LIZITAZIOA PROZEDURA IREKI BIDEZ ARAUTUKO DUEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, NEIKERREN AZPIEGITURA INFORMATIKO ETA TEKNOLOGIKOAREN IT GOBERNANTZA, MANTENTZE ETA KUDEAKETA ZERBITZUAK KONTRATATZEKO LIZITAZIOA PROZEDURA IREKI BIDEZ ARAUTUKO DUEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA (Erref.- 03/21)

1. KONTRATUAREN XEDEA

Lizitazio honen xedea da NEIKERen azpiegitura informatiko eta teknologikoaren IT gobernantza, mantentze eta kudeaketa zerbitzuak kontratatzea, Agiri honetan, Administrazio Klausula Berezien Agirian eta Karatulan ezarritakoarekin bat etorriz.

Kontratua ez dago lotetan banatuta; izan ere, kontratuaren xedearen barruko prestazioak bereizirik egiteak zaildu egingo luke kontratua behar bezala gauzatzea.

Hau da kontratuaren CPV kodea: 72510000-3, Informatikarekin lotutako kudeaketa zerbitzuak.

Zehazki, kontratuaren xedeak honako atal hauek izango ditu:

- IT Gobernantza zerbitzuak eta estrategien eta sistema planaren definizioa.
- Azpiegitura informatikoaren eta teknologikoaren, segurtasunaren eta komunikazioen mantentze orokorra.
- In situ zerbitzua Neikerren instalazioetan.
- Erabiltzaileentzako Arreta Zentroa, aurrerantzean EAZ.

Zerbitzu hau arduratuko da Neikerren ekosistema teknologikoa osatzen duten sistema eta azpisistema guztiek behar bezala funtzionatzen dutela zaintzeaz, haien iraunkortasuna eta praktika egokiak ziurtatuz eta egungo eta etorkizuneko politikak eta estrategiak definituz, indarrean dagoen plan estrategikoarekin bat etorriz.

Zehazki, zerbitzuak honako erronka hauei erantzun behar die:

- Datozen 4 urteetarako estrategia eta sistema plana zehaztea
- Sistemen, azpiegituren eta komunikazioen arloa
- Berrikuntza teknologikoa / Soluzioen homologazioa
- Zuzendaritza eta Gobernantza, proiektu eta behar berrien aurrean
- Segurtasuna eta legeak eta arauak betetzea
- Dauden erakundeekin eta bestelako entitateekin integratzea
- IT Gobernantza eta aurrekontuaren kudeaketa eta kontrola

2. NEIKER, 36/2020 DEKRETUAREN ESPARRUAN

2016ko ekainaren 21ean, Euskadiko Gobernu Kontseiluak informazioaren teknologien arloko konbergentzia prozesua onartu zuen. Prozesu horren barruan sartzen dira Euskal Autonomia Erkidegoko erakunde autonomoak, zuzenbide pribatuko erakunde publikoak, sozietate publikoak, fundazioak eta partzuergoak, honako arlo hauek barne hartuz:

- Datuak prozesatzeko zentroen azpiegiturak (DPZ), zerbitzariak, biltegiratzea eta backupak.
- Sistemen ingeniaritza eta eragiketa eta ustiapen zerbitzuen kudeaketa.
- Komunikazioak.
- Hornidura teknikoa eta erabiltzaileentzako euskarria.
  Zerbitzu korporatibo bateratuak, posta elektronikoa, bulegotika eta lankidetza tresnak.

Neiker, sozietate publikoa den aldetik, erabat babestuta eta araututa dago gobernu-akordio horren bidez, eta, iragarri zenetik igaro den denbora horretan, egokitzapen prozesu etengabeak egiten ibili da lehen aipatutako arloetako ekimenei heltzearekin lotuta. Egoera hori kontuan hartu beharko da esleipendunak kontratu honen xede den zerbitzua ematen duen bitartean.

3. KONTRATUAREN HELBURUA

Kontratu hau gauzatzearen helburua honako zerbitzu hauek kontratatzea da:

- IT Gobernantza. Balioa sortzea, Neikerren politikak eta beharrak definituz eta gobernatuz, Sistemen arloan, datozen 4 urteetarako.

- Neikerren jardueraren premiekin lerrokatzea. Informazio sistemek Neikerreko departamentuen helburu estrategikoak lortzen laguntzeko beharrezkoak diren estrategia eta politika definitzea.

- Kudeaketa eta zerbitzu maila. Zerbitzu maila galdagarria bermatzeko kontrol metodoak, baliabideak eta tresnak ezartzea.

- Segurtasuna eta arriskuak. Nahi ez diren arriskuak ekiditeko politikak eta praktika egokiak ezartzea eta horien gaineko kontzientziazioa sustatzea.

- Legeak. Datuen babesaren arloan indarrean dauden araudiei erantzutea.

- Erabiltzaileen jardunaren eta emandako zerbitzuekiko gogobetetzearen urteko ebaluazioa.

Helburu orokorrak:

- Neikerrerako sistemen estrategia bat definitzea eta planifikatzea (sistemak, softwarearen homologazioa, proiektuak, komunikazioak, IT zerbitzuak...)
- It gobernantza eredua definitzea, informazio sistemak kudeatu ahal izateko kontrol prozesuak ezartzeko.
- Eraldaketa teknologikoko ekimenak definitzea, departamentuetako proiektu eta soluzio berriak ezartzeari dagokionez.
- IT proiektuen zuzendaritza eta kontrola, Neikerreko departamentuetarako.
- Erabiltzaile, azpiegitura eta komunikazioetarako zerbitzu maila bat bermatzea.
- Erabiltzaileentzako Arreta Zentro bat definitzea eta aktibatzea. Zerbitzu hori neurtu eta gobernatzea.
- Neikerreko zuzendaritzarekin lankidetzan aritzea Neikerreko departamentuen estrategiari erantzuteko ekimenak zehazteko eta beharrak bilatzeko.

4. LANEN GARAPENA

Ondoren, enpresa esleipendunak egin beharreko gutxieneko ZEREGINAK eta kontratu honi erantzuteko behar den lantaldea zerrendatzen dira.

IT Gobernantza

- Informazio Sistemen Plan Estrategikoa definitzea
- IT proiektu berriak
- Software soluzioen homologazioa / Inbentarioa
- IT prestakuntza plana
- Segurtasuna eta praktika egokiak
- Indarrean dagoen araudia / Jardueraren Jarraitutasun Plana

Azpiegituren, kudeaketa softwarearen, komunikazioen, segurtasunaren eta erabiltzaileen mantentze lanak, eragiketak eta administrazioa

- Kudeaketa softwarearen hornitzaileekin (NAVision, A3 Software, Lims, Expertis) hitz egitea intzidentziak jakinarazteko eta tresna horien erabiltzaileen altari eta bajari estaldura emateko.
- Ekipamenduen instalazio fisikoaren eta kableen aldizkako berrikuspena eta mantentze lanak, AACC eta SAI barne, in situ.

