GIPUZKOAKO FORU ALDUNDIKO, IZFEko eta GIPUZKOAKO BATZAR NAGUSIETAKO TELEFONIA ZERBITZURAKO EZAUGARRI TEKNIKOEN BALDINTZA AGIRIA (X22013)

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratazio honen xedea da telefono bidezko komunikazio zerbitzua kontratatzea Gipuzkoako Foru Aldundirako (aurrerantzean, GFA), IZFE sozietaterako eta Gipuzkoako Batzar Nagusietarako (aurrerantzean BBNN).

Esparru akordio modalitatearen bidez bideratuko da kontratazioa. Hala, prozedura amaitu ondoren, entitate bakoitzak; hots dagokien kontratu eratorria esleitu eta sinatuko dute esparru akordioan hautatu den enpresarekin, bertan zehaztutako baldintzetan.

2. LOTEEN ZATIKETA

Kontratazioa bi sortatan banatzen da:

- 1. lotea: sare korporatiboa.

  Sare korporatiboan sartzen dira Aldundiaren, IZFEren eta Batzar Nagusien egoitza nagusien eta urruneko zentroen ahots-sare integratuaren hedapenak, lineak eta telefonia finko eta mugikorreko produktuak, baldintza-agiri honen 1. eranskinean zerrendatuta daudenak. Zerbitzu horiek lote bakar batean sartzeak aukera emango du ahots-linea finkoak eta mugikorrak integratzeko eta, azken batean, ahots-komunikazioak eraginkorragoak izateko.

- 2. lotea: kanpoko sarea.

  Kanpoko sarean sartzen dira haien artean integratu beharrik ez duten lineak eta produktuak. Lote honetan Aldundiaren lerroak soilik sartzen dira, IZFEren eta Batzar Nagusien linea guztiak sare korporatiboan sartzen baitira.

3. ZERBITZUAREN EDUKIA

Oro har, kontratuaren barne egongo dira telefonia finko eta mugikorreko zerbitzu eta kontzeptu hauek:

3.1 BI LOTEETARAKO

- Operadorearen sare publikorako sarrera, sartzen diren eta ateratzen diren deiak bertara bideratzeko.
- Telefonia finkoko eta mugikorreko trafikoa telefonia finko eta mugikorreko beste erabiltzaileei, bai operadore berekoak bai beste operadoretakoak izan.
- Telefonia mugikor bidezko datu trafikoa.

- Komunikazio sistemen mantenimendua eta linea erregularren eta mugikorren kudeaketa.

3.2 1. LOTERAKO ESPEZIFIKOA

- GFAko sare korporatiboko luzapenen arteko komunikazio korporatiboa, zein sare horren eta sare korporatibo mugikorraren arteko komunikazioa.
- Adimendun sare zerbitzuak.
- MDM zerbitzua.
- Nazioarteko ibiltaritza (roaming) zerbitzua.
- Terminal finko eta mugikorren hornidura erosketa erregimenean.
- Telefonoguneen, ekipoen, zerbitzarien eta komunikazio sistemen arrisku orotarako mantentzea, eta GFAko sare korporatiboaren egungo plantako elementuen administrazioa eta kudeaketa, baita operadoreak bere proposamena ezartzeko hornitu beharreko elementu berriena ere.
- Contact Center Solidus eCare sistemaren mantentzea eta euskarria.
- MiCollab-en mantentzea eta euskarria.
- Solidus-aren Grabadorearen mantentzea eta euskarria.
- Terminal digitalen arrisku orotarako mantentzea.
- GFAren sare korporatiboko software bertsioen eguneraketa (Mx-One), baita Contact Center Solidus eCare-arena, informazio, kudeaketa eta administrazio aplikazioena ere, eta hardwarearen eguneraketa, bertsio aldaketak hori eskatzen badu.
- Hedapen analogikoak eta digitalak IPra migratzea.
- Sarearen eragiketak eta programazioa egitea.
- GFAren sare korporatiboaren zein mugikorren sarearen tarifikazioa egitea.
- Trafikoaren, errendimenduaren eta sistema okupazioaren gaineko informazioa, eskatzen denean (trafikoari buruzko inkesta).
- Erabiltzaileek laguntza eta prestakuntza ematea sistemak programatzeko.
- Kontratu honetatik at egongo dira eraikineko barne kable-sare egituratua hornitu eta artatzeko lanak, baina kontratuaren barne egongo dira telefono guneetako interkonexiorako loturak eta banagailu nagusiak.

4. LOTEEN XEHETASUNAK

4.1 1. LOTEA: SARE KORPORATIBOA

1. lotea 3 bloketan banatzen da, linea eta zerbitzu edo produktu mota hauekin:

- **A blokea: lineak eta lotutako zerbitzuak.**
  - SK.FINKOA: sare korporatiboa, telefonia finkoa.
    - Datuak: urruneko zentroak konektatzeko datu-zirkuituak. Kuotak routerraren alokairuaren zenbatekoa jasoko du.
    - MXOneCab: MX-One sareko taldeko buruen zenbaki gehigarriak. Ez zaie kontsumoa egozten, hura hedapenei lotzen baitzaie.
    - MXOneCabSol: MX-One sarean integratutako Contact Center Solidus-eko taldeko buruen kopuru gehigarriak.
    - MXOneExt: MX-One luzapena. MX-One hedapenen kuotetan deien trafikoa sartuko da, dagokion apartatuan adierazitakoaren arabera. Zenbaki hutsen edo okupatu gabeko luzapenen kasuan, zenbaketa bakarrik fakturatuko da.
    - PrimarioMXOne: MX-One sarerako lehen mailako sarbidea.
    - PrimarioSolidus: Contact Center Solidus-erako lehen mailako sarbidea.
    - RI.900: 900 zerbitzuko sare adimendunaren kuota, 1. maila.
    - RI.901: 901 zerbitzuko sare adimendunaren kuota, 1. maila.
    - RI.902: 902 zerbitzuko sare adimendunaren kuota, 1. maila.
    - MiCollab: MiCollab lizentzia.
  - SK.MUGIKORRA: sare korporatiboa, telefonia mugikorra.
    - Dei mugikorren bonoa: linearen kuota eta deien trafikoa jasoko ditu, dagokion atalean adierazitakoaren arabera.
    - Q GB bonoa: kasu bakoitzean adierazitako Q emariaren datu-trafikoa.
    - MultiSIM: SIM txartel bikoiztua.
    - MDM: MDM lizentzia.
- **B Blokea: Kontsumoa.**
  - RC.900/901:900 eta 901 zenbakietatik jasotako deiak, dagokion atalean adierazitakoaren arabera.
- **C Blokea: Zerbitzuak**
  - Euskarria eta mantentze-lanak.
    - MX-One, Solidus, MiCollab eta Grabadore plataformak arrisku orotan mantentzea.

