

Esped. Zbk: 07/2023

**BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA IVOZ IP
TELEFONIA SISTEMAREN
FUNTZIONALITATEAK HANDITZEKO
SOFTWAREA HORNITZEA
KONTRATATZEKO.**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL
SUMINISTRO DE SOFTWARE DE
AMPLIACIÓN DE FUNCIONALIDADES DEL
SISTEMA IVOZ DE TELEFONIA IP**

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da IP telefoniaren gaur egungo udal-plataforma eguneratzea, behar hauetara egokitzeko:

- Bistaratze- eta reporting-plataforma bat lortzea, agente-koadro pertsonalizatuekin eta funtzionalitate aurreratu berrieekin.
- Komunikazio bateratuen, lankidetzaren eta telelanaren esparruan konponbideak egokitzea ahalbidetuko duen sistema bat eskaintzea, besteak beste MSteamsekin integratzea ahalbidetuz.
- Egoitzetan biziraupen lokaleko elementuak zabaltzeko aukera ematea, zerbitzari nagusiarekin deskonexioa izanez gero.
- Ahots-komunikazio guztiak ebakitzea, muturretik muturrerako zifratzearekin (SRTP)
- Balio erantsiko funtzionalitateak eskaintzea, hala nola ahotsa ezagutzeko sistema duten IVR aurreratuak, aplikazioen integrazioa eta/edo Call Center.

1- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la actualización de la actual plataforma municipal de telefonía IP para adaptarla a las siguientes necesidades:

- Conseguir una plataforma de visualización y reporting, con cuadros de mando personalizados y nuevas funcionalidades avanzadas.
- Ofrecer un sistema, que permita adaptar soluciones en el ámbito de las comunicaciones Unificadas, la colaboración y el teletrabajo, permitiendo la integración con MSteam entre otras.
- Permitir la opción de desplegar elementos de supervivencia local en las sedes en caso de desconexión con el servidor central.
- Securizar todas sus comunicaciones de voz, con cifrado de extremo a extremo (SRTP)
- Ofrecer funcionalidades de valor añadido, tales como IVR avanzados con sistemas de reconocimiento de voz, integración aplicativos y/o Call Center.

2.- IRISMEN OROKORRA

- IVOZ sistema berria instalatzea, eskuragarri dauden modulu guztiak dituen HYDRAREN bertsio berrian oinarrituta.

- Sistema berria egungoarekin integratzea, honako hauek ahalbidetzeko:

- Migrazio-prozesu gardena egitea bezeroarentzat eta gutxieneko batekin zerbitzuaren eragina.
- Egungo ekipamendu eta egoitza guztiak pixkanaka integratzea
- Sistema osoaren ekoizpenera pasatzea, eta egungo sistemak itzaltzea
- Bezeroa hainbat profiletan prestatzea, zabaldutako irtenbide berriari buruz

Eta komunikazioak pertsonaren ikuspegitik bateratzeko bidean aurrera egitea, komunikatzeko eta lankidetzan aritzeko aukerak hobetuz.

3. SALMENTA OSTEO GORABEHETI ERANTZUTEN BETEREHARRAK

2.- ALCANCE GENERAL

- Instalación de un nuevo sistema IVOZ basado en la nueva versión "HYDRA" con todos los módulos disponibles

- Integración del nuevo sistema con el actual, que permita:

- Realizar un proceso de migración transparente para el cliente y con una mínima afección de servicio.
- Integración de todo el equipamiento y sedes actuales de forma gradual
- Pase a producción de todo el sistema, y apagado de los sistemas actuales
- Formación al cliente en diferentes perfiles sobre la nueva solución desplegada

Y avanzar hacia una unificación de las comunicaciones desde el punto de vista de la persona, mejorando tanto las posibilidades de comunicación como de colaboración.

3.- OBLIGACIONES DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS POST-VENTA DEL FABRICANTE



ENPRESA ESLEIPENDUNAK URTEBETEKO
BERME EPEA EMAN BEHARKO DU ETA
ARRETAN EGON BEHARKO DUTE
EDOZEIN GORABEHEREI ERANTZUNA
EMATEKO, BULEGO-ORDUTEGIAN,
ASTELEHENETIK OSTIRALERA, 09:
00ETATIK 17: 00ETARA.

