

76/2024 ESPEDIENTEA

TELEFONIA FINKOKO, MUGIKORREKO ETA INTERNETEKO ZERBITZURAKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. SARRERA

Dokumentu honek EUDELen (Euskadiko Udalen Elkartea - Asociación de Municipios Vascos) (aurrerantzean EUDEL) komunikazio, telefonia finko eta mugikorreko zerbitzuak kontratatzeko zehaztapen teknikoak jasotzen ditu.

2. IRISMENA

Agiri honek EUDELein (IFK: G01029503) lotutako zerbitzuak jasotzen ditu.

Kokapenei dagokienez, lehiaketa honen irismenak I. ERANSKINEan (Kokapenak) deskribatutako EUDELen kokapen guztiak hartzen ditu barne.

Nolanahi ere, neurriak, zentroen beharrak eta zentro-kopurua EUDELen errealitatera egokituko dira beti, eta handitu edo murriztu egin ahal izango dira.

Zerbitzuei dagokienez, lehiaketa honen irismenak honako hauek hartzen ditu barne:

- Ahots-komunikazioen (finkoa) zerbitzuak.
- Fax-zerbitzuak
- Ahots- eta datu-komunikazioen (mugikorrak) zerbitzuak.
- Datu-komunikazioen eta Interneterako sarbidearen zerbitzuak.
- Domeinuak kudeatzeko zerbitzuak
- Datacenter birtualeko zerbitzuak
- Segurtasuna
- Posta elektronikoa

3. EGUNGO EGOERAREN DESKRIBAPENA

Kapitulu honek ahots-komunikazioen (finkoa eta mugikorrak) eta Interneterako sarbidearen zerbitzuen egungo egoera zehazten du.

3.1. Telefonia finkoko zerbitzuak

3.1.1. Telefonogunea

EUDELeK ALCATEL OXO Connect small 3.0 telefonogunea du egoitza nagusian, Ercilla kaleko 13. zenbakian; 27 IP terminal eta hari gabeko 4 terminal daude bertan.

Telefonogunea azken bertsiora eguneratu da 2019an.

Telefonogunearen xehetasun guztiak eta terminalak II. ERANSKINEan (Telefonogunea) kontsulta daitezke.

3.1.2. Ahots-lineak

EUDELe 30 kanaleko primarioa du egoitza nagusian, eta linea analogikoak gainerako egoitzetarako.

III. ERANSKINEan (Telefonia finkoa), telefono-zenbakiak eta horien gutxi gorabeherako kontsumoak zehazten dira.

3.2. Telefonia mugikorren zerbitzuak

EUDELe 4 linea mugikor eta datuetarako 3 linea ditu. IV. eranskinean (Telefonia mugikorra), horien gutxi gorabeherako kontsumoak zehazten dira.

3.2.1. SMS zerbitzuak.

EUDELe SMSak masiboki bidaltzeko plataforma bat dauka.

3.3. Internetera sartzeko zerbitzuak

3.3.1. Sare-azpiegitura

Jarraian, EUDELen sare-elektronika zehazten da.

Deskribapena	Kopurua
Alcatel-Lucent OmniAccess Stellar AP1201 (WiFi)	5
Alcatel-Lucent OmniSwitch 6350 24 ataka, beraien artean zuntz optikozko konexioak dituztenak	6
FORTINET fortigate 60F firewalla	1

EUDELen sarea 3 VLANetan banatuta dago: bat telefoniarako, bat datuetarako eta beste bat bideokonferentzia-sistamarako.

Gonbidatuentzako kortesiazko WIFI sistema dago, EUDELen bulegoen 4 solairuak hartzen dituen.

EUDELe VPN pribatua dauka bere instalazioetatik kanpo bere sarera sartu ahal izateko, eta egungo datu-hornitzaileak emandako hodeiko firewall zerbitzua.