- Fabrikatzailearen Assurance softwarea.
- Errenta Kanpainarako euskarria.
- Terminalen mantentze-lanak, dagokion atalean adierazitakoaren arabera.

o Eguneratzea eta IPra migratzea.
- 2. blokeko plataformen azken bertsioa eguneratzea.
- Primarioak SIP Trunk-era migratzea.
- Hedapen analogikoak eta digitalak SIPera migratzea, terminalak barne, dagokion atalean adierazitakoaren arabera.

- **D blokea: Terminalez hornitzea**

o Terminal finko eta mugikorrez hornitzea, dagokion atalean adierazitakoaren arabera.

4.2 2. LOTEA: KANPOKO SAREA

o KS.FINKOA: kanpoko sarea, telefonia finkoa.
- Banda zabala: banda zabaleko zirkuituak (Interneterako konexioa), kasu bakoitzean adierazitako gutxieneko emariekin.
- Datuak: kasu bakoitzean adierazitako gutxieneko emariak dituzten datu-zirkuituak.
- Linea finkoa: linea finko analogikoa edo RDSI oinarrizko sarbidea, kasu bakoitzean adierazten denaren arabera. Deien bonoa ere sartuko da.
- Primarioa: 30 kanaleko sarbide primarioa edo SIP Trunk.

o KS.MUGIKORRA: kanpoko sarea, telefonia finkoa.
- Dei mugikorren bonoa: ahots-deien bonoa.
- Q GB bonoa: kasu bakoitzean adierazitako Q emariaren datu-trafikoa.
- M2M: 500 Mb-ko M2M lineako kuota eta trafikoa.

5. BALDINTZA OROKORRAK

- Enpresa esleipendunek konpromisoa hartuko dute GFAk, IZFEk eta BBNNek eskatzen dituzten telefonia finko eta mugikorreko zerbitzu guztiak emateko, hain zuzen ere eskatutako puntu geografiko guztietan, eskatutako lekuan operadore batek azpiegiturarik ez badu izan ezik.

- Eskatutako puntuan beste operadore baten azpiegitura badago, enpresa esleipendunaren kontura joango dira eskatutako zerbitzu hori emateko kudeaketa eta azpikontratazio kostuak.

- Operadore batek ere azpiegiturarik ez duen lekuetan, enpresa esleipendunak berariazko proiektu bat egingo du eskaera egin eta hurrengo 3 hilabeteko epean gehienez, puntu horretan nahikoa kalitateko zerbitzua emateko.

- Enpresa lizitatzaileak egungo arkitekturan oinarritutako eskaintza aurkeztuko du. Bertan, hobekuntza teknologikoak egiteko ekipamendu berria ordeztu eta ezarri ahal izango du. Kasu horretan, enpresaren kontura joango dira hardware zein software berriaren kostuak, instalazio, migrazio zein bertsio eguneratze kostuak eta proposatutako irtenbidea aplikatzeko beharrezkoak diren gainerako kostuak ere. Kontratutik at egongo da Solidus agenteen bertsio eguneraketak instalatzea, Ian hori IZFEk egingo baitu, eta beraz, enpresa esleipendunaren lana izango da instalazio hori egiteko eta planifikatzeko orduan IZFEri laguntza ematea.

- Bere eskaintzan zerbitzu berriak edo hobekuntza teknikoak, zerbitzu hobekuntzak zein hobekuntza ekonomikoak zehaztu ahal izango ditu enpresa lizitatzaileak, horiek denak kontratuaren xedeari lotuta.

- Operadore esleipendunak ezarri beharreko sistema berriak erabat integratu beharko dira GFAren sistemetan. Irtenbide berriak egiteko orduan hardware edota software berria instalatu behar bada, esleipendunak bi bertsioen aldiberekotasuna eta zerbitzuaren jarraitutasuna bermatu beharko ditu.

- Operadore esleipendunak plantan egun instalatutako ekipoak erabili ahal izango ditu; halaber, ekipoak ordeztu eta ekipo berriak ezarri ahal izango ditu bere eskaintzan zehaztutako hobekuntza teknologikoak aplikatzeko. Behin ekipamendu hori instalatuta dagoenean, GFAren jabetza izatera pasako da.

6. EZARPENA ETA MIGRAZIOA

- Operadore esleipendunak aplikazio plana zehaztuko du bere eskaintzan, eta horren epea 3 hilabetekoa izango da gehienez.

- Kontratua sinatu eta hurrengo 2 hilabetetan gehienez, linea eta zerbitzu guztiak operadore berrira migratuko dira. Operadore esleipendunak bere gain hartuko ditu migrazioa egiteko beharrezkoak diren lan guztiak, baita aurreko operadorearekin baja bideratzeko lanak ere.

- Aplikazio fasean zehar, egungo zerbitzua mantenduko da, GFA/IZFErekin adostutako mozketa programatuak izan ezik. Mozketa horiek jarduera maila apaleko ordutegian egingo dira.

- Migrazioa edo ezarpena atzeratuz gero, irteten den operadorearen fakturazioari eusten bazaio eta horrek Administrazioari gainkostua eragiten badio, operadore berriak gainkostu hori konpentsatuko du fakturazioa edo dagozkion ordainketak murriztuz.