Zerbitzu horrek plataformaren erabilera
orokorrean eta, bereziki, funtzionalitate
integratu berrietan sor daitezkeen arazo eta
kontsultei urrutiko arreta eman behar die.

SE REQUIERE QUE LA EMPRESA
ADJUDICATARIA OFREZCA UNA GARANTÍA
PARA ATENCIÓN A PROBLEMAS DURANTE
1 AÑO, EN HORARIO DE OFICINA, DE
LUNES A VIERNES DE 09:00 HORAS A 17:00
HORAS.

Este garantía debe incluir la atención remota a
posibles problemas y consultas que puedan
surgir en la utilización general de la plataforma
y en particular de las nuevas funcionalidades
integradas .

4.- KONTRATUA GAUZATZEA ETA KUDEATZEA

- Enpresa esleipendunak agiri honetan aurreikusitakoaren arabera egingo ditu lanak.

DonostiaTIKeko koordinatzaile teknikoak, DonostiaTIK Kontratuaren arduradun teknikoak, egindako lanak gainbegiratu, kontrolatu eta onartuko ditu.

ZERBITZARIEN KOKAPENA

DonostiaTIKek plataformako moduluak instalatu behar diren zerbitzari birtualak hornituko ditu, baita lanak egiteko sarbide-baimenak ere.

2 zerbitzari (4 vCPU/4 RAM/50 SSD) SBC modulurako (bat terminalen eta erabiltzaileen barne-kudeaketarako eta bestea operadorearen kanpo-loturak kudeatzeko)

Zerbitzari 1 (8 vCPU/8 RAM/80 SSD) PBX modulu zentralerako

Zerbitzari 1 (4 vCPU/4 RAM/100 SSD) txostenen modulurako

Analitikako eta debuggingeko zerbitzari laguntzaile 1 (4 vCPU/4 RAM/100 SSD)

PLANGINTZA

1. Betekizun funtzionalen hasierako bilketa

a. Ezarri beharreko funtzionaltasunak
b. Dialplana eta funtzionamendua
c. Migratu beharreko makinak eta zerbitzuak
d. Ekintza-plana, datak eta erabilitako baliabideak zehaztea

2. DonostiaTIKek zerbitzariak eta baimenak ematea. Hau izango da DonostiaTIK-en aldetik egin beharrekoa, atal honetan jasotzen diren gainerako egiteko guztiak esleipendunaren esku egongo dira.

3. Software-moduluak eta zerbitzu osagarriak instalatzea

4. EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos de conformidad a lo previsto en este pliego.

El coordinador técnico de DonostiaTIK, Responsable Técnico del Contrato DonostiaTIK, **supervisará, controlará y aprobará** los trabajos realizados.

UBICACIÓN DE LOS SERVIDORES

DonostiaTIK proveerá los servidores virtuales sobre los que deben de instalarse los distintos módulos de la plataforma, así como los permisos de acceso para realizar los trabajos.

2 servidores (4 vCPU / 4 RAM / 50 SSD) para el módulo SBC (Uno para gestión interna de terminales y usuarios y otro para gestión de enlaces externos de operador)

1 servidor (8 vCPU / 8 RAM / 80 SSD) para el módulo central PBX

1 servidor (4 vCPU / 4 RAM / 100 SSD) para el módulo de informes

1 servidor (4 vCPU / 4 RAM / 100 SSD) auxiliar de analítica y debugging

PLANIFICACIÓN

1. Recogida inicial de requisitos funcionales
a. Funcionalidades a implantar
b. Dialplan y funcionamiento
c. Maquinas y servicios a migrar
d. Definir plan de acción, fechas y recursos dedicados

2. Provisión de servidores y autorizaciones por parte de DonostiaTIK. Este será el único cometido de DonostiaTIK, todas las demás tareas recogidas en este apartado deberán ser realizadas por el adjudicatario.

3. Instalación de módulos software y servicios auxiliares



4. FAX zerbitzua abian jartzea, Donostiako Udalak eskatuta.

5. Teknikariak prestatzea eta baterako migrazio-plana definitzea

6. Egungo plataformaren zerbitzuak eta egoitzak plataforma berrira migratzea

7. Egoitza bakoitzaren sarrera- eta irteera-probak eta ekoizpen progresibora pasatzeko probak, migrazio-planaren arabera

8. Monitorizazio- eta kontrol-zerbitzuak altxatzea

9. DonostiaTik-eko langileei proiektuaren dokumentazioa eta prestakuntza ematea

PRESTAKUNTZA

Prestakuntzak online izan behar du, eta lan-eremu hauetara zuzendu behar da:

- Sistemaren administratzaileak, tresnaren kudeaketa osorako prestakuntza teknikoagoa.
- Administrazio-eko langileak eta hedatutako zentro guztietako erabiltzaileak.
- Bezeroaren agenteak eta gainbegiraleak (Call Center modulua bakarrik)

Esleipendunak online saio bat prestatuko du 3 eremuetako bakoitzerako, eta grabatu egingo da, gero DonostiaTik barruan erabiltzeko.