Internetarako sarbideak:

EGOITZA	KONEXIO MOTA
Ercilla 13 (Bilbo)	MPLS sarea 100MB/s simetrikoko

Ercilla 13 (Bilbo)	Internetarako sarbidea 300Mb/s
Zabalgune Plaza 5 (Bilbo)	Internetarako sarbidea 300Mb/s
Askatasunaren hiribidea 7, 2. C (Donostia)	Internetarako sarbidea zuntz optikoaren bidez 300MB/s simetriko
Manuel Iradier kalea 7, 2.a (Vitoria-Gasteiz)	Internetarako sarbidea zuntz optikoaren bidez 300MB/s simetriko

3.3.2. Datacenter birtuala

EUDELek Datacenter birtualeko IaaS azpiegitura du, honako baliabide hauek dituena:

- 3 TB disko gogor
- 24 vCPU
- 38 Gb RAM

3.3.3. Segurtasuna

EUDELek birusen kontrako PANDA CLOUD SECURITY soluzioa du, eta 30 lizentzia ditu bulegoko ekipoetarako eta zerbitzarietarako.

EUDElen segurtasun perimetralari dagokionez, egungo telefonia- eta datu-zerbitzuen hornitzaileak hodeiko firewall soluzio baten bidez hornitzen du.

3.3.4. Domeinuen kudeaketa

Gaur egun, honako domeinu hauek kudeatzen dira:

- Eudel.eus
- Eudel.net
- Eudel.es
- Eudel-ail.eus

3.4. Posta elektronikoa

EUDELek OFFICE 365 soluzioa du posta elektronikoa kudeatzeko, eta lizentzia hauek ditu:

Produktua	Lizentzia-kopurua
Office 365 E3	2
Office Exchange Online (1. plana)	12
Microsoft office empresa standar	24
Quiosco de Exchange Online	1

4. ESKATUTAKO ZERBITZUAK

Lizitatzailleek lote bakoitzean eskatutako zerbitzu guztiak bete beharko dituzte, beren proposamena kontuan hartu ahal izateko.

Adjudikaziodunak ezarritako sistema berriak EUDELen sistema eta ekipoeekin erabat integratu beharko dira kontratuak irauten duen bitartean. Bereziki, adjudikaziodunak proposatutako soluzioa ezartzeko fasean, horrek ziurtatu beharko du egungo komunikazio-operadorearen sare eta zerbitzuekiko bizikidetza migrazio-prozesuak irauten duen bitartean.

EUDELen egungo zenbakikuntza-plana mantendu behar da.

Aurreikusitako zerbitzu eta sistema guztiak “erabiltzeko prest” motakoak izango dira. Hau da, lizitatzailleek sistema eta zerbitzu horiek ezartzeak eta ustiatzeak eragindako kostu eta gastu guztiak jasoko dituzte eskaintzetan. EUDELe ez du onartuko, prozedura adjudikatu ondoren, inolako kostu gehigarririk.

Era berean, EUDELe ez du aurreikusi bere langileek inolako dedikaziorik izango dutenik zerbitzuak abian jartzearekin lotutako zereginetan.

Sistemen eta zerbitzuen dimentsionamendua EUDELen benetako beharretara egokituko da une oro.

Zenbakikuntzaren eta terminalen eramangarritasuna beharrezkoa bada, sartzen den enpresa operadoreak bere gain hartuko du kostua, eta beharrezko lan guztiak egingo ditu (prozesu horrek ez du eragingo EUDELeko langileen inolako dedikaziorik).

Enpresa operadoreak jarrera proaktiboa izango du EUDELentzat teknologia berriak aplikatzean, zerbitzu berrien eta prezioen berri emango du, eta une oro egokituko du instalatutako azpiegitura EUDELen beharren eta eskakizunen arabera.

EUDELe aukera izango du eraikin eta gela berriak adostutako baldintza berberetan integratzeko. Era berean, kontratatutako zerbitzuei baja emateko aukera egongo da.

Operadoreak sarearen eta haren hedapenen eragiketa eta programazioaz arduratu beharko du.

Lizitatzailleak sistemen trafikoari, errendimenduari eta okupazioari buruzko aldizkako informazioa eman beharko du.

Obrak eta eskaintzan aurkezten diren ekipamendu, terminal eta osagarriak kontratua amaitzean edo desgitean amortizatutzat joko dira, eta, beraz, EUDELenak izatera igaroko dira.

4.1. Telefonía finkoko zerbitzuak

Operadorearen zerbitzuak honako hauek jasoko ditu:

- Irteerako eta sarrerako trafikoa bideratuko den operadorearen sare publikorako sarbidea.
- Telefonía mugikorreko sare korporatiborako sarbidea.