7. ZENBAKITZE PLANA

- Enpresa esleipendunak bermatu egin beharko du egungo zenbaki finkoak eta mugikorrak mantenduko direla. Telekomunikazioei buruzko 32/2003 Legean abonatuen telefono

zenbakiak mantentzeari eta horien hurrengo garapenei buruz xedatutakoa kontuan hartuko da.

- Enpresa esleipendunak konpromisoa hartuko du Gipuzkoako Foru Aldundiari bere telefono zenbakien eramangarritasuna egiteko zerbitzua eskuragarri jartzeko eta hori errespetatzeko, bai beste operadore batetik aldaketa egiteko, bai beste operadore batera aldaketa egiteko, betiere legeak xedatutako baldintzak betez.

8. DEIEN TRAFIKOA (KONTSUMOA)

Aurreko ataletan adierazi den bezala, lote bietan, linea bakoitzaren prezioan, 900 eta 901 zenbakietan izan ezik, irteerako deien trafikoa edo kontsumoa sartzen da. Sare adimenduneko zenbakietara eta nazioartekoetara egindako deiak salbuetsiko dira, eta, beraz, bereiz fakturatuko dira. Azken horiek operadorearen prezioaren arabera fakturatuko dira.

9. SARE KORPORATIBOAREN XEHETASUNA (1. LOTEA)

9.1 PLATAFORMA ETA EGOITZEN ARTEKO KOMUNIKAZIOA

Gipuzkoako Foru Aldundiaren sare korporatiboa egoitza nagusiek eta urruneko egoitzek osatuko dute, baldintza-agiri honen 1. eranskinean adierazi bezala. Enpresa esleipendunak IZFEren (Aldundiaren Informatika Elkartea) plataforma birtualizatu batean inplementatuko du irtenbidea. 1. eranskinean dago zehaztuta.

Eraikinetan PoE sareko elementu aktiboak eta Aldundiaren, IZFEren eta JGGren jabetzako kableatu egituratua erabiliko dira; beraz, operadorea eraikinen barneko euskarri-sarearen gaineko betebeharretatik salbuetsita geratzen da.

Egoitza nagusien arteko komunikazio-lineak IZFEren lineak izango dira; urruneko egoitzetako komunikazio-lineak, berriz, operadore esleipendunak eskainitako aleko prezioetan jarri beharreko lineak izango dira.

9.2 SARE ADIMENDUNEKO TRAFIKO-PATROIAK

1. eranskineko 4. atalean 900 eta 901 zenbakietako trafiko-patroia adierazten da. Enpresa lizitatzaileek zenbaki bakoitzerako prezio global bat eskainiko dute trafiko horretarako. Prezio hori kalkulatzeko, minutuak eta dei mota bakoitzerako eskainitako minutuaren prezioa (PrezioaMinutua) biderkatuko dira, hau da, $\sum$ Minutuak x PrezioaMinutua. Urtero, egindako minutuak aztertuko dira kopuru bakoitzerako, eta zenbatekoa ez da aldatuko +-% 10eko tartea gainditzen ez bada. Tarte hori gainditz gero edo txikituz gero, zenbatekoa erregularizatu egingo da PrezioaMinutua aplikatuz argitaratutako patroiarekiko gehiegizko eta gutxienezko minutuei.

9.3 LUZAPENAK ETA TERMINALAK SIP-ERA MIGRATZEA

Eskaintzan, egungo hedapen analogikoak eta digitalak SIPera migratzea sartuko da, dagozkion terminalak barne. Migratu beharreko lizentzien eta terminalen kopurua honako hau izango da:

- 702 IP lizentzia; horietatik 3 operadorearenak dira.
- Operadorearen 3 IP terminal
- 14 IP terminal aurreratu
- Oinarrizko 627 IP terminal
- Handitzeko 34 IP modulu

Oharra: terminalak eta lizentziak, guztira, ez datoz bat, gaur egun hutsik dauden eta terminalik behar ez duten luzapenetarako lizentziak emango baitira.

Aipatutakoaz bestelako luzapen edo lizentzia kopuru bat instalatzen bada, zenbatekoa proportzionalki erregularizatuko da.

9.4 TELEFONIA FINKOKO ZERBITZUAK

Enpresa esleipendunak telefonia finkoko zerbitzua eskainiko du, gutxienez kontzeptu hauetan:

- Oinarrizko telefonia zerbitzua, ohiko erraztasunak barne: besteak beste, multifrekuentzia markazioa, deia zein, dei anizkoitza, dei desbideratzea, deia egitea telefonoa hartzean, markazio laburtua, birmarkatzea, ahots postontzia eta abar.
- RDSA zerbitzua, gutxienez honako hau duena: sarrerako zuzeneko markazioa, zenbaki dei-egilea erakutsi/ez erakustea, terminalen eramangarritasuna, erabiltzailearen seinaleztapena, deia zain, dei desbideratzeak, zenbakitze anizkuna, bloke jauzia eta abar.
- Adimendun sarea. Hori oinarritzat hartuta, webgune bidez sistemen trafikoari eta okupazioari buruzko informazioa jarriko da eskuragarri.
- GFAKo sare korporatiboko zerbitzua, gutxienez honako hau duena: deien transferentzia, sarrerako zuzeneko markazioa, zenbaki dei-egilea erakutsi/ez erakustea, terminalen eramangarritasuna, erabiltzailearen seinaleztapena, deia zain, dei desbideratzeak, dei desbideratzeak gainditzea, zenbakitze anizkuna, bloke jauzia eta abar.
- Sare osoko bertsioak artatu, babestu eta eguneratzea, Contact Center Solidus eCarekoak barne; baita hardwarea eguneratu edo berritzea ere, baldin eta bertsio eguneraketek hori eskatzen badute. Enpresa lizitatzaileak fabrikatzailearen ziurtagiria aurkeztu beharko du eskaintzarekin batera, non baldintza hori betetzeko konpromisoa zehazten den.