Zehazki, esleipendunak grabatuko du prestakuntza, eta bideo hau erabiliko da DonostiaTIKeko langileek prestakuntza egin ahal izan dezaten.

MONITORIZAZIO ETA KONTROL-TRESNAK

Gutxienez honako tresna hauek instalatu beharko dira eta Donostiatik enpresako arduradunen esku geratu beharko dira:

4. Puesta en marcha de servicio de FAX a petición del Ayto de Donosti

5. Formación a los técnicos y definición del plan de migración conjunta

6. Migración de los servicios y sedes de la actual plataforma a la nueva

7. Pruebas de entrada y salida y pase a producción progresivo de cada sede según plan de migración

8. Levantar servicios de monitorización y control

9. Entrega de documentación del proyecto y formación a personal de DonostiaTik

FORMACIÓN

La formación debe ser online y dirigida a los siguientes ámbitos de trabajo:

- Administradores del sistema, formación más técnica para la completa gestión de la herramienta.
- Personal de administración y usuarios de todos los centros desplegados.
- Agentes y supervisores de cliente (Solo modulo Call Center)

El adjudicatario preparará una sesión online para cada uno de los 3 ámbitos que se grabará para su posterior utilización interna por parte de DonostiaTik.

En concreto, la formación será grabada por la adjudicataria y se utilizará este video para reproducir y que los trabajadores de DonostiaTIK puedan realizar la formación.

HERRAMIENTAS DE MONITORIZACION Y CONTROL

Deberán instalarse y quedar a disposición de responsables de Donostiatik al menos las siguientes herramientas:

- Trazen Diagnostikoa eta neurketa
- Lanerako elementuak hedatzea bistaratzea eta datu metrikoen formatua

KOMUNIKAZIOEN LANKIDETZA ETA BATERATZE TRESNA

Era berean, telefonoaz (hard edo soft) eta txataz haratago doan tresna bat instalatu eta hedatu behar da gutxienez erabiltzaile-ingurune mugatu batean, jarraibide hauei jarraituz:

- % 100 Webgunea eta gailu anitzeko APP-ak.
- Taldeko eta banakako mezularitza eta txata.
- Sarrerako eta irteerako deiak
- MultiVideoConferencia sistema plataforma garrantzitsuenekin (zoom, jitsi, msteams, etab.) integratzea.
- Pantaila, bideoak, irudiak eta fitxategiak partekatzea.
- Hodei pribatuarekin eta SSL ziurtagiriekin integratzea.
- VDI inguruneekin bateragarria (Xen Desktop, VMware eta Microsoft).
- Kanpoko aplikatiboekin egindako integrazioen katalogo zabala (Webhook hasiberriak eta irtenak eta/edo API RESTful)

5.- INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA TRANSFERITZEA

Kontratuaren xede diren lanak egiten diren bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du, uneoro, DonostiaTIKeko kontratuaren arduradunak eskatzen duen informazio eta dokumentazio guztia emateko, lanen inguruabarren, sor daitezkeen arazoen eta erabilitako teknologia, metodo eta tresnen berri izateko.

- Diagnóstico y medición de trazas
- Despliegue de elementos para la visualización y el formato de datos métricos

HERRAMIENTA DE COLABORACIÓN Y UNIFICACION DE COMUNICACIONES

Asimismo, debe quedar instalada y desplegada al menos en un entorno limitado de usuarios una herramienta que vaya más allá del teléfono (hard o soft) y del chat, siguiendo las siguientes pautas:

- 100% Web y APPs multidispositivo.
- Mensajería y chat grupal e individual.
- Llamadas entrantes y salientes
- Integración de sistema de MultiVideoConferencia con las plataformas más importantes (zoom, jitsi, msteams, etc.)
- Compartición de pantalla, videos, imagenes y ficheros.
- Integración con nube privada y certificados SSL.
- Compatible con entornos VDI (Xen Desktop, VMware y Microsoft).
- Amplio catálogo de integraciones con aplicativos externos.(Webhooks entrantes y salientes y/o API RESTful)

5.- TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las persona responsable del contrato de DonostiaTIK toda la información y documentación que ésta solicite 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.