- Mugikorren sareekiko interkonexioa, sare pribatu birtuala (SPB) ezarrita.
- Trafikoagatiko kosturik gabeko komunikazio korporatiboa eraikin bakoitzaren barruan integratutako sarearen hedapenen eta EUDElen eraikinen hedapenen artean.
- Sarearen eragiketa eta programazioa.
- Honako hauei buruz eskatutako informazioa: sistemen trafikoa, errendimendua eta okupazioa, etab.

Lizitatzailerak proposatutako soluzioak, gutxienez, honako zerbitzu hauek ahalbidetu beharko ditu:

- Deiak desbideratzea.
- Deia zain.
- Hiruko deia.
- Dei-egilearen zenbakiaren informazioa/murritzeta.
- Identitatearen informazioa/murritzeta.
- Zenbakikuntzaren eramangarritasuna.
- Mugikorren sareekiko interkonexioak (SPBak).
- 80X eta 905 motako zenbakietarako deiak mugatzea.
- Deien transferentzia.

4.1.1. Sareko telefonogunea eta lotutako telefono-terminalak

Gaur egungo telefonogunea mantendu ahal izango da, eskuragarri dagoen azken bertsiora eguneratuta; 30 kanaleko primarioa SIP Trunk soluzio batera eguneratu ahal izango da; edo soluzioa cloud telefonogune batera eguneratu ahal izango da (terminalak eguneratuz, behar izanez gero), egungo telefonogunearen ezaugarri berberak mantenduta. Nolanahi ere, lizitatzailerak proposatutako soluzioa edo soluzioak proposatuko d(it)u memoria teknikoan, bai eta horien ezaugarriak ere.

Egungo telefonogunea mantentzen bada, 10 Alcatel 4008 terminalak Alcatel 8008 oinarritzko Deskphone terminaletara (edo antzekoetara) eguneratuko dira.

Nolanahi ere, konfigurazio hau izango da EUDELeko lanpostuetarako:

- Operadore-terminal bat, tekla-modulu gehigarria duena
- Oinarritzko 28 terminal.
- Hari gabeko 4 terminal.

Lizitatzaileraren soluzioak telefonogunearen eta harekin lotutako terminal guztien mantentze-lanak eta programazioa barne hartuko ditu.

Ez da onartuko langileen telefono-terminaletarako softwarean oinarritutako konponbiderik (softphoneak).

EUDElen gainerako egoitzetarako gutxienez oinarritzko telefono-terminalak jarriko dira.

Lizitatzailleak egungo egoerarekiko zerbitzu berriak edo hobekuntzak proposatu ahal izango ditu bere eskaintzan (hala badagokio, kostua adierazita), komunikazioetan eraginkortasun eta integrazio handiagoa lortzeko.

4.2. Telefonía mugikorrekiko zerbitzuak

Operadorearen zerbitzuak honako hauek jasoko ditu:

- Mugikor korporatiboetatik mugikorretarako —bai korporatiboak bai kanpokoak (beste edozein operadorearenak)— trafikoa.
- Sare korporatiboko finkoetatik mugikor korporatiboetara edo lote honen operadore adjudikaziodunaren mugikorretarako trafikoa.
- Sare finko korporatiboa mugikorraren sarearekin interkonektatzea.
- Nazioarteko roaming zerbitzua.
- Terminal mugikorrak hornitzea eta horien mantentze-lanak.
- Honako hauei buruz eskatutako informazioa: sistemen trafikoa, errendimendua eta okupazioa, etab.
- Datu-zerbitzuak eskaintzea: WAP, GPRS, UMTS, HSDPA aplikazioak, etab.

Lizitatzailleak proposatutako soluzioak, gutxienez, honako zerbitzu hauek ahalbidetu beharko ditu:

- Deiak desbideratzea.
- Deia zain.
- Hiruko deia.
- Deien transferentzia.
- Dei-egilearen zenbakiaren informazioa/murrizketa.
- Identitatearen informazioa/murrizketa.
- Zenbakikuntzaren eramangarritasuna.
- Mugikorraren sareekiko interkonektioak (SPBak).

EUDEL-en lineen dimentsionamendua:

- 4 ahots-linea, honako hauek dituztenak: datuen tarifa finkoa eta gutxienez 50 GB abiadura maximoan.
- 3 datu-linea, tarifa finkoa dutenak. Gutxienez 30 GB abiadura maximoan.