9.5 SARE ADIMENDUNAREN ZERBITZUA

Operadoreak sare adimendun zerbitzuak emango ditu, bereziki urteko Errenta Kanpaina egiteko beharrezkoak direnak.

Enpresa lizitatzaileak berariazko kapitulu batean azalduko du bere sare adimendun zerbitzuak zertan datzan, eta bertan informazio hau zehaztu beharko du gutxienez:

- Egonkortasuna eta fidagarritasuna: erredundantzia fisikoa plataformetan, erredundantzia geografikoa.
- Onartutako trafiko bolumena.
- Gorabeherei arreta emateko zerbitzua: zerbitzuaren estaldura, bestelako zerbitzuekin partekatuta edo modu esklusiboan; zerbitzu propioa edo besteena; gorabeheren eskala maila.
- Eskuragarritasuneko SLO (Service Level Objective - Lortu nahi diren zerbitzu mailak).
- Kontingentzia prozedurak.

9.6 CONTACT CENTER SOLIDUS ECARE ZERBITZUA

A.- LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUA

- **Urruneko Laguntza Teknikoa**, hitzartutako ordutegi estalduran matxuren diagnosia egin eta horiek konpontzeko. Matxura kritikoen kasuan, erantzuna emateko epea ordubetekoa izango da gehienez (ikusi C apartatua). Laguntza mota hau emateko, Gipuzkoako Foru Aldundiko saretik VPN sarbidea erabiliz atzituko dira Kontratu honetako xede diren aplikazioak.
- **Tokian bertan laguntza ematea**; hau da, GFAren eraikinetan konpontzea matxurak, horien izaera dela eta, ezinezkoa baita horiek urrunetik konpontzea. Matxura kritikoen kasuan, erantzuna emateko epea 4 ordukoa izango da gehienez; gainerako matxuretarako, lanegun batekoa.
- **Urteko bi bisitaldi programatu** Prebentzioko Mantentzea egiteko. Egun batean zehar, aditu bat bertaratuko da GFAren instalazioetara, sistemaren egoera orokorra egiaztatu eta aztertzeko.
- **Urteko euskarria** GFAko instalazioetan, dagokion Errenta Kanpaina abian jartzeko. Euskarri horren barne egongo dira:
  - **Egun bat** mezu berriak grabatzeko.
  - **Egun bat** proposamenak onartzeko epea hasi baino lehen, ekipoak egiaztatu eta sistemarekin probak egiteko.
  - Proposamenak onartzeko epeko **lehenengo hiru egunak**.
  - Hitzorduak erreserbatzeko **lehenengo eguna**.
  - Errenta mekanizatua egiteko **lehenengo eguna**.

- Halaber, laguntza teknikoa emateko zerbitzuaren barne egongo dira Solidus plataforman instalatutako zerbitzuek behar bezala funtzionatzen dutela (proposamenak onartzea, aurretiko hitzordua eta abar) bermatzeko lanak, bereziki horiek urteko Errenta Kanpainan egiten diren aldaketetara egokitzeko edota plataformaren bertsio eguneraketek sortzen dituzten aldaketetara egokitzeko.
- **Funtzionalitateei eta produktuen erabilerei buruzko kontsultak.** Lanegun baten barne emango da zerbitzua. Erantzuna emateko epea 4 ordukoa izango da gehienez.
- Ordutegi estaldura 08:00ak eta 17:00ak bitartekoa izango da.

B.- SOFTWAREA MANTENTZEKO ZERBITZUA.

- Bertsio eguneratzeak eta beharrezko software pakete guztien instalazioa, Solidus eCare sistemen funtzionamendu egokia eta euskarria bermatzeko, fabrikatzailearen zehaztapenen arabera.
- Eguneratzeen eta hobekuntzen instalazio maitasuna sistemaren software askapen mailaren araberakoa izango da; edonola ere, hiru hilean behin Foru Aldundiarekin egiaztatuko dira software bertsioak eta argitalpenak, horren aldian behineko mantentzea egiteko. Halaber, Foru Aldundiarekin zehaztuko da software aldaketak komenigarriak eta beharrezkoak diren.
- Sistemen ohiko funtzionamendua ez eragozteko ordutegietan egingo da pakete horien instalazioa.
- Hornitutako aplikazioak garatzeko oinarri gisa erabiltzen diren sistema eragileei eta datu base orokorrei dagokienez, egiaztapen eta euskarri lanak egingo dira, eta zerbitzariko sistema eragileko eguneraketak modu programatu, kontrolatu eta egiaztatuan instalatu beharko dira.

C.- ZERBITZU MAILA

"Erantzuna emateko epe" gisa zehazten da matxuraren jakinarazpena jasotzen den momentutik hori urrunetik edo GFAn bertan konpontzeko lanak hasi arte igarotzen den denbora.

GORABEHEREN SAILKAPENA

- **Matxura kritikoa:**

  Matxura masibo edo kritikoa izango da komunikazioa eteten bada, edo zerbitzuen funtzionamenduan eragin masiboa duen degradazioa sortzen bada.

  Ezaugarri hauek ditu: Gutxienez agenteen % 30 ezin da monitorizatu.

- **Banako matxura:**

  Aurreko puntuan zehaztu gabeko beste edozein gorabehera: sistemen funtzionamendu orokorrean eragin arina duten gorabeherak dira, edo erabiltzaile edota funtzionalitate kopuru murriztu batean eragina sortzen dutenak.

9.7 TELEFONIA MUGIKORREKO ZERBITZUAK

Zerbitzu hauek izango ditu gutxienez:

- Ahots zein datu bidezko komunikazio mugikorrak.
- SMS/MMS mezuak:
- M2M zerbitzua.
- MDM zerbitzua.
- Nazioarteko ibiltaritza
- Zerbitzu-eramaileak (datuen transmisioa).
- Zerbitzu osagarriak: nortasuna ezkutatzea, deiak transferitzea, zenbakia identifikatzea, deiak desbideratzea, ahots postontzia, eta abar.
- Bono batean kontratatutako datu emaria gainditzen denean, ez dira muga horretatik kanpoko erabilitako datuak fakturatuko. Horren ordez, abiadura murriztuko da. Kontratatutako bonoaren % 90 erabili duenean, erabiltzaileari jakinarazpena bidaliko dio sistemak.

