento.
- Tiempo de recuperación del servicio y gestión de incidencias.
- Cobertura real y disponibilidad.
- Calidad de la implantación y migración.
- Atención y soporte técnico a las personas usuarias.
- Mantenimientos y sustituciones de equipamiento.
- Resto de indicadores relacionados con la calidad y continuidad del servicio.

Los niveles de servicio serán objeto de seguimiento periódico. En caso de incumplimiento reiterado de los niveles establecidos en el contrato o en el Pliego de Cláusulas Administrativas, podrán aplicarse las consecuencias y penalizaciones previstas en dichos documentos.

Con el objetivo de reducir la dependencia de un único tipo de infraestructura o cobertura, podrán valorarse soluciones de tecnología mixta para la telefonía fija.

El servicio de telefonía móvil deberá cumplir las especificaciones técnicas de European Telecommunications Standards Institute (ETSI) que

arabera eman beharko du lizitatzailleak.

Enpresa esleipendunak kontsumoen jarraipena egin eta balizko erabilera edo kontsumo anormalak detektatu beharko ditu. Ohiko kontsumo-profilaren edo aplikatu beharreko tarifa-baldintzen aldean nabarmen desbideratzen den egoeraren bat antzemanaz gero, Udalari horren berri eman beharko dio eta, beharrezkoa denean, gehiegizko kontsumoa saihesteko edo mugatzeko beharrezko kontrol-neurriak hartu beharko ditu.

Harremana

Operadorearekin izan beharreko koordinazioa, kudeaketa eta harremana, zentralizatu eta bakarra izango da, Udalak izendatutako eta baimendutako zerbitzu teknikoaren bidez.

Esleipendunak plataforma edo euskarri telematiko bat eskaini beharko du, Udalak zerbitzuen egoera, trafikoaren ezaugarriak, iraupena, norakoa, kontsumoa eta bestelako informazio garrantzitsua kontsultatu ahal izateko.

Esleipendunak jarrera proaktiboa izan beharko du Udalaren beharretarako interesgarriak izan daitezkeen teknologia, zerbitzu edo hobekuntza berrien inguruan. Halaber, zerbitzu, hobekuntza edo tarifa-aukera berriak jakinarazi beharko ditu, eta, hobekuntza horiek baliabide gehigarriak edo kostu-igoerarik eragiten ez badute, azpiegitura Udalaren beharretara egokitzeko proposamenak egin beharko ditu.

Aldizkako jarraipen-bilerak egingo dira Udalak eta esleipendunak izendatutako arduradunen artean, kontratatutako zerbitzuen prestazioa eta hobekuntza aztertzeko.

Fakturazioa elektronikoki egingo da eta fakturak ahalik eta zehatzen eta banakatuen aurkeztu beharko dira, zerbitzu, linea eta kontzeptuak behar bezala identifikatuta.

7.- Baldintzak

Eskaintzan jasotako baldintzak eta proposatutako prestazioak lotesleak izango dira enpresa esleipendunarentzat kontratuaren indarraldi osoan

resulten aplicables a las tecnologías de red utilizadas.

La entidad adjudicataria deberá monitorizar los consumos y detectar posibles usos o consumos anómalos. Cuando se detecte una situación que se desvíe significativamente del perfil de consumo habitual o de las condiciones tarifarias, deberá advertir al Ayuntamiento y, cuando resulte necesario, adoptar las medidas de control necesarias para evitar o limitar el consumo excesivo.

Relación

La coordinación, gestión y relación con el operador se realizará de forma centralizada a través de los servicios técnicos designados y autorizados por el Ayuntamiento.

La entidad adjudicataria deberá proporcionar una plataforma o soporte telemático que permita al Ayuntamiento consultar el estado de los servicios, las características del tráfico, su duración, destino, consumo y demás información relevante.

La adjudicataria deberá mantener una actitud proactiva respecto a nuevas tecnologías, servicios o mejoras que puedan resultar de interés para las necesidades del Ayuntamiento. Asimismo, deberá informar sobre nuevos servicios, mejoras u opciones tarifarias y proponer, cuando estas mejoras no impliquen recursos adicionales ni incremento de costes, la adaptación de la infraestructura a las necesidades del Ayuntamiento.

Se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento entre las personas responsables designadas por el Ayuntamiento y la adjudicataria para analizar la prestación y mejora de los servicios contratados.

La facturación se realizará en formato electrónico y deberá presentarse de forma suficientemente detallada y desglosada, identificando correctamente servicios, líneas y conceptos.

7.- Condiciones

Las condiciones incluidas en la oferta y las prestaciones propuestas serán vinculantes para la adjudicataria durante la vigencia del contrato y sus

eta egin daitezkeen luzapenetan.