Kontratuaren enpresa adjudikaziodunak terminalak jarri beharko ditu eskatutako linea mugikor guztietarako. Terminalak gama altuko terminalen eta gama ertaineko terminalen artean bereiziko dira. Lizitatzailleak gutxienez 2 terminal-eredu aurkeztuko ditu gama bakoitzerako. Gama altuko 2 terminal eta gama ertaineko 2 terminal emango dira EUDEL-entzako.

- Gama altuko terminalak (gutxieneko ezaugarriak):
 - A15 bionic edo Exynos 2200 prozesadorea edo antzekoa
 - Gutxienez 4 GB RAM
 - 128 GB biltegitratze
 - IOS edo Android sistema eragilea

- Gama ertaineko terminalak:
 - A10 fusion edo Exynos 7884 edo Snapdragon 845 prozesadorea edo antzekoa
 - Gutxienez 4 GB RAM
 - 64 GB biltegitratze
 - IOS edo Android sistema eragilea

Datu-lineetarako, lizitatuak USB edo MIFI modem terminal bat emango du horietarako.

Terminal, gailu, linea, PIN, PUK eta software guztiak inbentariatuta eta behar bezala dokumentatuta egongo dira. Inbentario eta dokumentazio hori etengabe eguneratuta eta EUDL-en eskura egongo dira.

Halaber, matxura, haustura edo lapurretarik gertatuz gero terminalak konpontzeko (edo ordeztzeko) zerbitzua barne hartuko du lizitatzailleak. Antzeko ezaugarriak dituen ordezeko telefonoa emango da gehienez ere 3 laneguneko epean.

Eskaintzan entregatu beharreko proposatutako terminalen dokumentazioak terminal bakoitzeko zehaztapen teknikoak eta haren prestazioak zehaztu beharko ditu gutxienez.

“MultiSIM” motako zerbitzuak proposatuko dira, linea bakarrarekin gailu desberdinetan aldi berean hitz egin edo nabigatu ahal izateko.

5. Datu-zerbitzuak

Lizitatzailleak proposatutako soluzioa eskemara egokituko da.

Lizitatzailleak proposatutako soluzioak honako ezaugarri hauek izango ditu, gutxienez, EUDL-en egoitzetarako.

- Ercilla kaleko 13. zenbakiko egoitza (Bilbo): IP finkoko Interneterako sarbidea jarriko da EUDL-en 1 GB/s simetrikoko datu-sarerako. Gonbidatuen WIFI sarerako gutxienez 600 MB/s simetrikoko Interneterako sarbidea jarriko da, IP finkoa duena.
- Zabalguneko Plazako 5. zenbakiko egoitza (Bilbo): Zuntz bidezko Interneterako sarbidea (300 Mb).
- Askatasunaren hiribideko 7. zenbakiko 2. C-ko egoitza (Donostia): Zuntz bidezko Interneterako sarbidea (gutxienez 300 Mb/s).
- Manuel Iradier kaleko 7. zenbakiko 2. solairuko egoitza (Vitoria-Gasteiz): Interneterako sarbidea (gutxienez 300 Mb/s).

Lizitatzailleak Ercillako datu-sarerako Backup linea bat jarriko du, sarea eroriz gero zerbitzua eten ez dadin. Backup linea hori linea nagusian erabilitakoaz bestelako teknologia batekoa edo beste zerbitzu-hornitzaile batena izango da.

Lizitatzailleak V. eranskinen sare-eskemari jarraituz konfiguratuko ditu zerbitzuak.

Lizitatzailleak honako zerbitzu hauek eskaini ahal izango ditu:

- Segurtasun perimetraleko soluzioak (firewallak) EUDL-entzat, bai eta WEB edukia iragazteko ere.
- EUDL-en saretik kanpo VPN konexioak egiteko aukera EUDL-en barne-sarera sartzeko.

- DDoS erasoen aurkako babesa.

5.1. Segurtasuna

Gutxienez 40 antibirus lizentzia eskainiko dira EUDELen ekipo eta zerbitzarietarako.

5.2. Datacenter birtuala

Hodei pribatuko soluzioa eskainiko da EUDELentzat, gutxienez egungoaren ezaugarri berberak izango dituen.

5.3. Domeinuen kudeaketa

Egungo domeinuen kudeaketa mantenduko da.

5.4. Posta elektronikoa

EUDELek gaur egun dituen posta elektronikoko lizentziak mantenduko dira.

