Tolosaldea garatzen

2025TG0003

TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.REN INFORMATIKA-EKIPOEN ETA INFORMAZIO-SISTEMEN MANTENTZE-LANEN ESLEIPENA ARAUTUKO DUTEN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratuaren xedea da Tolosaldea Garatzen, S.A.ren jabetzako eta eranskinean zerrendatutako ekipo informatiko eta informazio-sistema guztiak mantentzea, bai eta kontratuaren indarraldian eros daitezkeen guztiak ere.

Beharrezko zerbitzuen banakapena, besteak beste, honako hau da gutxienez:

Enpresaren sare eta instalazioen **mantentze-lana**k (LAN eta WAN):

- Softwarea instalatzea eta konfiguratzea.
- Softwarearen eta hardwarearen gorabeherak konpontzea.
- Datu-zerbitzuak (ADSL)
- Wifi sareak

Inbentarioan zehaztutako sozietatearen ekipo informatikoak **mantentzea**.

- Softwarea instalatzea eta konfiguratzea. Eranskinean dauden ekipoetan eta erosten diren ekipo berrietan.
- Softwarearen eta hardwarearen gorabeherak konpontzea.
- Zerbitzariak:
  o Kudeaketa Konfigurazioa eta eguneratzea.
  o Babeskopiak kudeatzea.
- Mahai gaineko ordenagailuak/ eramangarriak.
- Inprimagailuak eta fotokopiagailuak.
- Ekipo informatikoak prestatzea (birusak, harrak, troiarrak, cookieak, aldi baterako fitxategiak eta abar ezabatzea).
- Gorabehera teknikoak eta web-orria eta mezu elektronikoak hobetzea.
- Ziurtagiri elektronikoetarako

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE DEBE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACION DE TOLOSALDEA GARATZEN, S.A.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato el mantenimiento de todos los equipos informáticos y sistemas de información propiedad Tolosaldea Garatzen, S.A. y relacionados en Anexo, así como todos aquellos que se pudieran adquirir durante la vigencia del contrato.

El desglose de los servicios necesarios, entre otros, y como mínimo es:

Mantenimiento de redes e instalaciones (LAN y WAN) de la sociedad:

- Instalación y configuración de software.
- Resolución de incidencias de software y hardware.
- Servicios de Datos (ADSL)
- Redes Wifi

Mantenimiento de los equipos informáticos de la sociedad detallados en el inventario.

- Instalación y configuración de software, equipos incluidos en el anexo y equipos de nueva adquisición.
- Resolución de incidencias de software y hardware.
- Servidores:
  - Gestión Configuración y actualización.
  - Gestión de copias de seguridad.
- Ordenadores de sobremesa/portátiles.
- Impresoras y Fotocopiadoras.
- Puesta a punto de equipos informáticos (eliminación virus, gusanos, troyanos, cookies, archivos temporales, etc.).
- Incidencias técnicas y mejoras de página web y correos electrónicos.

laguntza teknikoa.

Sozietateak kontratatutako hostingak **mantentzea**.

Sareko zerbitzua hodeian **mantentzea** (Sharepoint eta Onedrive).

Web orri korporatiboaren (www.tolosaldeagaratzen.eus) eta Mezularitza elektronikoaren mantentzea.

Office 365eko kontuak **kontratatzea eta mantentzea. Gaur egun:**

- 7 lizentzia Microsoft 365 oinarrizko enpresa
- 17 lizentzia Microsoft 365 enpresa estandarra
- Microsoft 365en negozioetarako aplikazioetarako lizentzia 1

Hodeiko babeskopien (backup cloud) zerbitzua **kontratatzea eta mantentzea**, honako hauek barne:

- Hodei-espazioa, gutxienez 850 GB biltegiratuta.
- Sareko babeskopien softwarea. Eguneroko backup-erako sistema instalatzea eta konfiguratzea, bai cloud-ean, bai lokalean.

Birusen aurkako zerbitzua **kontratatzea eta mantentzea**, gaur egungoen antzekoak edo handiagoak diren prestazioekin. 30 lizentzia.

Lizitatzaileak egokitzat jotzen duen beste edozein prestazio gehigarri ezarri ahal izango du mantentze-lanen azken emaitza hobetzeko.

2.- KONTSIDERAZIO OROKORRAK

2.1.- Kontratuaren balio-aldia: urtebete, 2026ko urtarrilaren 1etik aurrera. Kontratua urtero luzatu ahal izango da, beste hiru urtez. Kontratuak gehienez lau urteko iraupena izango du, 2029ko abenduaren 31ra arte.

- Apoyo técnico certificaciones electrónicas.

Mantenimiento de los hosting contratados por la sociedad.