- Fabrikatzaileekin bermeak eta mantentze lanak kudeatzea
- Sistemak egunero monitorizatzea eta gainbegiratzea (sistema eragilea, aplikazioak, komunikazioak eta segurtasuna). Alertak jasotzea eta ekintza zuzentzaileak.
- Hardwarearen eta softwarearen gorabeherak kudeatzea eta ebaztea.
- Sistemen oinarrizko eragiketa (piztea, itzaltzea eta berriz hastea).
- Hornitzaileekiko elkarrizketa eta koordinazioa (Microsoft, HPE, i2Basque eta abar).
- Segurtasun kopien kudeaketa eta politika.
- Sistema eragileen administrazioa.
- Sistemen eboluzioa.
- Komunikazio sistemen administrazioa eta operazioa.
- Biltegiratzearen administrazioa.
- Arazoen analisia, neurri zuzentzaileen proposamena.
- Inbentarioa mantentzea.
- Oinarrizko sistemak (Windows, BBDD, Firewall, antibirusa, etab.) hilero berrikusi eta eguneratzea, baldin eta fabrikatzaileak edo esleipendunaren "Best practises" delakoek gomendatzen badute.
- Azpiegitura honekin eta etorkizunekoekin lotutako proiektuetarako euskarria.
- Azpiegitura fisikoaren kontrola eta kudeaketa.
- Kontingentzia plan bat definitzea.

Lanpostuaren kudeaketa

Lanpostua kudeatzeak berekin dakar erabiltzaileen sareko ekipoak, programak eta baliabideak kudeatzeko eginkizun hauek betetzea, ondo funtzionatzen duela ziurtatzeko:

- Ekipoak instalatzea, berrinstalatzea eta birkokatzea.
- Software bertsioen instalazioa, berrinstalazioa eta migrazioa.
- Ordenagailuak, eramangarriak eta tabletak mantentzea.

- Lanpostu bakoitzerako partekatutako baliabideak kudeatzea.
- Ezarri beharreko soluzio berriei buruzko erabakiak hartzeko aholkularitza ematea.

Erabiltzaileentzako arreta zentroa (EAZ)

EAZ arduratuko da NEIKERen euskarri orokorreko zerbitzua zentralizatzeaz, zerbitzu mailako akordio baten bidez, agiri honetan aurrerago zehazten diren helburuak –aldi baterakoak zein operatiboak– lortu ahal izateko, bai lanpostuari bai sistema informatikoei dagokienez.

Enpresa lizitatzaileek jarraitu beharreko prozedura bat proposatuko dute, bai intzidentziak eta arazoak erregistratzeko, horien segimendua egiteko eta ebazteko, bai aldaketak eskatzeko. Planteatutako sistemak komunikaziorako eta segimendurako sistema bakarra izan beharko du, zerbitzuaren esparru guztietarako. Hona hemen egin beharreko gutxieneko zereginak:

- Intzidentziak eta eskaerak modu zentralizatuan jasotzea.
- Intzidentzien kudeaketa proaktiboa, proaktibitatea eta arazoei aurrea hartzea.
- EAZ NEIKERen erabiltzaile guztiei irekita egotea.
- Zerbitzurako sarbidea bermatzen duten hainbat metodo egotea (telefono bidez, posta bidez…).
- Urruneko laguntza teknikoa eta presentziala.
- Intzidentziak diagnostikatzea eta konpontzea, eta erregistratzea.
- Hirugarrenei edo EAZri atxikitako beste zerbitzu batzuei intzidentziak eskalatzea.
- Erabiltzaileari intzidentzia jakinaraztea eta segimendua egitea, ebatzi arte, horren berri emateko.
- Zerbitzuaren hiru hilean behingo segimendua.

Aurrez aurreko zerbitzua

Laguntza, oro har, urrutitik emango da, konexio telematikoekin, baina beharrezkoa izango da pertsona bat lanaldi erdian aritzea, in situ, NEIKERen instalazioetan (Derio edo Arkauti), zentro bakoitzaren beharren arabera, NEIKERen lanegun guztietan, erabiltzaileei eta sistemei zuzendutako in situ eragiketa, administrazio eta euskarri lanak egiteko eta bi zentroetako edozeinetan instalazioak berrikusteko.

Zerbitzuaren ordutegia, nagusiki, goizez izango da, Neikerren bulegoetan, astelehenetik ostiralera, eta egoeraren beharren arabera aldatu egin ahal izango da. Egutegia ere Neikerrenari egokituko zaio.

Zerbitzua normalean lanegunetan ordutegi estandarrean emango da, baina ordutegi/lan egutegi horretatik kanpo egin beharreko jarduerak ere planifikatu ahal izango dira.

Halaber, kritikotasun handiko intzidentziak konpontzeko, baliteke ordutegi/egutegi horretatik kanpo esku hartu behar izatea.

SOC-SIEM zerbitzua

Esleipendunak SOC-SIEM (Security Operations Centre) - (Security Information and Event Management) bat atxiki beharko dio kontratuaren gauzapenari, intzidenteen aurrean segurtasun eta erantzun gertaerak monitorizatzeko zerbitzuak eman ditzan. Horretarako, SIEM eta EDR soluzioak ustiatuko ditu, dokumentu honetan azaldutako zerbitzuen eskakizunen eta irismenaren arabera.

Zerbitzu hori propioa, kudeatua, administratua eta lizitatzaileak berak babestua edo hirugarren bati azpikontratatua izan daiteke. Azpikontrataziorik izanez gero, berariaz zehaztu beharko dira azpikontratatuarekin lotutako alderdi hauek: *[*

- Entitatea edo izen soziala.
- IFK/IFZ
- Sozietatearen helbidea.
- Kokapen geografikoa (hiria, probintzia eta estatua).

Ondoren, SOC-SIEM soluzioaren abiarazpena eta ustiapena bete behar dituen zerbitzu baldintzak eta eskakizunak jasotzen dira. Horretarako, EDR (Endpoint Detection and Response) plataforma bat erabiltzen da 250 aktibo ingururentzat; horietatik 200, lanpostuei dagozkie, eta gainerakoak zerbitzarien eta segurtasun elementu aktiboen artean banatzen dira.

- Esleipendunak ahal bezain laster hedatu beharko ditu EDR agenteak lanpostuetan eta zerbitzarietan, zerbitzua ematen hastean, eta gainerako elementuak monitorizazioan sartu.
- Aktibo horiek, nolanahi ere, esleipendunaren erantzukizunpean atxikiko dira zerbitzuen prestaziora, eta horrek ez du esan nahi Neikerren alde inolako erabilera eta/edo ustiapen lizentziarik eman eta/edo hornituko denik. Aktibo horien gaineko erabilera eta/edo ustiapen lizentziaren edozein behar esleipendunaren kontura izango da, eta esleipendunak bermatu beharko dio Neikerri horien gaineko eskubide nahikoak izango dituela zerbitzuetara atxikitzeko.