Produktua	Lizentzia-kopurua
Office 365 E3	2
Office Exchange Online (1. plana)	10
Office 365 Empresa Premiun	24
Quiosco de Exchange Online	1

6. Kudeaketa-eredua

Proposatutako kudeaketa-zerbitzuek honako zeregin hauek beteko direla bermatuko dute:

- Merkataritza-kudeaketa.
- Gainbegiratzea eta monitorizatzea. Agiri honetako zerbitzu guztiak gainbegiratzea eta monitorizatzea.
 - Zerbitzuak monitorizatzea kudeaketa-plataformen edo konexioen edo ekipoen zuzeneko berrikuspenaren bidez.
 - Log-ak, urrakortasunak eta erroreak berrikustea.
 - Alarmak detektatzea eta kudeatzea.
 - Gorabeherak kudeatzea. Lizitatzailleek, eskaintza teknikoan, gorabeherak eta matxurak detektatzeko, jakinarazteko, tratatzeko eta mailakatzeko prozedurak zehaztu beharko dituzte.
 - Etengabe hobetzeko proposamenak egitea.
 - Gorabeheren erantzutea.
 - Adjudikatutako aholkularien arreta pertsonalizatuko ordutegia gutxienez honako hau izango da: 8x5. Ordutegi horretatik kanpo, 24x7 motako arreta-zerbitzua egongo da, gutxienez EUDELen zerbitzuari eragiten dioten gorabeheren kudeaketa bermatzeko.
- Hizkuntza: EUDELekiko harremanak elebiduna (euskara, gaztelania) izan beharko du, eta EUDELek edozein unetan aukeratu ahal izango du arreta emateko hizkuntza.

- Eragiketa-zerbitzuak. Agiri honetako zerbitzu guztiak kudeatzea.
 - Zerbitzuetako alten eta bajen kudeaketa:
 - Linea edota zerbitzu berrien eskaerak izapidetzea. Zerbitzuen hornidura eta instalazioa koordinatzea eta konfigurazioa koordinatu eta baliozkotzea.
 - Dauden lineen edota zerbitzuen bajak izapidetzea.
 - Dauden lineen edota zerbitzuen aldaketak izapidetzea.
 - Gorabeherak jakinaraztea eta horien jarraipena egitea.
 - Stockaren kudeaketa:
 - Zerbitzuen eta ekipamenduaren inbentarioa.
 - Stockaren kudeaketa egokia.
 - Agirian sartutako zerbitzu-planta osoaren inbentario eguneratuak eskaintzea, eta horrekin lotutako dokumentazioa kudeatzea eta eguneratzea.
 - Fakturazioaren kudeaketa. Lotutako fakturazioa koordinatzea eta baliozkotzea. Kontsulta teknikoak.
 - Eskaerei erantzutea.
 - Arreta emateko eta eragiketa eskaerak egiteko ordutegia gutxienez honako hau izango da: 8x5.
- Jarraipen-zerbitzuak.
 - Zerbitzu-mailako akordioen betetze-mailaren jarraipena egitea eta zerbitzu-mailako akordioen betetze-mailaren inguruko hileko txostenak egitea.
 - Aldian behin (ahal dela hilero) txostenak idaztea; aldi horretan zehar egindako eragiketa jarduerak, mantentze-lanen jarduerak, gorabeherak eta konponbideak barne hartzen dituztenak.
 - Egoera-txostenak egitea: gorabeheren kopurua, horiek konpontzeko denborak, zerbitzu-mailako akordioen (ZMA) betetzeak, fakturazioa, gastuen kontrola...
 - Kudeatutako zerbitzuen ustiapenari eta errendimenduari buruzko txostenak egitea.
- Mantentze-lanen zerbitzuak.
 - Adjudikaziodunak 24x7 motako mantentze-lanak egingo ditu bere komunikazio-azpiegitura guztirako:
 - Ahots-komunikazioen (finkoa) zerbitzuak.
 - Datu konektibitatearen eta Interneterako sarbidearen zerbitzuak.
 - Sare mugikorra.
 - Mantentze-lanak honako hauek barne hartuko dituzte.
 - Prebentziozko mantentze-lanak. Errendimenduaren eta edukieraren edukiera-, konfigurazio- eta kudeaketa-parametroak aztertzea. Gorabehera errepikakorrak aztertzea.
 - Mantentze-lan zuzentzailea. Sor daitezkeen matxurak kudeatzea eta konpontzea, alde batera utzita langileak lekualdatzea, eskulana eta abar dakarten, udalaren zein operadorearen beraren kokalekuetan. Konponketa-gastu guztiak adjudikaziodunaren kontura izango dira.
 - Lizitatzailleek zerbitzu bakoitzean gorabeherari erantzuteko baldintzak zehaztuko dituzte.
 - Ahots-komunikazioen (finkoa) zerbitzuak. Zerbitzuko gorabeherak 24x7 erregimenean kudeatuko dira. Udalaren kokalekuetan jardun behar bada, jarduera-ordutegia 8x5 motakoa izango da.