Enpresa lizitatzaileak eskainitako zerbitzuan zehaztuko ditu bere eskaintzan.

9.8 TELEFONIA MUGIKORREKO ESTALDURA

Enpresa lizitatzaileak estaldurari buruzko dokumentazio zehatza aurkeztuko du eta zehazki:

- Egungo estaldura erradio elektrikoa, GSM, GPRS, 3G eta 4G.
- Estaldura tasak Gipuzkoan, Bizkaian, Araban, Nafarroan eta Espainiako estatuko probintzietan.

Foru Jauregian eta Errotaburu 2an Dect hari gabeko terminal analogikoen sare bat dago gaur egun. Terminal horiek zerbitzutik kanpo geratuko dira IPra migratzean, eta terminal mugikorrekin ordeztuko dira. Hori posible izan dadin, operadoreak estaldura ona bermatu beharko du bi eraikinetako puntu guztietan, eta arreta berezia jarri beharko du sotoko solairuetan (bat Jauregian eta hiru Errotaburu 2an), eta estaldura hobetzeko antenak jarri beharko ditu, beharrezkoa izanez gero.

9.9 NAZIOARTEKO IBILTARITZA (ROAMING) ZERBITZUA

Enpresa lizitatzaileak Roaming zerbitzuari buruzko akordioak izan behar ditu beste herrialde batzuetako operadoreekin.

Gainera, soluzio bat aurkeztu behar du Roaming zerbitzuko akordiorik ez duen herrialdeetarako.

9.10 FINKO ETA MUGIKOR ARTEKO INTEGRAZIOA

Soluzioak telefonia korporatibo finkoa eta mugikorra integratzeko erraztasunak izango ditu. Gutxienez, oinarrizko erráztasun hauek izango ditu:

- Zenbakitze-plan pribatua.
- Mugikorretarako zenbakitze laburra.
- Barneko dei finko-mugikorrak.
- Zenbaki deitzailearen agerpena.

Interesgarria da integrazio finko/mugikor handiagoa izatea; beraz, administrazio klausula partikularren agirian ezarritako esleipen-irizpideetan adierazten den bezala, enpresa lizitatzaileek beren eskaintzan sartuko dituzte integrazio finko/mugikorrerako erraztasun gehigarriak.

9.11 SIP TERMINAL FINKOAK

Kontratuan sartuko da terminal finko eta mugikorren hornidura, eskainitako prezio unitarioetan, eta eskatu ahala erosiko dira.

SIP telefonia finkoko bi terminal mota definitzen dira:

- Oinarrizko terminala: funtzio hauek izango ditu gutxienez (Mitel 6865i erreferentziako terminala):
    - Bateragarria Mitel MX-One telefonogunearekin
    - Entzungailuetarako konexioa RJ22 bidez
    - Gutxienez 15 tekla programagarriko edo gehiagoko modulu bat gehitzeko aukera
    - Deskonexio-tekla
    - Deiak atxikitzeko tekla
    - Transferentzia-tekla
    - Konferentzia-tekla
    - Entzungailuaren, tinbrearen eta esku libreen bolumen-kontrolak
    - Mikroa isiltzeko tekla
    - Dei-zerrendaren tekla
    - 2 lineako tekla
    - Bozgorailu/entzungailu tekla
    - Pantaila
        - Egoera libreko pantailak luzapena, izena eta data eta ordua erakusten ditu

- Pantailak, deia egitean edo jasotzean, pertsonaren zenbakia eta/edo izena erakusten du

o Aukera-tekla. Aukeren teklarekin, telefonoa pertsonalizatu daiteke

- Deia desbideratzea
- Hobespenak
  - Tonuak
  - Pantaila
  - Data eta ordua
  - Hizkuntza
- Telefonoaren egoera
- Pasahitza
- Admin. menua (pasahitzarekin babestua)

Web erabiltzailearen interfazearen bidez ere pertsonalizatu ahal izango da telefonoa

- Terminal aurreratua: oinarrizko terminalarekiko (Mitel 6867i erreferentziako terminala) funtzio gehigarri hauek izango ditu:
  - Gutxienez 15 tekla programagarriko edo gehiagoko bi modulu gehitzeko aukera
  - Tekla programagarriak. Gutxienez 10 tekla programagarri, 20 funtzio espezifiko ere onartzen dituztenak.

- Teklak hedatzeko modulua (Mitel M680i erreferentziako teklak hedatzeko modulua):
  -
  - Bateragarria eskainitako terminalekin eta Mitelen 68. gamako terminalekin.
  - 15 tekla programagarriko edo gehiagoko modulua
  - Tekla bakoitzak led bat izango du, teklan programatutako funtzioa aktibo dagoen ala ez ikusteko.

9.12 TERMINAL MUGIKORRAK

Enpresa lizitatzaileek 2 modelo proposatuko dituzte gama bakoitzerako, USB modemaren gaman izan ezik. Gama bakoitzean, gutxienez modelo batek euskara eta gaztelera aukeratzeko aukera izango du.

Eskaintza ekonomikoan, enpresek eskainitako terminal bakoitzaren PSPa eta eredu bakoitzerako deskontu bat adierazi beharko dute (adibidez, gama altuko terminalerako – 1. eredua). Ereduek kontratuan zehar eboluzionatzen badute, prezio berria kalkulatzeko, eredu berriaren PSPari eskainitako deskontua aplikatuko da.