- Esleipendunak zerbitzua etenik gabe transferituko dela bermatu beharko du, kontratua amaitzen denean. Hola, Neikerrek beste lantalde batzuen bidez ustiatu ahal izango ditu hartutako zerbitzuak, teknologiak eta konfigurazioak, kontratazio hau amaitutakoan.

- Esleipenduna arduratuko da plataformaren mantentze lanez, hala nola HW mantentze lanez, produktuaren instalazioaz eta oinarri konfigurazioaz HAn, HW eskalatzeaz hazkunde kasuan, adabakien instalazioaz eta eguneratzeez bai sistema eragilean bai produktuan, eta plataformaren egoeraren monitorizazioaz.

- SOCak Europar Batasuneko lurraldean kokatutako 24x7x365 eredu baten pean jardun beharko du. Irtenbidea Europar Batasuneko DataCenter edo Datu Zentro batean gordeko da, indarrean dagoen legeria betetzen dela ziurtatzeko.

- Soluzioak plataformaren funtzionaltasunetarako sarbidea kontrolatzen duten rolak izan behar ditu (administrazioa, txostenak, aginte taulak, adierazleak).

- Soluzioak ahalbidetu behar du, gutxienez, datuen jatorriko plataformetatik, sareko trafiko fluxuetatik eta ahulezien azterketatik datorren informazioa, denbora errealean.

- Kontratua indarrean dagoen bitartean, lizitatzaile esleipendunak aldian-aldian eguneratzeak egingo ditu, eta eguneratze horietan honako hauek jasoko dira: korrelazio arau berriak, erabilera kasuak, fabrikatzaileak aurrez definitutako eta dokumentatutako txostenak eta alertak.

- Soluzioak anomaliak denbora errealean detektatzea ahalbidetzen duten arauak izan behar ditu, hala nola balio edo gertaera baten bat-bateko aldaketa (trafikoaren edo huts egindako loginen bat-bateko hazkundea, adibidez).

- Soluzioak gai izan behar du erlazionatutako intzidenteak intzidente bakar batean taldekatzeko, nahiz eta gertaerak denboran ordu edo egunen arabera bereizita egon.

- Soluzioak aktiboen datu base bat behatutako logen eta fluxuen arabera mantentzea ahalbidetu behar du (IPak, MACak, Erabiltzaileak, etab.).

- Soluzioak iturriak integratzea ahalbidetu behar du, logak biltzeko eta alertak modu desberdinetan sortzeko hainbat protokolo erabiliz (eMail, SNMP Traps, syslog). Gutxienez, honako hauek ahalbidetu behar dira:

    - SNMP v1, v2 edo v3
    - Txt, csv eta xml fitxategiak transferitzea FTP, SFTP, HTTP bidez.
    - REST API

  - WMI, MSRPC

- Soluzioak aukera eman behar du korrelazio arauak eta erabilera kasuak integratzeko, automatikoki interpretatzeko eta eskaintzeko, gutxienez honako iturri hauetarako:
  - Suebakiak.
  - Antibirusa.
  - EDR: agiri honetan deskribatutakoa.
  - Posta elektronikoa.
  - Autentifikazioa: LDAP, Active Directory, Azure AD (Cloud),
  - Office365
  - Windows zerbitzariak.

- Soluzioak modulu espezifiko bat izan behar du erabiltzaileen portaera aztertzeko (UBA). Modulu horrek erabiltzaile baten jardueren arriskua ebaluatzeko eta jarduera arriskutsuen aurrean ohartarazteko aukera eman behar du, eta SIEM soluzioaren parte izan behar du, emaitzak SIEMen kontsola bakarretik kudeatuz eta ikusiz.
- Segurtasun intzidenteak eta gertaerak monitorizatzeko zerbitzua 24x7x365 modalitatean emango da. Esleipendunak eskuragarritasun handiko mekanismoak izan beharko ditu plataformen eta zerbitzuen gainean, zerbitzua baldintza horietan emango dela bermatzeko.
- EDR eta SIEM plataformen administrazio lanak 9,5x5 ordutegian egingo dira astelehenetik ostiralera (7: 30etik 17: 00etara, astelehenetik ostiralera), NEIKERen ordutegiekin bat etorriz, honako salbuespen hauekin:
  - Laneko ordutegitik kanpo identifikatutako segurtasun eraso bati aurre egiteko beharrezkoak diren plataformen gaineko eragiketa zereginak, intzidenteak eta zerbitzu mailak kudeatzeko eta eskalatzeko adosten diren prozeduren arabera.
  - Programatutako zereginak, zerbitzuan duten eraginagatik lanorduetatik kanpo egin beharrekoak direnak.
- Intzidente kritiko edo masiboei 24x7x365 formatuan erantzungo zaie.
- Threat Hunting zerbitzuak, gutxienez, astelehenetik ostiralera emango dira, 8x5 ordutegian.

- Baldintza agiriaren xede diren zerbitzuak emateak zerbitzu maila batzuk betetzea ekarriko du berekin, baita zigorrak aplikatzea ere, Karatularen 21. puntuan xedatutako ez-betetzeen kasuan. Proposamenean, lizitatzaileak zehaztu beharko du zer baliorekin konprometituko den, gutxienez, adierazle hauei dagokienez:

    - ***Intzidente bat jakinarazteko denbora, intzidente hori ebazteko:*** sisteman (SIEM) alerta bat sortzen denetik, hura prozesatu (intzidente kategorizatua egiaztatzea) eta tratatzeko jakinarazten den arte igarotzen den denbora.

    - ***KRITIKO gisa kategorizatutako intzidente bat jakinarazteko gehieneko denbora:*** sisteman (SIEM) alerta bat sortzen denetik, hura prozesatu, KRITIKOA dela baieztatu eta tratatzeko jakinarazten den arte igarotzen den denbora.

    - ***Eraginkortasuna intzidenteen diagnostikoan:*** behar bezala kategorizatutako gertakarien %.

    - ***Eraginkortasuna jakinarazpenean:*** positibo faltsuen %.

    - ***Neurri zuzentzaileak edo doikuntza gomendioak zuzen aplikatzeko gehieneko erantzun denbora:*** NEIKERek zerbitzuan aldaketa edo doikuntza bat sartzea baliozkotzen duenetik aldaketa horrekin lotutako lanak hasten diren arte igarotzen den denbora.

ABIAN JARTZEKO PLANA

Enpresa lizitatzaileek zerbitzua abian jartzeko plan bat zehaztuko dute, kontratu honen xede diren sistemak modu eraginkorrean eta lehenbailehen asimilatzea bermatzeko.

Plan horretan, beharrezkoa den informazioa bildu behar da, eta, horretarako, NEIKERen egungo informazioa egokitu behar da, bai eta zerbitzua emateko behar den dokumentazioa prestatu ere.

Enpresa lizitatzaileek beren proposamenetan adierazi beharko dute zein den Abian Jartzeko Plana eta zenbat denbora beharko den plan hori gauzatzeko.

