

Esp. 21 / 2020	Exp. 21/ 2020
DONOSTIATIK IP TELEFONIA-AZPIEGITUREN MANTENTZE-ZERBITZUA PROZEDURA IREKI BIDEZ KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.	PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE TELEFONÍA IP DE DONOSTIATIK.
1. KONTRATUAREN HELBURUA	1. OBJETO DEL CONTRATO
Kontratuaren xedea Donostiako IP telefoniako azpiegitura mantentzeko eta gainbegiratzeko zerbitzuak ematea da.	El objeto del contrato es la prestación del servicio de mantenimiento y supervisión de las infraestructuras de Telefonía IP de DonostiaTIK
Zerbitzua emateko ereduaren helburua da DonostiaTIK IP telefoniako azpiegitura hauek mantentze prebentiboko, zuzentzaileko eta ebolutiboko lanak eginez. ZERBITZARIAK 1X ProLiant DL360p Gen8 1XProLiant DI360 G7 Varis VM, s ahots-soluzioaren satelite-erabilerarako, reporting-a barne. ZERBITZARIEN SO OINARRIZKO SOFTWAREA GNU Linux distribuzioari buruzko Debian. SOFTWARE TELEFONIA IP SIP Proxy Kamailio SIP B2BUA Aurreratua SEMS Core IP PBX Asterisk Solución IVOZ Business Avanzada con Módulos de CALLCENTER.	El modelo de prestación de los servicios busca el mantenimiento y supervisión de las siguientes infraestructuras de Telefonía IP de DonostiaTIK, mediante la ejecución de trabajos de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo. SERVIDORES 1X ProLiant DL360p Gen8 1XProLiant DI360 G7 Varis VM,s de uso satelital de la solución de voz, incluido el reporting. SOFTWARE BÁSICO DE LOS SERVIDORES SO sobre GNU Linux distribución Debian. SOFTWARE Telefonía IP SIP Proxy Kamailio SIP B2BUA Avanzado SEMS Core IP PBX Asterisk Solución IVOZ Business Avanzada con Módulos de CALLCENTER.
2.- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK	2. - CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO.
Hiru maila hauek mantentzeko euskarria behar da: a) PREBENTZIO MAILA: Zerbitzarien funtzionamendu egokirako baldintzak ziurtatuko dituzten ekintza egokiak planifikatzea eta egitea. Zerbitzarien funtsezko parametroen	Se precisa soporte de mantenimiento a estos 3 niveles: a) 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 parámetros fundamentales de los servidores,

Ze



etengabeko monitorizazioa eskatzen da, bai eta gutxienez sei hilean behin backup zerbitzariak behar bezala funtzionatzen duela frogatzen duen proba bat ere. Era berean, deien sistema osoa eta telefonia finkoko eta mugikorreko operadoreekiko interfazeak monitorizatuta egon behar dira. DonostiaTIK enpresako langileek denbora errealean eskuratu beharko dute monitorizazio hori. b) 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: - Zerbitzarietan eta interfazeetan kanpoko telefonia-operadoreentzako arazoei laguntzea. - Call center 092 eta 010 plataformen euskarria Euskarri horrek 24x7 izan behar du, eta elementu horiek monitorizatuta aktibatuko da, edo DonostiaTIK zerbitzuko langileek matxuraren berri emateko telefonoz deituta. Nolanahi ere, erantzuteko gehieneko denbora 2 ordukoa izango da. - Telefonia-luzapenak konfiguratze, terminalak aktibatzeko, programatutako hedapenak planifikatzeko eta abarrerako aldaketen eta arazoen eguneroko euskarria. Euskarri hori bulego-ordutegi arruntean emango da, hau da, 8: 00etatik 17: 00etara, urruneko plataforma baten bidez, eta erantzuteko gehieneko denborak 4 ordukoa izan behar du Donostiatik zerbitzuak abisua jasotzen duenetik.	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. b) 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 problemas en los servidores y en las interfaces hacia los operadores externos de telefonía. - 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				2020ko datuak
				Datos 2020
Urtarrila-Enero	32	Uztalia-Julio		22
Otsaila-Febrero	45	Abuztua-Agosto		15
Martxoa-Marzo	26	Iraila-Septiembre		19
Apirila-Abril	22	Urria-October		33
Maiatza-Mayo	15	Azaroa-Noviembre		25
Ekaina-Junio	40	Abendua-Diciembre		21