Terminal mota hauek zehazten dira:

- Smartphone Estandar gama
- Smartphone Aurreratu gama
- Gama altuko smartphonea
- Modem USB

Terminal bakoitzaren ezaugarriak hauek izango dira:

- SMARTPHONE ESTANDAR GAMA
  - Sistema eragilea: Android 11 edo iOS
  - Pantaila: 6" ukimenezkoa
  - Konektagarritasuna: 5G, Wi-Fi802.11 a/b/g/n/ac, A-GPS eta Bluetooth 5.0
  - Prozesadorea: Octa-Core
  - RAM memoria: 4GB
  - Barne memoria: 128GB
  - Kamera nagusia: 48Mpx
  - SIM bikoitza
  - MDM euskarria: Inbentarioa, urruneko ezabapena eta posta segurua
  - Terminalarekin batera datozen osagarriak: kargagailua.

- SMARTPHONE GAMA (AURRERATUA)

  Smartphone Estandar gamaren antzeko ezaugarriak; baina gama altuagokoa.

- GAMA ALTUKO SMARTPHONEA

  Smartphone Aurreratuaren antzeko ezaugarriak, baina goi-mailako gamakoak.

- MODEM USB
  - Konektagarritasuna: GPRS, EDGE, 3G eta 4G
  - Sistema eragileak. Linux 2.6.20 edo goragokoa, Windows 7 edo goragokoa, MAC 10.6 edo goragokoa.

9.13 SMS MASIBO ZERBITZUA

SMS masiboak bidali eta jasotzeko zerbitzuaren barne egongo dira honako hauek:

- Lizitatzailearen aplikazioak API konexio baten bidez SMS mezuak bidaltzeko aukera emango du.
- Bidalketa egiteko bi goiburu alfanumeriko izango ditu, erabiltzaileak jasoko duen informazioaren arabera konfiguragarriak izango direnak.
- Mezuak entregatzeko epe ezberdinak konfiguratzeko aukera emango du.

- SMSak bidaliko ditu, helmugako operadorea edozein dela ere.
- Bidalketa eta entrega jakinarazpen zerbitzua izango du.

9.14 MDM ZERBITZUA.

MDM zerbitzua eskainiko da hodeian, operadoreak kudeatutakoa, honako zerbitzu hauek dituena:

- Lizentziak mantentzea (80).
- QR kode, mezu elektroniko eta SMS bidezko izen ematea.
- Gailuen inbentario zehatza.
- Segurtasun eta izen emate politiken definizioa.
- Wi-Fien, VPNen eta segurtasun politiken urruneko konfigurazioa.
- Gailuak ezabatu eta desaktibatzeko aukera.
- Laguntza IOS, Android eta Windows gailuetarako.
- Ingurune korporatiboak eta pertsonalak bereizteko aukera emango du.
- Gailu mugikorren kudeaketa.
- Konexio seguruak bermatuko ditu sareko biltegiratze eta posta korporatiboa bideratzeko.
- Nabigatzaile segurua eskainiko du.
- Posta kontuak, kontaktuak eta egutegia urrunetik konfiguratzeko aukera emango du.
- Aplikazioak urrunetik instalatzeko aukera emango du.
- Gastuen kontrola (roaming eta abar).
- Kiosko modua.
- SIM txartelaren aldaketaren detekzio automatikoa.
- Urruneko kontrola.

Zerbitzuaren erabilgarritasuna:

- Matxura kritikoen kasuan, matxura jakinarazpena jasotzen denetik jarduera berrezarri arteko epea 2 ordukoa izango da gehienez.
- Bestelako matxuren kasuan, erantzuna emateko epea 2 lanegunekoa izango da gehienez.
- Matxura kritikoa izango da sistemaren barne dauden gailuen % 30ean gutxienez komunikazioa eteten bada, edo zerbitzuen funtzionamenduan eragin masiboa duen degradazioa sortzen bada.
- Ordutegi estaldura 07:00ak eta 19:00ak bitartekoa izango da.

Gaur egun, IBM Security MaaS360 bidez ematen da zerbitzu hori. Zerbitzu berri bat eskaintzen bada, esleipendunak bere gain hartu beharko ditu egungo konfigurazioen migrazio-zerbitzuak.

9.15 TERMINALEN MANTENIMENDUA

- SIP terminal finkoak.

  «Laguntza eta mantenua»ren prezioan ez da sartuko terminal finkoen mantentze-zerbitzua; aitzitik, Aldundiak, IZFEk eta JGGk aldizka erosiko dituzte terminalak, matxuratuak berriz jartzeko, eskainitako hornidura-prezio unitarioetan.

- Terminal mugikorrak

  Linea mugikorren kuotak barnean hartuko du, kostu gehigarririk gabe, kontratu honetan aurretik zeuden eta emandako terminal mugikorren mantentzea, baldintza hauetan: enpresa esleipendunak gehienez ere bi asteko epean konponduko ditu konponketarako bidaltzen diren terminalak, salbu eta matxura erabiltzaileari egotz dakizkiokeen arrazoiengatik gertatzen bada (erabilera okerra, haustura, etab.) eta konponezina bada edo terminalak 4 urte baino gehiago baditu.

  Ez da eskatzen terminal-botikin bat aldizka entregatzea; aitzitik, Aldundiak, IZFEk eta JGGk egingo dute erreserba hori, aldian behin matxuratuak mailegatzeko dituzten premia terminalen arabera, eskainitako hornidura-prezio unitarioetan.

10. INFORMAZIO, KUDEAKETA ETA ADMINISTRAZIOKO TRESNAK (BI LOTEAK)

Enpresa lizitatzaileek sistemen informazio, kudeaketa eta administraziorako tresnak proposatuko dituzte, eta gutxienez alderdi hauek egon beharko dira horien barne:

- GFAren sare korporatiboa:
  - Luzapenen eta horiei lotutako zerbitzuen egoera kontsulta eta aldaketa.
  - Bideraketak eta desbideratzeak
  - Ahots postontzia
  - Markaketa laburtuak
  - Prestazio handiko terminalen programazioa
  - Luzapenen direktorioa, Intraneteko telefono zerrendarekin integratuta (integrazioa esleipendunaren kontura joango da)
  - Trafikoen eta errendimenduen analisia
  - Tarifikazioa
- Sare adimendun
  - Trafikoari eta baliabideen okupazioari buruzko informazioa.