Abian jartzen den aldian, enpresa esleipendunak ahalik eta ahaleginik handiena egin beharko du sortzen diren intzidenteei eta eskaerei erantzuteko; behin aldi hori amaituta, zerbitzu mailaren helburuak indarrean egongo dira guztiz.

Abian Jartzeko Planak, era berean, Neikerren egungo egoeraren diagnostikoa jaso beharko du, sistemen plan estrategikoa definitzeko eta planifikatzeko abiapuntua ezarri ahal izateko.

5. ZERBITZUA KUDEATZEKO PLANA

Zerbitzua kudeatzeko, enpresa kontratistak talde bat atxikiko du, gutxienez. Honako hauek izango dira taldea osatuko dutenak:

- **Zerbitzuaren zuzendari** bat, IT Gobernantzan NEIKERi lagunduko diona. Erabakiak hartzean jarrera proaktiboa izatea eskatuko da, NEIKERen interesak defendatuz, eta enpresa esleipendunak etengabeko zaintza eta prospekzio teknologikoa egiteaz arduratuko da, NEIKERen helburu estrategikoekin bat datozen soluzioak eskainiz.

- **Zerbitzuaren koordinatzaile** bat. Neikerreko langileekiko solaskide bakarra izan behar du zerbitzuaren kudeaketarekin zerikusia duen edozein alderdiri dagokionez, bai eta zerbitzuaren segimenduaari dagokionez ere.

Enpresa kontratistari beste betebehar batzuk ere ezartzen zaizkio:

- Esleipendunak emandako **Informazio Sistema** bat abian jartzea, EAZ zerbitzuari erantzuteko, zerbitzuaren eremu guztietan gertatzen diren intzidentzia eta eskaera guztiak jaso eta erregistratzeko. Sistema honetako informazioa Neikerreko langileentzat eskuragarri egongo da.

- **Jardueren Plan Nagusia.** Prestazioaren hasieran egingo da (Abian Jartzeko Plana), eta zehatz-mehatz jasoko dira egin beharreko aldizkako jarduerak eta horien aldizkakotasuna.

- **Hiru hilean behingo bilerak,** zerbitzuaren segimendua egiteko, Neikerren edozein bulegotan eta aurrez aurre. Bilera horietan berrikusiko dira azken aldiko intzidentziak, egindako jarduerak, zerbitzu mailako akordioak betetzea, hobetzeko proposamenak... Bilera horietara zerbitzuaren arduraduna joango da lizitatzailearen aldetik, bai eta beharrezkotzat jotzen diren pertsona guztiak ere. Neikerrek bilerak eskatu ahal izango ditu hiru hilean behingo horretaz aparte, beharrezkotzat jotzen badu.

6. ZERBITZUAREN JARRAITUTASUN PLANA

Kontratua amaitzen denean, enpresak lan plan bat egin beharko du zerbitzuari jarraipena emateko, eta, bertan, dokumentatu, prestatu eta ezagutzak eskualdatuko zaizkio une horretan zerbitzua bere gain hartu behar duen enpresari.

7. BEHAKETA ETA AHOLKULARITZA TEKNOLOGIKOA

Neikerrek eskubidea du lizitazio honen xede diren IKT zerbitzuen barruko erabakiak hartzeari buruzko edozein alderdi Hazi Fundazioarekin kontsultatzeko. Hazi Fundazioak ez du inondik inora ere erabakitzeko ahalmenik izango, eta aholkulari eta kontseilari teknologiko gisa baino ez du jardungo, Neikerrek izan ditzakeen zalantzak argitzeko.

8. GIZA BALIABIDEAK

Kontratua gauzatzeko atxikiko diren pertsonen CVak aurkezteko eskatzen zaie enpresa lizitatzaileei.

Enpresa esleipendunak konpromisoa hartuko du kontratuaren gauzapenari, gutxienez, honako giza baliabide hauek atxikitzeko kontratuak irauten duen bitartean. Giza baliabide horiek NEIKERen bulegoetatik 100 km-ko erradioan dauden eta enpresa esleipendunarenak diren bulego fisikoetan jardun beharko dute. Gainera, ziurtatu beharko da atxikitako giza baliabideetako edozein NEIKERen edozein bulegotan egon ahal izango dela ordubete baino gutxiagoan, beharrezkoa izanez gero.

Profila	**Erantzukizunak**
IT Gobernantza (ingeniaria Lizentziaduna)	Garatu beharreko zerbitzu teknologikoaren zuzendaria. Gutxienez 12 urteko esperientzia izan beharko du aholkularitza teknologikoko zerginetan eta IT zereginetan, edo, bestela, IT Gobernantzan edo IT departamentu edo unitateetako zuzendaritzan. NEIKERi lagundu beharko dio IT Gobernantzan.
Zerbitzuburua (Ingeniaria / Lizentziaduna)	Zerbitzuaren kudeaketarekin zerikusia duen edozein alderdiri dagokionez, Neikerreko langileekin koordinazio lanak egiteaz arduratuko da, baita zerbitzuaren segimendua egiteaz eta zerbitzuaren hainbat arlori eragiten dion zernahiz ere. Barneko alderdi guztiak koordinatzeaz arduratuko da. Gutxienez 6 urte zeregin horretan.
EAZ (I. maila eta II. maila)	Esleipendunak zerbitzu mailako akordioak betetzeko beharrezkotzat jotzen dituen teknikariek osatuko dute talde hau, eta gutxienez 3 urteko esperientzia izango dute. Eginkizun nagusia hauxe da: intzidentziak albait arinen konpontzea eta oinarrizko eskaerak betearaztea, NEIKERen negozioari ahalik eta kalterik txikiena eraginez, eta bere eskumenetik kanpo geratzen diren intzidentziak edo eskaerak eskalatzea eta horien segimendua egitea.
Aurrez aurreko zerbitzua	Bulego bateko edo besteko lan kargaren arabera NEIKERen bulegoetara egunero lekualdatutako teknikaria. Eragiketa, administrazio eta laguntza zereginak egitea, in situ, erabiltzaileei eta sistemei. Gutxienez 4 urteko esperientzia eduki behar da antzeko lanpostuetan.
Mantentze lanetako, azpiegituretako, komunikazioetako eta segurtasuneko teknikariak	Esleipendunak zerbitzu mailako akordioak betetzeko beharrezkotzat jotzen dituen teknikariek osatuko dute talde hau, eta gutxienez 8 urteko esperientzia izango dute. Teknikarion eginkizuna izango da hardware azpiegiturako informazio sistemekin, komunikazio elementuekin eta segurtasun alderdiekin lotutako zereginak eta jarduerak kudeatzea.