MAILA EBOLUTIBOA: Mantentze ebolutiboaren barruan sartzen da: Proiektu berriei euskarria emateko zerbitzua. Ezagutza aditua emanez plataformen bilakaerarako, beste sistema batzuekin integratzeko, seurizatzeko eta eskaera teknologiko berrietara egokitzeko. Kontratua indarrean dagoen bitartean, gerta daiteke beste mantentze-lan ebolutibo batzuk egin behar izatea, baina, haien garrantzia eta tamaina kontuan hartuta, aparte eskatu eta fakturatu behar dira. Lan horietarako prezioak hainbat lanbide-kategoriatarako orduko prezio batzuen arabera kalkulatu dira, eta horiek eskaintzan sartuko dira; aurrekontuan unitateko prezioen arabera adierazitako zatia izango dute gehienez ere urtean; ez dira bat etorriko oroharreko prezioan ordainduko diren lanekin. - Instalatzailea - Ingeniaria		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. Durante la vigencia del contrato puede surgir la necesidad de realizar otros trabajos de mantenimiento evolutivo que, no obstante, dada su entidad y dimensión, hayan de solicitarse y facturarse aparte. Los precios para dichos trabajos se calcularán en base a unos precios/hora para diversas categorías profesionales que se incluirán en la oferta y tendrán como máximo anual la parte reflejada en el presupuesto según precios unitarios; no se corresponderán con los trabajos cuyo precio se abonará a tanto alzado. -Instalador -Ingeniero	
3. AZPIEGITURAREN ETA ZERBITZUEN IKUSPEGI OROKORRA		3. PERSPECTIVA GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA Y LOS SERVICIOS	
Telefonía-operadoreentzako kanalak: Euskaltelen PISeko primarioak Vodafoneoren primarioa Erabiltzaileak:		Canales hacia las operadoras de telefonía: Primarios SIP de Euskaltel Primario de Vodafone Usuarios:	



Gutxi gorabehera 800 softphone-erabiltzaile eta hainbat fabrikatzaileen (Cisco, Yealink, Snom) beste 800 telefono-erabiltzaile daude, udal-kokapen guztietan banatuta. Erabiltzaileek matxura irekiko dute DonostiaTIK arreta-sisteman, eta DonostiaTIK enpresako langileek irekiko dute laguntza aisia mantentzailearen sisteman. Zerbitzuak: Call centerreko plataforma nagusiak: 010 Herritarren arreta 092 Udaltzaingoaren larrialdiak Call centerreko beste plataforma batzuk: Telefono bidezko arreta Finantza Arloko herritarrentzat Gizarte Ekintzako herritarrari telefono bidezko arreta ematea Mugikortasuneko herritarrari telefono bidezko arreta ematea Hirigintzako herritarrentzako telefono bidezko arreta Bestelakoak ... Jardueraren eguneroko laburpen programatuak Deiak grabatzea, IVR, jauzi-taldeak, etab.	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 telefónica al ciudadano de Área financiera Atención telefónica al ciudadano de Acción Social Atención telefónica al ciudadano de Movilidad Atención telefónica al ciudadano de Urbanismo Otras... Resúmenes diarios programados de actividad Grabación de llamadas, IVR, grupos de salto, etc.
4.- KONTRATUA GAUZATZEA ETA KUDEATZEA	4- EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO
Kontratua egiten hastean, enpresa esleipendunak zerbitzua abian jartzeko bilera bat egingo du, eta, bertan, enpresa esleipendunaren proposamenarekin batera, zerbitzu osoan nola jardun zehaztuko da eta bertan zehaztu gabe geratzen diren puntu guztiak itxiko dira. Era berean, azpiegituren hasierako egoerari buruzko txosten bat egin beharko du, hobetzeko proposamen posibleekin. Enpresa esleipendunak plegu honetan aurreikusitakoaren arabera egingo ditu lanak, DonostiaTIK elkartearen zuzendaritzapean. Donostiatik izendatuko du kontratua gauzatzeko solaskide bat, zuzendaritza- eta	Al comienzo de la prestación del contrato, la empresa adjudicataria mantendrá una reunión de puesta en marcha del servicio, en la que, conjuntamente con la propuesta de la empresa adjudicataria, se concretará la forma de proceder a lo largo del servicio y se cerrarán todos los puntos que quedaran sin concretar en la misma. Así mismo deberá elaborar un informe del estado inicial de las infraestructuras con posibles propuestas de mejora. La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos de conformidad a lo previsto en este pliego y bajo la dirección de DonostiaTIK, que designará un interlocutor para la ejecución del contrato con funciones de dirección y