- Internetera sartzeko zerbitzuak. Zerbitzuko gorabeherak 24x7 erregimenean kudeatuko dira. Hardwarea matxuratuz gero, ekipamendua ordezkatzeko ordutegi-erregimena honako hau izango da: 8 ordu baino gutxiagokoa, astelehenetik ostiralera. Gorabeheraren bat gertatzen bada laneguneko azken orduan, hurrengo eguneko lehen orduan egingo da jarduketa, 8 lanordu zenbatu gabe. Ordezkatzeko jarduerak, oro har, lanorduetan egingo dira.
- Mugikortasun-zerbitzuak. Sareko zerbitzuko gorabeherak 24x7 erregimenean kudeatuko dira. Terminaletako gorabeherak lanorduetan kudeatuko dira, eta matxuratutako terminala 48 orduan ordeztuko da.

Lizitatzailerik lehiaketa honen xede diren zerbitzuak kudeatzeko eredua zehaztu behar dute, honako hauek zehaztuta:

- Harremana eta prozedurak (teknikoak eta administratiboak) zerbitzu horiek behar bezala kudeatzeko.
 - Lehiaketan sartutako zerbitzuak ustiatzeko egin beharreko jarduerak.
 - Jarduera bakoitza egiteko jardun-prozedurak ezartzea eta jarduera horiek nork egiten dituen zehaztea egitura operatiboaren barruan.
 - Gorabeherak mailakatzeko prozedura. Mailakatzeko-matrizea.
 - Jakinarazteko, tratatzeko, informatzeko, ixteko eta txostena egiteko prozedura.
 - Agirian jasotako zerbitzu bakoitzaren (langileen rola/profilak, profil bakoitzaren dedikazioa...) ustiapenean esku hartzen duen egitura operatiboa eta funtzionala (antolaketa-eredua eta organigrama funtzionala) identifikatzea.
 - Ustiapeneko/kudeaketako behar logistikoak eta giza baliabideak identifikatzea.

Kudeaketa-tresnei dagokienez, lizitatzailerik autokudeaketa-funtzionaltasunak ahalbidetzen dituzten tresnak barne hartzea baloratuko da; funtzionaltasun hauek, esaterako:

- Altak, bajak eta aldaketak kudeatzea.
- Gorabeheren kudeaketa zentralizatua.
- Itundutako zerbitzu-mailak kudeatzea.
- Etab.

7. Datuen babesa

Lizitatzen duenak proposamenean adieraziko du zer mekanismo eta neurri aplikatu behar diren DBLOa beteko dela bermatzeko.

8. Operadorea aldatzeagatiko errelebo-prozesua arautzea. Zerbitzua itzultzea

Agiri honen operadore adjudikaziodunak, etorkizunean EUDELi emandako zerbitzuak itzuli behar badizkio, bere posizioa gaizki erabil ez dezan, honako betebeharrak izango ditu:

- Eskualdaketa egiteko behar den informazio tekniko eta administratibo guztia ematea, gehienez ere 4 asteko epean.

- Zerbitzuan jarraitzen duten eta operadore berriaren trafikoaren garraioak erabiltzen dituen azpiegituretan zerbitzu-mailak ez degradatzea.
- Aldaketa-prozesua ez zailtzea, ezta hitzartutako ZMAak ez degradatzea ere.
- Lizitatzen diren eta migrazio-prozesuan zerbitzuaren gardentasuna bermatzeko beharrezkotzat jotzen diren emandako telekomunikazio-zerbitzuen eramangarritasun-prozesua erraztea, barne-sistema korporatiboei eta kanpotik eskaintzen direnei eragin gabe.