Mantenimiento del servicio de red en la nube (Sharepoint y Onedrive).

Mantenimiento del servicio de correo electrónico y página web corporativa (www.tolosaldeagaratzen.eus)

Contratación y mantenimiento de las siguientes cuentas de Office 365:

- 7 licencias Microsoft 365 Empresa Básico
- 17 licencias Microsoft 365 Empresa Estándar
- 1 licencia de Aplicaciones de Microsoft 365 para negocios

Contratación y mantenimiento del Servicio de copias de seguridad en la nube (backup cloud), que incluye:

- Espacio en nube con un almacenamiento mínimo de 850GB.
- Software de copias de seguridad en red. Instalación y configuración del sistema para backup diario tanto en cloud como en local.

Contratación y mantenimiento del Servicio de antivirus, con prestaciones similares o superiores a las actuales. 30 licencias.

La licitadora podrá establecer cualquier prestación adicional que considere oportuna con el fin de mejorar el resultado final del mantenimiento.

2.- CONSIDERACIONES GENERALES

2.1.- Periodo de validez del contrato: 1 año a partir del 1 de enero de 2026. El contrato será prorrogable anualmente durante otros tres años. El contrato tendrá una duración máxima de cuatro años, hasta el 31 de diciembre de 2029.

2.2.- Gastos incluidos: El servicio de mantenimiento cubrirá todos los gastos

2.2.- Gastuak barne: Mantenu-zerbitzuak kontratuan jasotako zerbitzuak betetzetik eratorritako gastu guztiak estaliko ditu.

3.- MANTENTZE-LANEN EZAUGARRI TEKNIKOAK

Kontratazio honetan, eranskinean agertzen den ekipamendu guztiaren prebentziozko eta zuzenketarako mantentze-zerbitzuak sartzen dira.

3.1.- ZERBITZUEN EZAUGARRIAK

Mantentze prebentiboa:

Enpresa esleipenduneko teknikariek, gutxienez urtean behin, prebentzio-lanak egingo dituzte mantentze-lanen xede diren ekipo guztietan. Hona hemen:

- Ordenagailuen, zerbitzariaren eta hala eskatzen duten osagai guztien eguneratzeak eta maila egiaztatzea.
- Zerbitzarian sistemaren osotasuna berrikustea. Babeskopien sistemaren funtzionamendua egiaztatzea.
- Birusen aurkako zerbitzaria behar bezala eguneratuta dagoela egiaztatzea eta gorabehera garrantzitsuenak berrikustea.
- Ekipoaren eta periferikoen egoera fisiko orokorra begiz ikuskatzea, konpontzeko edo garbitzeko, ordeztea edo ez erabakitzeko oinarri gisa.
- Diagnostiko-testak egitea akatsak egiaztatzeko, irakurketa-buruak, elikadura-unitateen egoera, kableak, etengailuak, konektoreak eta abar doitzeko, akats ezkutu edo berreskuragarriak identifikatzeko eta kaltetutako elementuak konponduz edo ordezkatuz matxurak saihesteko.
- Bezeroaren hainbat kontsulta

que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato.

3.- CARACTERISTICAS TECNICAS DEL MANTENIMIENTO

Se incluye en esta contratación los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipamiento que figura en el Anexo.

3.1.- CARACTERISTICAS DEL SERVICIOS

Mantenimiento preventivo:

El personal técnico de la empresa adjudicataria realizará, con una frecuencia mínima anual, tareas de carácter preventivo en todos y cada uno de los equipos objeto de mantenimiento, que se traducen en:

- ✓ Comprobación del nivel y grado de actualizaciones de los equipos, tanto de los PCs como del servidor y de todos aquellos componentes que lo requieran.
- ✓ Revisión de la integridad del sistema en el servidor. Comprobación del funcionamiento del sistema de copias de seguridad.
- ✓ Verificación de la correcta actualización del servidor antivirus y revisión de las incidencias más importantes.
- ✓ Inspección ocular del estado físico general del equipo y sus periféricos, como base para la decisión de sustitución o no de los mismos para su reparación o limpieza.
- ✓ Realización de los tests de diagnóstico para comprobación de defectos, ajuste de cabezas lectoras, estado de unidades de alimentación, cables, interruptores, conectores, etc. que identifiquen posibles errores ocultos o recuperables y permitan evitar averías mediante la reparación

bertatik bertara ebaztea.

- Ordenagailuen irudiak egitea, sistemak erabat huts egiten badu edo berreraiki behar bada haien informazioa berreskuratu ahal izateko.
- Instalazioen funtzionamendu egokirako behar diren jarduketa guztiak.