9. ZERBITZU MAILAREN DESKRIPZIOA

Ondoko taulan, Neikerrek eskatutako zerbitzu mailak agertzen dira; kontratistak zerbitzu maila horiek bete beharko ditu gutxienez, intzidentziak ebazteko:

	KRITIKOTASUNA	Ordutegia		Intzidentziak	
Kritikotasuna	**Inpaktua**	**Jasotzea**	**Ebazpena**	**Erantzun denbora**	**Ebazpen denbora**
Handia	Negozio prozesu batean edo batzuetan geldialdia eragiten du, edo zaildu egiten du oso	Lan arloa Neiker	24x7	2 ordu	8 ordu
Ertaina	Berehalako inpaktua du informazio sistemetan, baina ez du negozioa nabarmen zailtzen		Lan arloa Neiker	8 ordu	16 ordu
Txikia	Ez du berehalako inpakturik informazio sistemetan			16 ordu	32 ordu

Enpresa lizitatzaileek Neikerren bulegoetara joan beharko dute, Neikerren lan ordutegian, gehienez ere 1 orduko epean, hala eskatzen duen kritikotasun handiko edo oso handiko intzidentzia edo eskaera bat izanez gero.

Kritikotasun handiko edo oso handiko intzidentziak ebazteari jarraipena eman behar zaio; behin jakinarazita, modu jarraituan tratatu behar dira, zerbitzua berrezarri arte, eta ebazpena ez da egongo ordutegiari/egutegiari lotuta.

10. ZERBITZUA EMATEKO ORDUTEGIA

Neikerren jaiegunen egutegiari jarraituko zaio, honako ordutegi honekin:

Zentroa	**Ordutegia**
DERIO	Astel.-Ostir.: 7:30 – 18:00
Arkauti	Astel.-Ostir.: 7:30 – 18:00

1. ERANSKINA – Abiapuntuko egoera.

2. ERANSKINA – Neikerren organigrama

1. ERANSKINA. EGUNGO EGOERA

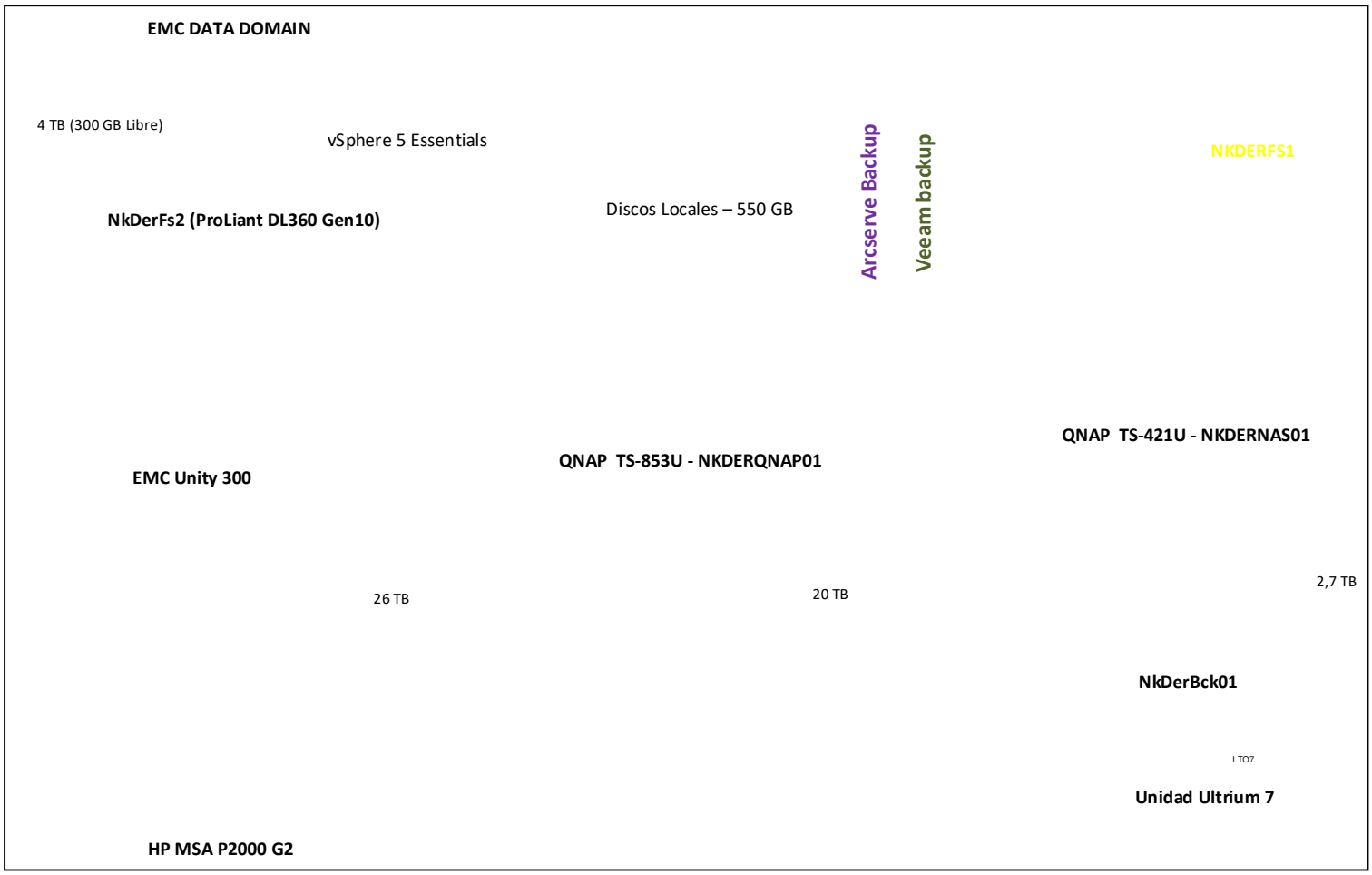
INGURUNE TEKNIKOA

1. AZPIEGITURAK (Datuak Prozesatzeko Zentroak – DPZ)

Plataforma teknologikoa bi DPZtan banatuta dago, Derion (Bizkaia) eta Arkautin (Araba), eta gaur egun biak kudeatzen ditu HAZIk, zeinak, sistema informatikoak eta erabiltzaileentzako laguntza kudeatzeaz gain, Arkautiko DPZn gordetzen baitu Neikerren azpiegituraren zati bat.

DERIOko arkitektura

Ondoren, Derioko DPZren ingurune teknologikoa deskribatzen da.