- Linea arruntak:
  - Eskaintzan zehaztu beharko da linea arruntetan informazio edota kudeaketarako tresnarik proposatzen den.
- Telefonia mugikorra:
  - Linea bakoitzaren eta horri lotutako zerbitzuen egoera kontsulta eta aldaketa.
  - Lineen profilen kudeaketa: sarrerako eta irteerako trafikoa, ordutegi tarteak, eremu geografikoak, erabiltzaile taldeak.
  - Kontsumo mugen esleipena.
  - Bideraketak eta desbideratzeak
  - Postontzia.
  - Roaminga
  - Blokeoa
  - Deien xehetasunak (tarifikazioa)
- Eskaeren eta gorabeheren kudeaketa eta jarraipen zerbitzua
- Fakturazioko informazioa

11. GORABEHEREN EUSKARRI ETA ARRETARAKO ZERBITZUA (BI LOTEAK)

11.1 ZERBITZUAREN KUDEAKETA

Operadoreak pertsona bat izendatuko du zerbitzuaren kudeatzaile gisa eta Foru Aldundiarekin hartu-emanak edukitzeko.

11.2 ESKAEREN KUDEAKETA

Enpresa esleipendunak prozedura bat izango du eskaerak kudeatzeko (altak, lekualdatzeak, aldaketak eta bajak).

Bere eskaintzan zehaztuko ditu eskaera horiek kudeatzeko prozedura, tresnak eta epeak (arrunta eta presazkoa).

11.3 ADMINISTRARIENTZAKO LAGUNTZA ETA PRESTAKUNTZA

Enpresa esleipendunak laguntza emango dio GFAri/IZFEri eskuragarri jartzen dizkion tresnen kudeaketan.

Horrez gain, prestakuntza ikastaro bat emango die GFA/IZFEko administrariei. Bere eskaintzan zehaztuko ditu proposatutako ikastaroak, gutxienez bertan landuko diren gaiak eta ordu-kopurua zehaztuz.

11.4 SARE ADIMENDUNAREN EUSKARRIA ETA SOLIDUS ECARE (1. LOTEA)

Enpresa lizitatzaileak bere eskaintzan zehaztuko du zein baliabide jartzen dituen eskuragarri sare adimendunean eta Solidus eCare contact centre zerbitzuan laguntza emateko.

Zehazki informazio hau emango du eskaintzan: zein teknikari jartzen dituen eskuragarri, zein zentrotik ematen duten zerbitzua eta gaur egun zentro horietan artatzen diren Solidus eCare plataforma kopurua. Operadoreak zuzenean ala azpikontratutako bazkide teknologiko baten bidez eman ahal izango du laguntza hori.

Xehetasun gehiago nahi izanez gero, ikus baldintza agiri honetako 7.2 eta 7.3 atalak.

11.5 GORABEHERAK KONPONTZEA

Enpresa lizitatzaileak bezero handien gorabeherak kudeatzeko zentro bat eduki beharko du. Zentro horren bidez, gorabeherei arreta emateaz gain, sistema guztiak jagon eta egiaztatuko dira. Gorabeherei arreta emateko zerbitzuak 7x24 estaldura izango du, eta erantzuna emateko epeak hauek izango dira: ordubetekoa erantzuna urrunekoa bada eta lau ordukoa *in situ*, gorabeherak hala eskatzen badu.

Gorabeherei arreta eman eta horiek konpontzeko zenbait maila eduki ahal izango ditu Kasu horretan, azpikontratatutako bazkide teknologikoak eduki ahal izango ditu.

Enpresa lizitatzailearen eskaintzan zehaztuko dira kudeaketa zentroaren ezaugarriak, tresnak, prozedurak eta gorabehera arrunt zein kritikoak konpontzeko epeak. Eskuragarri dauden kudeatzaileak, bezero kopurua eta artatutako linea kopurua zehaztuko dira.

Gorabehera kritikoak izango dira lanorduetan gertatzen diren matxura hauek:

- Primarioak erorita geratzea, kanpoko sareko edo sare korporatiboko zentro bat isolatuta utziz.
- 10 luzapen korporatibo edo gehiago erorita geratzea.
- Operadorearen baliabideak erorita geratzea, kanpoko sareko edo sare korporatiboko eraikinak zerbitzurik gabe utziz.
- Sare korporatiboko zerbitzari bat erorita geratzea.

12. ZERBITZUAREN KALITATEA ETA PENALIZAZIOAK (BI LOTEAK)

Linea eskuragarri ez dagoela joko da, gorabehera baten ondorioz, erabiltzaileak, telefono finkoa edo mugikorra erabiliz, deirik jaso ala egin ezin duenean, lineak tonua eman arren.

Datu zirkuituetarako sareko zerbitzu kalitatea azpiko taulan zehaztutakoa izango da gutxienez, eta "Irtenbide teknikoa" atalean horren inguruan proposatutako hobekuntzak balioetsiko dira:

		Latentzia	Jitterra	Pakete galera
QoS4 + QoS5	Best Effort	-	-	<=0,8%
QoS2 + QoS3	Oro	66 ms	-	<=0,4%
QoS1	Real time	45 ms	10 ms	<=0,02%

Donostia, 2022ko urriaren 5a

ZERBITZU OROKORRETAKO BURUA

Sin.: Marta Blanco Suárez

1. ERANSKINA

GFAren SARE KORPORATIBOA:

1. REED KORPORATIBOAREN EGOITZAK

EGOITZA NAGUSIAK

- Jauregia
- Errotaburu 1
- Errotaburu 2
- Miramon
- Koldo Mitxelena
- Okendo
- Txara 2
- Caro Baroja 2
- Sekundino Esnaola
- Belabietako zentroa A15