Mantentze zuzentzailea

Detektatutako matxurak diagnostikatzean eta konpontzean datza, bai erabiltzaileak eskatuta, bai lehen aipatutako prebentziozko mantentze-lanetarako tresnak automatikoki detektatuta.

Matxuratutako ekipoa funtzionamendu-baldintza egokietan jarri beharko da. Konponketak edo ordezkatzeak ekipoak osatzen dituzten elementu guzti-guztiak estaliko ditu (kanpokoak, barrukoak, elektrikoak, mekanikoak), konektatuta dauden kableak, konektoreak, osagarriak eta interfazeak barne, bai eta horiei erantsitako osagai guztiak ere, hala nola dauden txartel motak, memoriak, etab.

Instalazioetan bertan konpondu ezin denean, edo sistemak 24 ordutik gorako jarduerarik gabeko denbora aurreikusi ezin denean, esleipendunak matxuratutako ekipoaren edo osagaien ordez antzeko edo goragoko beste bat jarriko du aldi baterako, honako zehaztapen hauekin:

Elementuaren aldi baterako ordezkapena ez da 30 egun baino gehiago luzatuko, matxura telefonoz jakinarazten denetik kontatzen hasita.

o sustitución de los elementos afectados

- ✓ Resolución in-situ de consultas diversas del cliente.
- ✓ Realización de imágenes de los PCs que permitan recuperar la información de los mismos en caso de fallo total o necesidad de reconstrucción del sistema.
- ✓ Todas aquellas actuaciones que se requieran para el funcionamiento óptimo de las instalaciones.

Mantenimiento correctivo

Consiste en el diagnóstico y reparación de averías detectadas, ya sea a requerimiento del usuario o por detección automática de las propias herramientas de mantenimiento preventivo antes citadas.

El equipo averiado deberá ponerse en condiciones óptimas de funcionamiento. La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos, como los diversos tipos de tarjetas existentes, memorias, etc.

Cuando no sea posible la reparación en las propias instalaciones, o en caso de dificultades que hagan prever un tiempo de inactividad del sistema superior a 24 horas, el adjudicatario sustituirá temporalmente el equipo o componentes averiados por otro de similares o superiores prestaciones, con las siguientes puntualizaciones:

La sustitución temporal del elemento no deberá prolongarse más allá de 30 días, a contar desde la notificación telefónica de la avería.

.- Bermeen kudeaketa: Enpresa esleipenduna arduratuko da egoera horretan dauden ekipoen bermeen kudeaketaz, eta fabrikatzaileekin bidezko zerbitzu-akordioak ezarri beharko ditu, zerbitzuaren eskakizunak bere erantzukizun osoarekin betetzen jarrai dezan.

.- Zerbitzua egoitzetan eskaintzeko behar diren joan-etorrietan emandako denbora zerbitzuaren barruan sartzen da.

.- Ekipoak konpondu edo ordezteko eskatzen den edozein eragiketatik eratorritako gastu guztiak, horien mugimendua edo erretiratzea barne, esleipendunaren kontura izango dira, eta esleipendunak ezin izango du kontzeptu horiengatik ordainketarik eskatu.

Matxura errepikakorrak: Enpresa esleipendunak beharrezko kontrolak jarri beharko ditu ekipo batek matxurak behin eta berriz izaten dituenean antzemateko, eta txosten bat egin beharko du gorabeheren arrazoiak azaltzeko eta konponbidea proposatzeko.

Arreta-aldia

Honako hau hartzen da arreta-alditzat: kaltetutako instalazioetako bulegoetan konponketa-lanak egiteko arreta pertsonalizatua emateko eta matxura-parteak eta lan-parteak jasotzeko ordutegia. 3.2 atalean zehaztuta dago.

Erantzuteko denbora

Erantzuteko denboratzat hartzen da esleipendunari matxuraren berri telefonoz edo e-mailez ematen zaionetik urruneko kontrol bidez lanean hasi arte

.- Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad

.- El tiempo invertido en los desplazamientos necesarios para realizar el servicio en las diferentes sedes, queda incluido dentro del servicio prestado.

.- Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Averías reiteradas: La empresa adjudicataria deberá poner los controles pertinentes para detectar cuando un equipo presente averías reiteradas y realizar un informe con explicación de los posibles motivos de las incidencias y propuesta de solución.

Período de atención

Se entiende por período de atención el horario de atención personalizada y recogida de partes de avería y de trabajo para la realización de las tareas de reparación en las dependencias de las instalaciones afectadas. Aparece especificado en el apartado 3.2.