Ingurune fisikoa

Sistemen multzo nagusia VMware vSphere ESXi 5.0 sistemak birtualizatzeko plataforma batean dago oinarrituta, zeregin espezifikoetara bideratutako zerbitzari fisikoak izan ezik, taula honetan adierazten den bezala:

Zentroa	Gailua	Sistema Er.	Xedea	Modeloa	Bermea noiz arte:
DERIO	Blade C3000 txasisa				Bermerik gabe
	NkDerEsxi01 zerb.	vMware vSphere 5.0	Birtualizazioa	ProLiant DL360p Gen8	Bermerik gabe
	NkDerBck01 zerb.	Windows Server 2016	Segurtasun kopiak	HP Proliant DL 360 G5	Bermerik gabe
	NkDerFs1 zerb.	Windows Server 2003	Fitxategiak	HP ProLiant BL460c G1	13/02/2019
	NkDerfs2 zerb.	Windows Server 2016	Fitxategiak	HP Proliant DL 360 G10	01/11/2022
	Datu kabina		Fitxategiak	HP MSA2024	Bermerik gabe
	Datu kabina		Sekuentzia genetikoa	EMC Unity 300	01/02/2021
	Datu kabina		Segurtasun kopiak	EMC Data Domain	01/05/2019
	Ultrium 7 unitatea		Segurtasun kopiak	HP LTO Ultrium 7	01/11/2022
	Suebakia			Checkpoint 4600	Mantentze lanik gabe

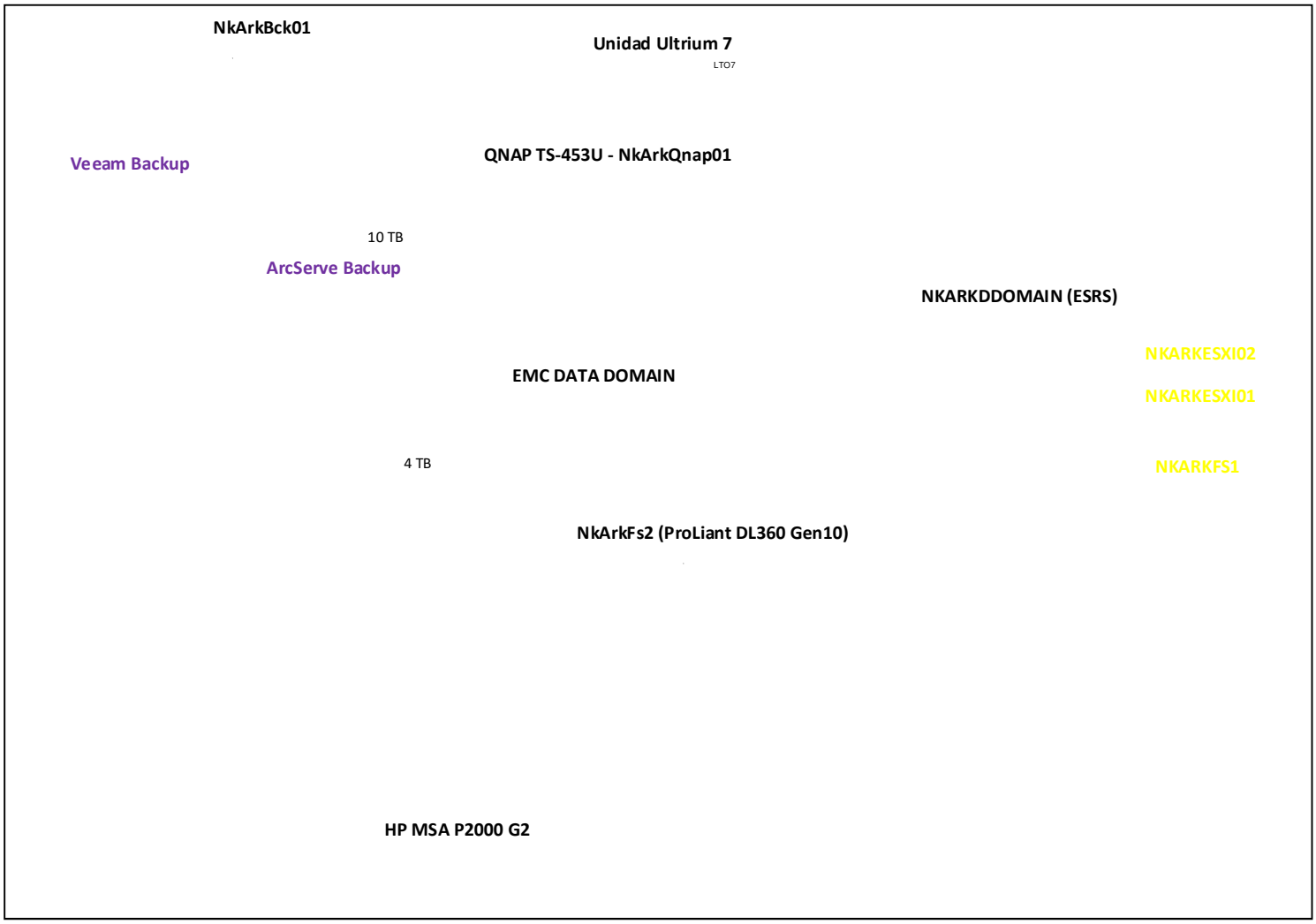
Makina birtualak

VM	Xedea / Zerbitzua	Sistema eragilea
nkderdc1.neiker.lan	Domeinuaren kontrolatzailea	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
NkderGis01	ArcGis lizentzien zerbitzaria	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkDerLabGuard	LabGuard zerbitzaria (laborategiko sentsoreen datuen bilketa)	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkderPrn01	Inprimatzeko zerbitzaria	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkDerTs01	Terminal Services (Navisionerako erabiltzen zen)	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkDerVcenter01	vMware Vcenter 5.5	Novell SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
NkLims01	LIMS zerbitzaria (laborategiak kudeatzeko softwarea)	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
NkLims02	Erabilerarik gabe	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkMidenet01	Adierazleen bilketa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
WindowsXP		Microsoft Windows XP Professional (32-bit)
NKDerBck	Backup-a	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkDerdc2	Domeinuaren kontrolatzailea	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
nkderdc3	Domeinuaren kontrolatzailea	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
NkDerOldApps	Aspaldiko aplikatiboak	Microsoft Windows Server 2008 (32-bit)
NkMidenet01	Kudeaketa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkSalto	Sarbideen kontrola	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkUbuntu		Ubuntu Linux (64-bit)
WSeven64		Microsoft Windows 7 (64-bit)

Arkautiko arkitektura (HAZI)

Ondoren, Arkautiko DPZren ingurune teknologikoa deskribatzen da. Hazi Fundazioak bakarrik kudeatzen du DPZ hori.

Ingurune fisikoa



Sistemen multzo nagusia VMware vSphere ESXi 5.0 eta 5.5 sistemak birtualizatzeko plataforma batean dago oinarrituta, zeregin espezifikoetara bideratutako zerbitzari fisikoak izan ezik, taula honetan adierazten den bezala:

Zentroa	**Gailua**	**Sistema Er.**	**Xedea**	**Modeloa**	**Bermea noiz arte:**
ARKAUTI	Blade C3000 txasisa				Bermerik gabe
	NkArkBck01 zerb.	Windows Server 2016	Segurtasun kopiak	HP Proliant DL 360 G5	Bermerik gabe
	NkArkFs1 zerb.	Windows Server 2016	Fitxategiak	HP ProLiant BL460c G1	Bermerik gabe
	NkArkFs2 zerb.	Windows Server 2012	Fitxategiak	HP Proliant DL 360 G10	2022/11/01
	Datu kabina		Fitxategiak / Makina birtualak	HP MSA2024	Bermerik gabe
	NkArkEsxi01 zerb.	vMware vSphere 5.5	Birtualizazioa	HP ProLiant BL460c G1	Bermerik gabe
	NkArkEsxi02 zerb.	vMware vSphere 5.0	Birtualizazioa	HP ProLiant BL460c G1	Bermerik gabe
	Zerb. (esleitu gabe)	Windows Server 2016	Fitxategiak	HP Proliant DL 360 G10	2022/11/01
	Datu kabina		Segurtasun kopiak	EMC Data Domain	2022/12/01
	Ultrium 7 unitatea		Segurtasun kopiak	HP LTO Ultrium 7	
	Suebakia			Checkpoint 4800	Bermerik gabe