Ez-betetzeen kasuan, zabarkeriagatik edo fede gaiztoagatik, EUDELek zigor hauek ezarri ahal izango ditu:

- EUDELek kontratatutako zerbitzu guztiei dagokien hileko fakturazioaren % 10, “sartzen den operadoreari” informazioa ematean izandako atzerapen-aste bakoitzeko.
- Agiri honetan ezarritako zigorren bikoitza, aplikatu beharreko ZMA eta zerbitzuengatik.

Halaber, kontratuaren indarraldi osoan, operadorea aldatuko balitz erreleboa errazte aldera, betebeharrak hau izango du:

- Teknologia eta sistema elkartuak erabiltzea, operadore berri bati sareetako konexioa, sistemen mantentze-lanak eta kudeaketa zaildu edo eragotzi diezaioketen murrizketarik ez dakartenak.

Operadoreek ziurtatu beharko dute instalatu beharreko teknologiak eta sistemak ez direla jabetunak ez eta operadoreenak bakarrik, eta ez dutela eragotziko etorkizunean operadorea aldatzeko prozesua.

Kontratistak konpromisoa hartzen du zerbitzuak ez degradatzeko, ezta horien kostua handitzeko ere, eta kontratu honetako kontratu-baldintza tekniko-ekonomikoei eusteko harik eta baja eman arte, operadorea aldatzeagatik zerbitzuak migratu behar badira, kontratu hori amaitu ondoren. Betebeharrak hori indarrean egongo da baldin eta entitate kontratatzailearen jardura arduratsua bada, eta arduratsutzat hartuko da kontratua amaitutakoan dagoeneko kontratista berria edukitzea.

9. Egutegia

Zerbitzu guztiek erabilgarri egon beharko dute, gehienez ere, horiek adjudikatzen direnetik hilabeteko epean.

10. Memoria teknikoa

Jarraian, memoria teknikoak planteatu beharreko gutxieneko informazioa zehaztuko da:

- Eskainitako zerbitzua emateko eskaintzen diren linea eta zerbitzuen jabetza-maila.
- Zerbitzuaren funtzionamendu egokia aldizka zainduko duten lantaldeak.
- Arreta pertsonalizatutako zerbitzua. Honako hauek zehaztuko dira: EUDELekin harreman zuzena izango du(t)en pertsona(k), zuzendariak, merkataritza-kudeaketako arduradunak, esku-hartze zuzeneko teknikariak eta abar (halakorik balego).

- Lizitatzaila aldatuz gero, lineak migratzeko plan bat sartuko da, eta, bertan, zerbitzuaren mozketak edo murrizketak zehaztuko dira.
- Egungo egoerari buruzko hobekuntza teknikorako plana, honako hauek izango dituenak: kalitate hobeko lineak eta zerbitzuak, estrategia alternatibo globalak, urte anitzekoak, etab.
- Hobekuntzak: ekipamendua hornitzea, haren mantentze-lanak, etab.
- Lineen mantentze-lanetarako baldintzak. Matxurak konpontzeko, terminalak aldatzeko eta abarretarako aurreikusitako baldintzak, kostua (halakorik balego) eta erantzuteko denborak azalduko dira, baita eskaintzen diren bermeak, aurreikusitako kalte-ordainak eta abar ere.
- Enpresa operadorearen estaldura.
- Eskerak, gorabeherak, matxurak, fakturazioa, kontsultak eta abar kudeatzeko prozesuak eta bitartekoak.
- Terminalei buruzko politika zehaztuko da; eta adieraziko da doan, sustapen-prezioan edo prezio jakinean emango diren, baita emandako terminal mota ere. Era berean, kontratuak irauten duen bitartean terminalak berritzeko politika zein izango den adieraziko da.
- Deiak murrizteko zerbitzurik dagoen adieraziko da, eta, hala bada, nola kudeatzen den (operadorearen zerbitzu teknikoaren bidez edo modu autonomoan).
- Telefonia finkorako, mugikorrerako eta Interneterako proposatutako zerbitzu-mailako akordioak.
- Proposatutako zerbitzuak ezartzeko egutegia.