URRUNEKO EGOITZAK

EGOITZAK	Luzapen kopurua
SUHILTZAILEAK	
ORDIZIA	12
OÑATI	15
ZARAUTZ	11
EIBAR	11
AZPEITIA	11
IRUN	14
LEGAZPI	13
TOLOSA	15
GARBERA	11
ESKUALDEKO NEKAZARITZA BULEGOAK	
ORDIZIA	10
ELGOIBAR	5
ZARAUTZ	5
TOLOSA	8
AZPEITIA	7

BERGARA	8
HERNANI	7
FRAISOROKO NEKAZARITZA LABORATEGIA	36
ZERGA BULEGOAK	
EIBAR	8
IRUN	9
TOLOSA	8
AZPEITIA	8
BERGARA	8
BESTE BULEGO BATZUK	
BIDEZAINAK ANDOAIN	25
TURISMO BULEGOA	5
ZARAUZKO ATERPETXEA	5
HONDARRIBIKO ATERPETXEA	4
SEGURAKO ATERPETXEA	5
GORDAILU	13
INPRENTA	12
VILLA-ASUNCION	20
SANTA TERESA	13
TOLOSAKO ARTXIBOA	25
OÑATIKO ARTXIBOA	10

2. SARE KORPORATIBOAREN EUSKARRIKO IZFE PLATAFORMA BIRTUALIZATUA

Enpresa esleipendunak IZFEren birtualizazio-plataforma baten gainean zabalduko du soluzioa. Hona hemen plataformaren ezaugarriak:

- vSphere 7.0.2 bertsioa
- vSAN klusterra, stretched klusterrean konfiguratua, IZFEk dituen bi guneen artean (Ibaetako DPZ eta Miramongo DPZ)
- 10 ESXi nodo, 7.0.2 bertsioa; horietatik bi nodok esleipendunak eskainitako soluzioaren parte diren zerbitzariak ostatatzeko erabiliko dira.

IZFEk hedatuko ditu beharrezko zerbitzari birtualak, eta sistema eragilera arte baino ez du euskarria emango. Enpresa esleipendunak izango du zerbitzari horien gainean instalatutako gainerako softwarearen euskarria.

Irudi pertsonalizatu bat (OVA) erabiliz zabaltzen diren zerbitzariek enpresa esleipendunaren erantzukizuna izango dute zerbitzari osoaren euskarria.

3. SARE KORPORATIBOAREN EGOITZA NAGUSIEN ARTEKO KOMUNIKAZIO-LINEAK

Sare korporatiboaren egoitza nagusien arteko sare-arkitektura MAN (Metropolitan Area Network) motako erakunde bati dagokio.

Egoitza nagusi bakoitzak PoE edo PoE+ edukierako switchak ditu, IP telefoniako terminalak elikatzeko, eta switch horiek 1Gbps/10Gbps-ko uplink-en bidez konektatzen dira switch-etara edo banaketako router-etara.

Egoitza nagusietako banaketa-routerrek 10Gbps-ko zuntz optikoaren bidezko zuzeneko konektagarritasuna dute datuak prozesatzeko bi zentroetara, DPZetara, eta, horrela, loturak errepikatuta daude. DPZ horiek hainbat kilometrotara daude elkarren artean.

4. 900 ETA 901 LINEETAKO TRAFIKO-PATROIAK ETA SMS MASIBOAK

Lerroko etiketak	Deien batura	Minutuen batura
900110111	**1.035**	**1.113,82**
C.A.P.V./E.A.E.	12	15,51
Internac/Nazkoa	1	0,20
IntProv/Probkoa	81	24,55
Móvil/Mugikorra	776	685,57
Provinc./Prob.	165	387,99
Guztira, orokorrean	**1.035**	**1.113,82**

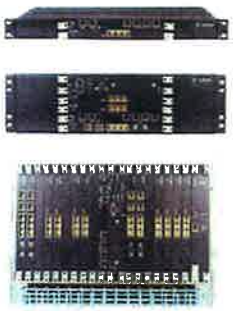
Lerroko etiketak	Deien batura	Minutuen batura
900300340	**128.428**	**304.319,26**

C.A.P.V./E.A.E.	714	2.164,87
Internac/Nazkoa	316	1.096,32
IntProv/Probkoa	523	1.345,05
Móvil/Mugikorra	109.548	256.563,12
Nacional/Nazionala	5.039	10.123,53
Nazionala/Nacional: Finkoak/Fijos	637	1.590,59
Provinc./Prob.	11.651	31.435,78
Guztira, orokorrean	**128.428**	**304.319,26**

Lerroko etiketak	Deien batura	Minutuen batura
900434343	**168**	**211,27**
C.A.P.V./E.A.E.	3	6,62
IntProv/Probkoa	12	2,20
Móvil/Mugikorra	143	174,88
Provinc./Prob.	10	27,57
Guztira, orokorrean	**168**	**211,27**

Lerroko etiketak	Deien batura	Minutuen batura
901100090	**757**	**2.670,98**
C.A.P.V./E.A.E.	96	348,50
Internac/Nazkoa	32	111,86
IntProv/Probkoa	42	177,35
Móvil/Mugikorra	355	1.110,21
Provinc./Prob.	232	923,06
Guztira, orokorrean	**757**	**2.670,98**

Identifikadorea	Kantitatea
GFA (SMS masiboak)	
Urtekoa, guztira	340.800



MX-ONE
172.18.144.6

Palo Alto cliente

Anuncia ruta defecto

.1

iBGP

192.168.205.0/27

ACL RUTAS_ToIP_MIGRADAS

.3

Miramón

c2921

.130

ACL RUTAS_ToIP_MIGRADAS

.2

c2921

Ibaeta

Metric 300

.134

VPRN - 192.168.144.x
VLAN: 1180
BGP

.XXX

c1841

Bomberos

.XXX

c1841

Ofi.Tributarias

.XXX

c1841

OCAs

.XXX

c1841

Albergues

DHCP
next-server 172.18.144.6
option 66 ascii http://172.18.144.6/aastra67xxi

SITUACIÓN FINAL