Makina birtualak

VM	Xedea / Zerbitzua	Sistema eragileak
nkarkapl01	Aplikazio partekatuen Terminal Services	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
Nkarkdc4	Domeinuaren kontrolatzailea	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
Nkarkdc2	Domeinuaren kontrolatzailea	Microsoft Windows Server 2003 Standard (32-bit)
Nkarkfs3	A3 programak	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkArkSas01	SAS zerbitzaria	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkArkTs01	Terminal Services (Navisionerako erabiltzen zen)	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkArkVcen01	vMware Vcenter 5.5	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
NkDDomain	EMC gailuen kudeaketa	SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
NkExpertis01	GMAO aplikazioa (mantentze lanetako intzidentzien kudeaketa)	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkOnc01	Owncloud	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
NkArkprn1	Inprimaketa	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)

SEGURTASUN KOPIAK

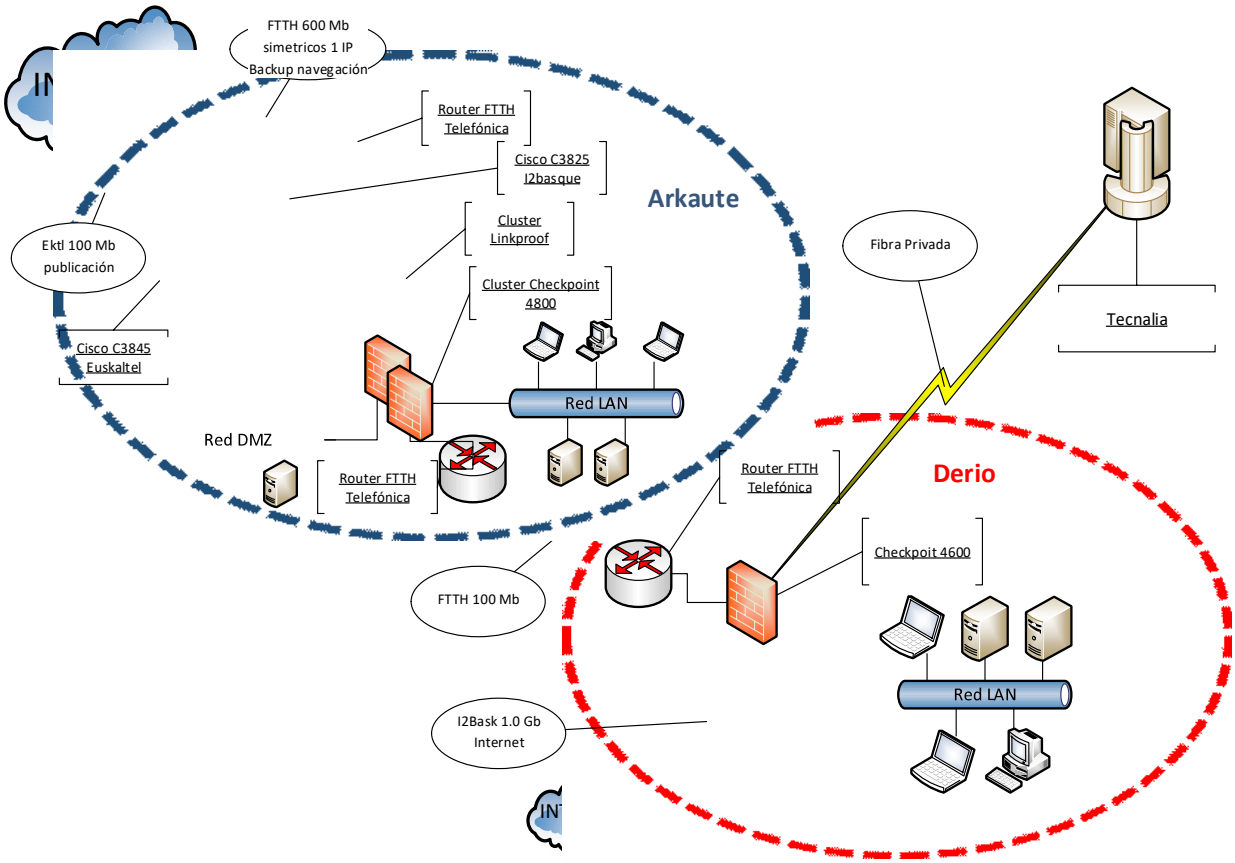
Veeam Backup-en eta ARCServe Backup V18-ren softwareak erabiltzen dira segurtasun kopiak kudeatzeko.

WSUS

Microsoftek argitaratutako adabakiak eta eguneratzeak, berez, eguneratzeak kudeatzeko zerbitzari batetik (WSUS SERVER) instalatzen dira ekipo eta zerbitzarietan. Zerbitzari hori Hazi Fundazioak partekatzen eta kudeatzen du.

KOMUNIKAZIOAK

Neikerrek i2Bask bidez konektatutako bi zentro ditu. Halaber, Tecnaliarekiko konexio pribatu bat du, Tecnalian ostatatutako ERPra sartzeko.



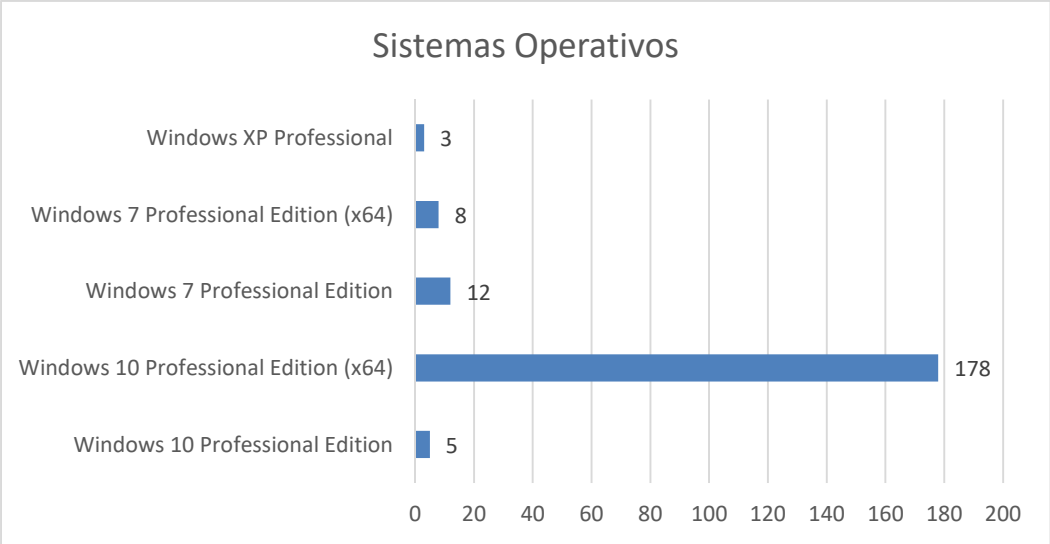
BEZERO POSTUA

Neikerrek 206 erabiltzaile ditu, %55 Derion eta %45 Arkautin, gutxi gorabehera.