6.- LANEN JABETZA INTELEKTUALA.

Esleipendunak ekipamendu informatikoen (hardwarea eta softwarea) gaineko edozein lizentzia eta erabilera- eta/edo ustiapen-eskubide lortu beharko ditu baimendutako iturrietatik eta bere kontura bakarrik, edo kontratazio hau atxiki, ekarri, hornitu eta/edo exekutatzen mantendu behar duen edozein motatako beste edozein ekipo edo baliabide osagarri.

Kontratazio honen xede diren lanak gauzatzearen ondoriozko softwareari edo softwarearen bertsio berriari dagokionez (aurrerantzean, «SOFTWARE BERRIA»), esleipendunaren titulartasunekoak izango dira, bai (i) eskubide moralak, bai (ii) jabetza intelektualaren ondare-edukiaren eskubideak.

Hala ere, esleipendunaren erantzukizuna izango da erakunde kontratatzaileak modu baketsuan erabiltzen eta ustiatzen dituela bermatzea. Honela, kontratatzaileak (i) SOFTWARE BERRIA erabili ahal izateko, instantzia edo zerbitzari bakar batean instalatuta, eta erabiltzaile ugarirekin Donostiako udal-sektore publikoa osatzen duten entitate edo organismoetan; eta (ii) bere kabuz edo azpikontratutako hirugarrenen bidez, mantentze lan edo mantentze lan zuzentzaile oro egikaritzea SOFTWARE BERRIAREN gain, harreman juridikoa amaitzen denetik haratago, erakunde kontratatzaileari egozgarria ez den arrazoi baten ondorioz (aurrerantzean, BAIMENDUTAKO ERABILERA).

Ondorio horietarako, esleipendunak software horren eta ezarritako bertsioaren iturburu-kodearen gaineko erabilera- eta ustiapen-lizentzia eman beharko dio erakunde kontratatzaileari, BAIMENDUTAKO ERABILERA egin ahal izateko moduan, eta, horretarako, SOFTWARE BERRIA erabiltzeko, erreproduzitzeko eta eraldatzeko eskubideak erakunde kontratistari eman beharko dizkio, modu ez eksklusiboan, ezeztazinean eta

6.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario estará obligado a obtener de fuentes autorizadas y a su sola costa, cualesquiera licencias y derechos de uso y/o explotación sobre los equipos informáticos (hardware y software) o cualesquiera otros equipos y/o medios auxiliares de cualquier clase que deba adscribir, aportar, suministrar y/o mantener en ejecución de presente contratación.

En lo que afecta al software o nueva versión del software resultante de la ejecución de los trabajos objeto de esta contratación (en adelante, el «SOFTWARE RESULTANTE»), serán de titularidad del adjudicatario, tanto (i) los derechos morales; como (ii) los derechos de contenido patrimonial de la Propiedad Intelectual que recaen sobre éste.

Ello no obstante será responsabilidad del adjudicatario garantizar su uso y explotación pacíficos por parte de la entidad contratante, en términos tales que permitan a ésta (i) usar el SOFTWARE RESULTANTE, instalado en una sola instancia o servidor, y con múltiples usuarios en cualesquiera entidades u organismos integrantes del sector público municipal de Donostia-San Sebastián; y (ii) ejecutar, por sí misma o a través de terceros subcontratados, cualesquiera trabajos de mantenimiento correctivo y/o evolutivo sobre el SOFTWARE RESULTANTE tras la extinción de la relación jurídica entre ambas partes por cualquier causa distinta a un incumplimiento imputable a la entidad contratante (en adelante, el «USO AUTORIZADO»).

A estos efectos, el adjudicatario estará obligado a otorgar a favor de la entidad contratante una licencia de uso y explotación sobre dicho software y el código fuente de la versión implantada, en términos tales que permitan realizar el USO AUTORIZADO y, a tal fin, confieran a ésta los derechos de uso, reproducción, y transformación del SOFTWARE RESULTANTE, con carácter no exclusivo, irrevocable e intransferible, en el ámbito territorial de la ciudad de Donostia-San

lurraldez aldatu ezin den hiri horretarako ezarritako gehieneko epean.