koordinazio-lanak egingo dituen. Zerbitzuari atxikitako langileen zuzendaritza-eta funtzionamendu-ahalmena adjudikaziodunaren eskumen eskusiboa da. DonostiaTIK Kontratuaren arduradun gainbegiratu, kontrolatu eta onartuko ditu egindako lanak, eta egokitzen jotzen dituen aldaketak proposatuko ditu. Behar bezala arrazoitutako arrazoirik egonez gero, kontratuaren suntziaztea ahal izango du. Era berean, funtsezkoa izango da kontratatutako enpresaren koordinatzailea, une oro solaskidea izango dena. .	coordinación. El poder de dirección y funcionamiento del personal adscrito al servicio es competencia exclusiva del adjudicatario. El coordinador técnico de DonostiaTIK, Responsable del Contrato DonostiaTIK, supervisará, controlará y aprobará los trabajos realizados, propondrá las modificaciones que estime oportunas, pudiendo llegar en su caso a la resolución del contrato si existiera causa suficientemente motivada. Así mismo será fundamental por su parte la figura del coordinador por parte de la empresa contratada, coordinador sobre quién se apoyará la interlocución en todo momento.
5. - INFORMAZIOAREN ETA DOKUMENTAZIOAREN TRANSFERENTZIA	5-TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Kontratuaren xede diren lanak egiten diren bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du DonostiaTIK sozietateak izendatutako pertsonen eskatzen dieten informazio eta dokumentazio guztia emateko, lanak egiteko inguruabarren, sor daitezkeen arazoak eta erabilitako teknologia, metodo eta tresnen ezaugarria osoa izan dezaten.	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.
6.- LANEN JABETZA INTELEKTUALA.	6.-PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.
Kontratu hau gauzatzearen ondorioz kontratistak egiten dituen euskarri, dokumentu, produktu eta azpiproductu guztiak DonostiaTIK jabetzakoak izango dira, eta hark erreproduzitu, argitaratu eta zabaltzeko ahal izango ditu, osorik edo zati batean, eta lanen egile materiala ezin izango da horren aurka agertu. Esleipendunak berariaz uko egingo dio kontratu hau gauzatzearen ondorioz egindako lanen gainean legokiokkeen edozein eskubideri, eta ezingo ditu erabili edo zabaltzeko baldintza-agiri honetan oinarrituta erabilitako edo landutako azterlanak eta	Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de DonostiaTIK, 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



dokumentuak, ez osorik ez partzialki, ez zuzenean, ez laburtuta, ez jatorrizkoa ez erreproduzitua, DonostiaTIK-en berariazko baimenik gabe.	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 de DonostiaTIK.
7.- INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA	7.-CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.
Adjudikazioduna berariaz behartuta dago kontratua betetzeko ezagutzen duen edozein daturen gaineko erabateko konfidentzialtasuna eta isilpekotasuna gordetzera, batez ere datu pertsonalena. Datu horiek ezin izango dituzte kopiatu edo erabili baldintza-agiri honetan agertzen ez den beste ezertarako, eta ezin izango zaizkie beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko 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.
Donostia, 2021eko apirilaren 12a San Sebastián, a 12 de abril de 2021 DONOSTIATIK-EKO KUDEATZAILEA EL GERENTE DE DONOSTIATIK Sin/Fdo: Eduardo Fernández Rodríguez	