Lan ekipoak

Sistema eragileak

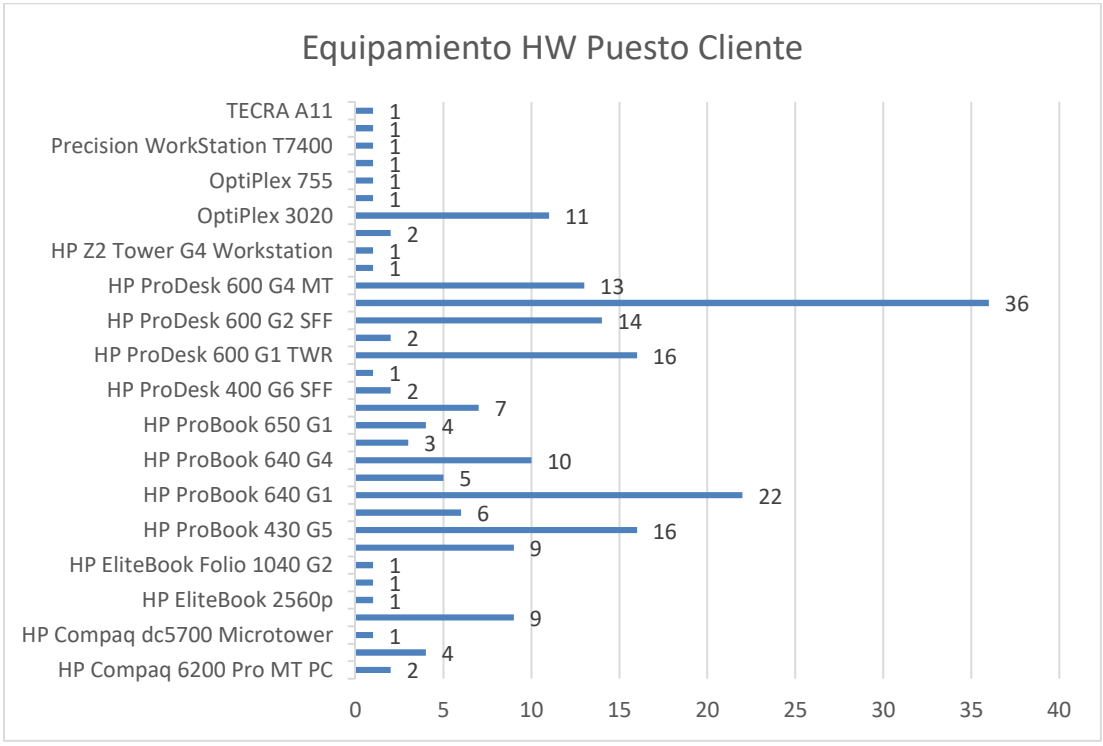
Neikerrek 206 ekipo ditu guztira, gehienak **Windows 10 Profesional Editionera** migratuak



Hardwarea

Lanpostuen hardwarea, nagusiki, Hewlett-Packard fabrikatzailearen ekipamendua da.

Gailuaren modeloa	Ekipoaren izenaren kontua
HP Compaq 6200 Pro MT PC	2
HP Compaq 8100 Elite CMT PC	4
HP Compaq dc5700 Microtower	1
HP Compaq Pro 6300 MT	9
HP EliteBook 2560p	1
HP EliteBook 850 G4	1
HP EliteBook Folio 1040 G2	1
HP ProBook 430 G4	9
HP ProBook 430 G5	16
HP ProBook 440 G5	6
HP ProBook 640 G1	22
HP ProBook 640 G2	5
HP ProBook 640 G4	10
HP ProBook 6470b	3
HP ProBook 650 G1	4
HP ProDesk 400 G4 MT	7
HP ProDesk 400 G6 SFF	2
HP ProDesk 490 G3 MT Business PC	1
HP ProDesk 600 G1 TWR	16
HP ProDesk 600 G2 MT	2
HP ProDesk 600 G2 SFF	14
HP ProDesk 600 G3 SFF	36
HP ProDesk 600 G4 MT	13
HP Spectre x2 Detachable	1
HP Z2 Tower G4 Workstation	1
HP Z230 Tower Workstation	2
OptiPlex 3020	11
OptiPlex 360	1
OptiPlex 755	1
Precision T1700	1
Precision WorkStation T7400	1
Surface Pro 6	1
TECRA A11	1


Equipamiento HW Puesto Cliente
TECRA A11
Precision WorkStation T7400
OptiPlex 755
OptiPlex 3020
HP Z2 Tower G4 Workstation
HP ProDesk 600 G4 MT
HP ProDesk 600 G2 SFF
HP ProDesk 600 G1 TWR
HP ProDesk 400 G6 SFF
HP ProBook 650 G1
HP ProBook 640 G4
HP ProBook 640 G1
HP ProBook 430 G5
HP EliteBook Folio 1040 G2
HP EliteBook 2560p
HP Compaq dc5700 Microtower
HP Compaq 6200 Pro MT PC
1 1 1 1 1 1 11 2 1 1 13 36 14 2 16 1 2 7 4 3 10 5 22 6 16 9 1 1 1 9 1 4 2
0 5 10 15 20 25 30 35 40

Aplikazioak
Software homologatua:

Aplikazio korporatiboak	**Deskripzioa**
Navision (Microsoft Dynamics Nav	Neikerren kudeaketa ERPa. Kontabilitatea, proiektuen kudeaketa, CRM etab. Ibermaticak kudeatua
A3	Nominak
Arc Gis	GIS- Lau lizentzia konkurrente
LIMS (Progress 9.1)	Laborategien kudeaketa. Hedapenaren azken fasean dago, laborategi guztiek erabiltzeko. SAME enpresak neurrira egindako garapena.
SAS Enterprise Guide	Estatistika programa. Bertsio ugari.
Jet Essentials 2015	Excell Blrekin integratzea Navisionerako
Absys	Biblioteken kudeaketa
Adobe	Connect, Creative Cloud, Profesional
GMAO Expertis	Mantentze lanetako intzidentzien kudeaketa. Berria.
Office 365-2010-2013-2016	Software ofimatikoa
Beste batzuk	Beste batzuk

11. URTEKO INTZIDENTZIEN BOLUMEN ZENBATETSIA

Erabiltzaileei eta intzidentziei laguntzeko 1.600 ordu inguru behar dira urtean, bi zentroen artean banatuta.

2. eranskina. Organigrama