Eskaintza Udalaren egungo beharizanen eta baliabideen arabera dimentsionatzen bada ere, kontratuaren indarraldian zehar egiten diren alta edo aldaketak esleipenean aurreikusitako baldintza eta tarifetan eskaini beharko dira, edo Udalaren aldeko baldintza eta tarifa hobeetan, betiere zerbitzuaren izaerarekin bateragarriak badira.

Kontratuaren indarraldian zehar, esleipenean onartutako baldintza eta prezioekin bat ez datorren aldaketarik, zerbitzurik edo eskaintzarik proposatu edo ezartzen bada, baita Udalak aurretik onartu badu ere, Udalak eskubidea izango du baldintza teknikoen agiri honetan ezarritakoarekin bat ez datozen zerbitzuak edo haien baldintzak edozein unetan ezeztatu, aldatu edo eteteko, inolako penalizaziorik edo kostu gehigarririk gabe.

Halaber, ezin izango da inolako zerbitzu, linea, konexio, ekipamendu edo prestazio gehigarririk alta eman, kontratatu edo fakturatu, Udalak aldeztatik aurretik eta berariaz eskatu edo baimendu ez badu.

Zerbitzua ematen den bitartean, operadoreak eragindako edozein aldaketa ezin izango da inoiz Udalaren kalterako izan, eta kasu guztietan aurreko prestazioak eta erabilerak errespetatu edo hobetu beharko dira, tarifyan igoerarik egin gabe.

Kontratutako zerbitzuak zati batean edo osorik baliogabetuz gero aplikatuko lituzkeen permanentziak eta zigorrak adierazi beharko ditu esleipendunak, betiere, baliogabetzea ez baldin bada izan zerbitzuaren akatsengatik, plegu tekniko edo administratiboetan azaldutako prestazioak edo baldintzak ez betetzeagatik edo esleipenerako eskaintako baldintza eta prezioen aurka joateagatik.

Era berean, zerbitzua onartzeko, esleipenduna behartuta dago beste operadore batzuekin egon daitezkeen permanentzia-kontratuak deuseztatzen, baita jarduera horrek eragindako kostuak bere gain hartzen ere.

Azkenik, esleipendunak udalari eskaintako zerbitzu guztiak kontratu bakarraren baitan bilduta egon

posibles prórrogas.

Aunque la oferta se dimensione de acuerdo con las necesidades y recursos actuales del Ayuntamiento, las incorporaciones o modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato deberán ofrecerse en las mismas condiciones y tarifas previstas en la adjudicación o en condiciones más favorables para el Ayuntamiento, siempre que sean compatibles con la naturaleza del servicio.

Si durante la vigencia del contrato se produjera cualquier modificación, se incorporara algún servicio o se realizara alguna oferta que no se ajustara a las condiciones y precios ofertados y aceptados en la adjudicación, aun cuando hubiera sido previamente aceptada por el Ayuntamiento, este podrá revocar, modificar o suspender, en cualquier momento y sin penalización ni coste adicional alguno, aquellos servicios o condiciones que no se ajusten a lo establecido en el presente pliego.

Asimismo, no podrán darse de alta, contratarse ni facturarse servicios, líneas, conexiones, equipamientos o prestaciones adicionales que no hayan sido solicitados o autorizados expresamente y con carácter previo por el Ayuntamiento.

Las modificaciones propuestas o implantadas por el operador no podrán empeorar las prestaciones o condiciones de uso existentes para el Ayuntamiento. Las mejoras podrán implantarse, pero no podrán utilizarse para justificar incrementos tarifarios salvo previsión expresa en el contrato.

La entidad adjudicataria deberá indicar los periodos de permanencia y las penalizaciones aplicables en caso de baja parcial o total de los servicios contratados, siempre que la baja no derive de defectos del servicio, incumplimientos de las prestaciones o condiciones contractuales.

Para la aceptación y puesta en marcha del servicio, la adjudicataria deberá gestionar los compromisos de permanencia existentes con otros operadores que impidan la implantación del nuevo servicio y, cuando así lo establezca el contrato, asumir los costes correspondientes.

behar dira derrigorrez, hau da, inola ere ezingo dira udalaren izenean kontratu bat baino gehiago eduki esleipendunarekin, eta faktura guztiak dokumentu bakar batean fakturatuko dira.

Todos los servicios prestados por la adjudicataria al Ayuntamiento deberán quedar integrados en un único contrato. No podrán existir contratos separados a nombre del Ayuntamiento con la adjudicataria por estos servicios, y la facturación deberá realizarse en un único documento, con el correspondiente desglose de servicios y conceptos.