Testuinguru horretan, esleipendunak erakunde kontratatzaileari eman beharko dizkio, kontratazio honen xede diren lanak egiten ari den bitartean edozein unetan eskatzen zaionean, eta, nolanahi ere, bi aldeen arteko harreman juridikoa bukatzera behartuta egongo da, erakunde kontratatzaileari egotz dakiokeen ez-betetzea ez den beste edozein arrazoiengatik, dokumentazio teknikoa, erabilera-eskuliburuak, prozesuak eta lan horien analisis, diseinua eta ezarpenak sortutako prozedurak, eta/edo probetan sortutako prozedurak, bai eta SOFTWARE BERRIAREN erabilerarako baldintza egokiak ere.

Era berean, esleipendunari dagokio SOFTWARE BERRIAREN originaltasuna bermatzea eta horrek hirugarrenen edozein eskubide urratzen ez duela bermatzea.

Nolanahi ere, esleipendunarena izango da kontratuarekin zerikusirik ez duten hirugarrenek honako hauei buruz egin ditzaketen erreklamazioen erantzukizuna:

- Kontratazio honen xede diren kontratuak gauzatzean, jabetza intelektualeko eta/edo industrialeko eskubideen bidez babestuta dauden materialak, tresnak eta gainerako tresnak erabiltzea.
- SOFTWARE BERRIA, bere originaltasuna, bere titulartasuna eta/edo hirugarrenek Jabetza Intelektualaren arloan izan ditzaketen eskubideen balizko urraketak.

Arestian adierazitakoa kontuan hartuta, kontzeptu horiei buruzko erreklamazioek erakunde kontratatzaileari eragin diezazkizketen kalte-galera guztiak ordaindu beharko dizkio esleipendunak erakunde kontratatzaileari.

Sebastián y por el plazo de duración máximo legalmente establecido para tales derechos.

En este contexto, el adjudicatario estará obligado a entregar a la entidad contratante, cuando le sea requerido en cualquier momento durante la ejecución de los trabajos objeto de la presente contratación y, en todo caso, a la extinción de la relación jurídica entre ambas partes por cualquier causa distinta a un incumplimiento imputable a la entidad contratante, la documentación técnica, manuales de uso, procesos y procedimientos generados en el análisis, diseño e implantación y/o pruebas de dichos trabajos, así como el código fuente del SOFTWARE RESULTANTE en abierto y en condiciones adecuadas para su uso y explotación, en los términos antedichos, por parte de la entidad contratante.

Asimismo, corresponderá al adjudicatario garantizar la originalidad del SOFTWARE RESULTANTE y que éste no vulnere cualesquiera derechos de terceros.

En todo caso, el adjudicatario será responsable de cualesquiera reclamaciones que puedan plantear terceros ajenos al contrato en relación con:

- La utilización, en la ejecución de los contratos objeto de esta contratación, de materiales, herramientas y demás utensilios que estén protegidos mediante derechos de Propiedad Intelectual e/o Industrial.
- El SOFTWARE RESULTANTE, su originalidad, su titularidad y/o las eventuales vulneraciones de derechos de terceros en materia de Propiedad Intelectual.

Atendido lo antedicho, el adjudicatario deberá indemnizar a la entidad contratante por todos los daños y perjuicios que para la misma puedan derivarse de las reclamaciones relativas a dichos conceptos.

La retribución que, en su caso, se derive de todo lo antedicho se entenderá incluida en el precio del contrato establecido en el apartado



Aipatutako guztiaren ondoriozko ordainsaria, hala badagokio, kontratuaren prezioan sartuta dagoela ulertuko da, administrazio-pleguaren ezaugarri-taularen 4. atalean ezarritakoaren arabera.

7.-INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA.

Esleipendunak isilpean gorde beharko ditu kontratua betetzean jakiten dituen datu guztiak, batez ere datu pertsonalak. Datu horiek ezin izango ditu kopiatu edo erabili plegu honetan ageri ez den beste xede baterako, eta ezin izango dizkie beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko ere.

4 del cuadro de características del Pliego Administrativo.”

7.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

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

Jefe de Servicios
Ibon Cipitria Odriozola

El gerente
Eduardo Fernandez Rodriguez

