Jon Karla Lamañaga Ochoa de Eguileor (1. guztira 1)
Informatika eta Telekomunikazio Arduraduna / Responsable de Informática y Telecomunicación
Sinaduraren data: 26/08/2025
HASH: a7dc46d5db011468af790a379201df25

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE BACKUP INMUTABLE EN LA NUBE

Expte. 4735 / 2025

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Galdakao, en el ámbito de sus competencias, ofrece múltiples servicios a su ciudadanía.

La tecnología que soporta dichos servicios debe cumplir diferentes normas técnicas y legales para considerarse efectiva. Entre estas normas destacan el Reglamento General de Protección de Datos europeo y el Esquema Nacional de Seguridad.

El Ayuntamiento de Galdakao dispone en la actualidad de una infraestructura de respaldo de datos on-premise con software Veeam Backup.

El objeto del presente contrato es la contratación de un servicio de backup inmutable en la nube que potencie la funcionalidad de Veeam Backup como herramienta única de gobierno de todo el sistema de respaldo y, que ante posibles contingencias, permita la recuperación del servicio, garantizando así su continuidad.

Son objeto del contrato, además, todas las tareas necesarias para la puesta en marcha y resolución de incidencias técnicas de la plataforma.

Para dar por finalizado el proyecto, la adjudicataria realizará las validaciones del entorno, que consistirán en pruebas de copia y recuperación de máquinas virtuales en la infraestructura del Ayuntamiento de Galdakao.

2.- REQUERIMIENTOS

La solución de copias de seguridad inmutables deberá tener las siguientes características mínimas:

- Veeam Backup será la herramienta única para la gestión de las copias de seguridad.

- Capacidad de inmutabilidad de los backups. La plataforma deberá garantizar que las copias de seguridad no puedan ser alteradas durante el periodo de retención.

  El sistema dispondrá de la funcionalidad necesaria para retener los datos y posponer el borrado accidental o malintencionado de los mismos por parte del software de backup o cualquier otra aplicación o comando durante un período de tiempo parametrizable, así como asegurar la no alteración de los datos como consecuencia de ataques ramsonware/malware.

- Todas las transferencias de datos entre el origen y destino del backup se realizará mediante conexiones cifradas de extremo a extremo, AES de 256 bits, y el backup se guardará encriptado.

Baliozkotze Kod.: AY2C9GAHCFK3NAYZ42LDNWEDM
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 3

- El proveedor de la infraestructura que preste el servicio deberá estar certificado en el ENS a nivel medio o alto y la infraestructura deberá albergarse en el Estado español.

- El hardware soporte del servicio solicitado será dedicado exclusivamente para el Ayuntamiento de Galdakao y se encontrará aislado de sistemas de otros clientes.

- El almacenamiento neto mínimo requerido es de 100 TB, sin limitación alguna por número de máquinas virtuales.

  Para calcular el almacenamiento neto no se pueden considerar los ahorros en la eficiencia obtenida por deduplicación. Se trata de la capacidad neta en disco una vez realizada la definición del RAID.

- Si hubiera mecanismos de deduplicación, estos deben tener lugar enteramente en el sistema ofertado.

- En el supuesto de que fuera necesario algún licenciamiento adicional al que dispone el Ayuntamiento de Galdakao, éste correría a cargo de la empresa adjudicataria.

3.- REQUISITOS

Con objeto de garantizar un servicio de calidad y dado que el Ayuntamiento dispone de infraestructura de respaldo de datos on-premise con software Veeam Backup y con objeto de asegurar el acceso, la confidencialidad, la integridad, la trazabilidad, la autenticidad, la disponibilidad y la conservación de los datos, la información y los servicios utilizados por medios electrónicos; la empresa adjudicataria deberá tener al menos las siguientes certificaciones:

- Veeam Sales Professional
- Veeam Technical Sales Professional
- Veeam Reseller
- Veeam Silver Cloud & Service Provider
- ENS nivel medio

4.- SOPORTE Y ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El Ayuntamiento de Galdakao, a través de su línea de comunicaciones de 1Gbps, copiará 50 máquinas virtuales con un montante de disco de 12TB a la solución de backup inmutable propuesta por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria, además de implantar la solución requerida, deberá asistir en todo lo relativo a los incidentes detectados en función de lo establecido en los acuerdos de nivel de servicio del presente pliego de prescripciones técnicas.

El horario del soporte técnico será 24x7x365.

La empresa adjudicataria deberá especificar un teléfono de contacto con el equipo técnico asignado al servicio.

Baliozkotze Kod.: AY2C9GAHCFK3NAYZ42LDNWEDM
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 3

La empresa adjudicataria deberá proveer de una herramienta para la gestión de tickets.

Los niveles de servicio se establecerán para cada tipo de solicitud, de acuerdo a su prioridad y de acuerdo a la urgencia e importancia de la misma, por el personal técnico del Ayuntamiento de Galdakao, en función del impacto que tenga sobre los sistemas.

Las incidencias pueden considerarse como:

- Críticas, si la incidencia implica la recuperación de todas las máquinas virtuales en la infraestructura del Ayuntamiento de Galdakao.
- Peticiones de servicio, si hacen referencia a consultas en las que no hay impacto en los servicios.

TIPO	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Crítica	120 horas
Petición de servicio	48 horas

Se entiende por tiempo de resolución como el plazo transcurrido entre la comunicación de la incidencia y la resolución de la misma.

5.- PLAZO DE EJECUCIÓN

Plazo del contrato: 2 años desde la puesta en marcha de la solución que será de un máximo de 8 semanas desde la firma del contrato.

6.- CONSIDERACIONES ADICIONALES

Los servicios prestados en virtud del presente contrato, así como los sistemas de información que los sustenten, se deben prestar de conformidad a los planteamientos del Esquema Nacional de Seguridad.

Las empresas licitadoras deberán garantizar que los servicios que ofrecen cumplen con la normativa europea de Reglamento General de Protección de Datos.

Firmado electrónicamente

Balioztatze Kod.: AY2C9GAHCFK3NAYZ42LDNWEDM
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 3