ERANSKINAK

I. ERANSKINA – Kokapenak:

- Egoitza nagusia (bulegoak):
 - Ertzila 13, Bilbao. 48009
- Beste egoitzak:
 - Zabalgune plaza 5. Bilbao.
 - Askatasunaren Hiribidea 7 2C, Donostia
 - Manuel Iradier kalea 7 2 pisua, Vitoria-Gasteiz

II. ERANSKINA – Telefonogunea

- Telefonogunea
 - Alcatel-Lucent OXO Connect Small 3.0
- Terminalak
 - 16 x Alcatel 8008 DeskPhone básico
 - 1 x Alcatel 8068s WW Premium gris luna con módulo de teclas adicionales
 - 10 x Terminal Alcatel 4008
 - 4 x Gigaset C530 IP

ANEXO III – Telefonía finkoa

Egoitza nagusia: Ertzila 13

- 30 kanaletako primarioa
- Goiburu zenbakia: 944 019 700
- Lotutako zenbakiak (DDIs):
 - 944 019 701
 - 944 019 702
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX
 - 944 01X XXX

- 944 01X XXX
- 944 01X XXX
- 944 01X XXX
- 944 01X XXX
- 944 01X XXX
- 944 01X XXX
- 944 231 500 (EUDELeke zenbaki “komertziala”)
- 944 23X XXX
- 944 23X XXX
- 944 23X XXX
- 944 237 XXX (Fax EUDEL 1)
- 944 243 XXX (Fax EUDEL 2)

Beste lineak:

- Zabalgune plaza 5, Bilbo (alarma) - 944 025 XXX
- Eudel Vitoria. Manuel Iradier 7 2. pisua - 945 230 XXX
- Eudel Donostia. Askatasunaren Hiribidea 7 2C - 943 431 XXX

Kontsumoak

Gutxi gorabehera, 2023ko abenduko eta 2024ko urtarrileko kontsumoak batzen dira.

Telefonia finkoko kontsumoak:

Dei mota	Dei kopurua	Iraupena (minutuak)
Probintziala	301	793,21
EAE	275	610,98
Probintziartekoa	61	367,01
Mugikorrar	297	1156,70
Nazioartekoa	8	24,05
Sare adimendua	3	5,5

IV ERANSKINA – Telefonia mugikorra

Linea kopurua:

- Ahots eta datuetarako 4 linea
- Datuetarako 3 linea

Kontsumoak

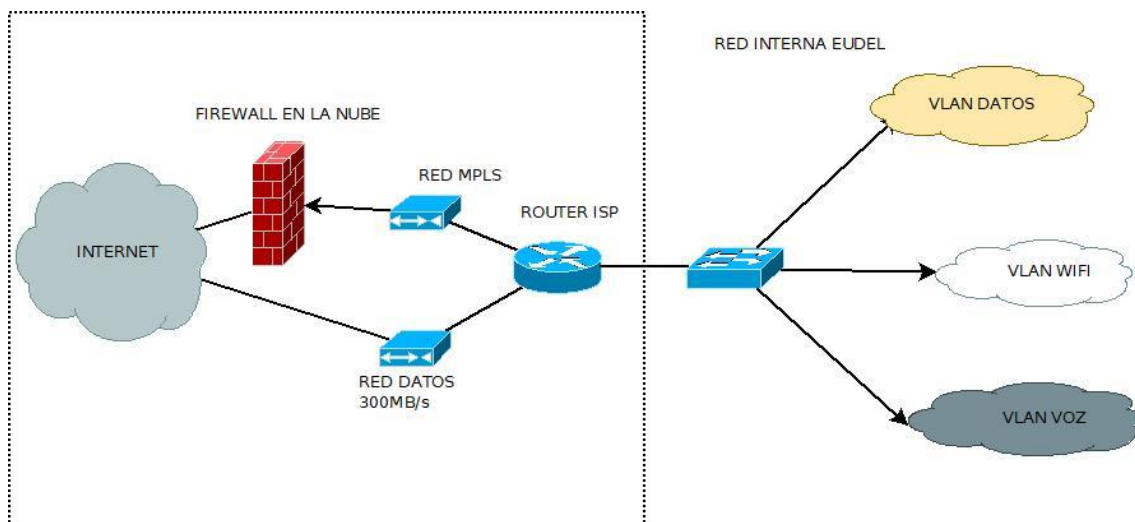
Gutxi gorabehera, 2023ko abenduko eta 2024ko urtarrileko kontsumoak batzen dira.

Telefonia mugikorrek kontsumoak:

Dei mota	Dei kopurua	Iraupena(minutuak)
Finkoa / mugikorra	569	1.453
Nazioartekoak	3	10,43
Roaming IN	25	24,23
Roaming OUT	10	9,43
SMS	5	

V. Eranskina: Sare eskemak

EUDEleko gaur egungo sarea



Sare eskema berria