Tiempo de respuesta

Se entiende por tiempo de respuesta el tiempo comprendido desde la notificación telefónica o vía e-mail de la avería al adjudicatario dentro del horario de cobertura hasta el momento del control

edo instalaziora iristen den unera arte igarotako denbora. Erantzuteko gehieneko denbora 3.2 atalean zehaztutakoa da.

Ebazteko denbora

Ebazpen-denboratzat hartuko da esleipendunari matxura telefonoz edo posta elektronikoz jakinarazten zaionetik, hura betetzeko ordutegiaren barruan, hura itxi dela jakinarazten duen unera arte. Ebazteko gehieneko denbora 3.2 atalean zehaztutakoa da.

Urruneko diagnostikoa

Zerbitzu hori, aplikagarria denean, urrutiko konexioaren bidez emango da, modem bidez, mantentze-lanen xede diren ekipamenduetara, telefono-sare konmutatuaren bidez, sistemaren egoera eta gorabeheren eta erroreen artxibo historikoak aztertzen dituzten programa espezializatuak gauzatzeko, sistemaren egoera aztertzeko eta lortutako informazioa aztertzeko, funtzionamendu txarraren edo horren zantzuren bat bilatzeko, zuzentzeko eta/edo beste handiago batzuk prebenitzeko arrazoiak ezartze aldera. Zerbitzu horren arabera egiten diren prozedurak kasuan kasuko instalazioaren edo sistemaren arduradunaren baimenarekin bakarrik egingo dira.

Dei-zentroak

Esleipendunak harremanetarako telefono bat eta posta elektroniko bat jarriko ditu erabiltzaileen eskura.

Era berean, zerbitzua ematen duten teknikariek telefono mugikorra izango dute premiazko esku-hartzeen berri

remoto o de su llegada a la instalación, donde se le ha requerido para realizar las prestaciones oportunas. El tiempo máximo de respuesta es el especificado en el apartado 3.2.

Tiempo de resolución

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo que va desde la notificación telefónica o vía email de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que éste informa de su cierre por haber resuelto la misma. El tiempo máximo de resolución es el especificado en el apartado 3.2.

Diagnóstico remoto

La prestación de este servicio, cuando sea aplicable, se realizará mediante la conexión remota, vía módem, a los equipos objeto de mantenimiento, a través de la red telefónica conmutada, para la ejecución de programas especializados que examinen el estado del sistema, sus archivos históricos de incidencias y de errores, con el fin de estudiar la situación del mismo y analizar la información obtenida en busca de algún posible mal funcionamiento o indicio de ello, al objeto de establecer las causas para su corrección y/o prevenir otros mayores. Los procedimientos que se realicen en función de este servicio, se efectuarán única y exclusivamente con la autorización del responsable de la instalación o sistema de que se trate.

Centros de llamada

El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios un teléfono de contacto y un correo electrónico.

Asimismo, los técnicos que atiendan el servicio dispondrán de teléfono móvil para aviso de las intervenciones urgentes.

emateko.

3.2.- MANTENTZE-LANEN BALDINTZAK

Kontratu honetako ekipo guztietan bermatu behar diren mantentze-baldintzek (estaldura-ordutegia, erantzun- eta ebazpen-denbora) zehaztapen hauek bete behar dituzte:

- Arreta-aldia: gutxienez, udal-eraikinetan dagoen funtzionamendu- eta lan-ordutegian bete beharko da.
- Erantzuteko denbora: berehalakoa. Ebazteko denbora: 24 ordu

Antibirusak eta segurtasun-kopiak, domeinuak, hosting eta office 365 kontuak kudeatzea eta mantentzea esleipendunaren kontura izango dira.

4. AURREIKUSITAKO ALDAKETAK

Kontratuaren indarraldian aldaketak egin ahal izango dira mantendu beharreko ekipoen zerrendan, talde berrien altak edo lehendik dauden ekipoen bajak sartzearen ondorioz, kontratuaren prezioa aldatu gabe.

5. ZERBITZUA EMATEA ETA PLANGINTZA

Zerbitzua baldintza-agiri hauen aurreko klausulan deskribatutako eginkizunak betez emango da.

Kontratista izango da egiten dituen lanen eta ematen dituen prestazio eta zerbitzuen kalitate teknikoaren erantzulea, bai eta kontratua gauzatzean egindako omisioek, akatsek, metodo desegokiek edo ondorio okerrek Tolosaldea Garatzeni edo hirugarrenei

3.2.- CONDICIONES DEL MANTENIMIENTO

Las condiciones de mantenimiento (horario de cobertura, tiempo de respuesta y de resolución) que se deben garantizar en todos los equipos incluidos en el presente contrato, deben cumplir con las siguientes especificaciones:

- Periodo de atención: como mínimo se deberá cubrir durante el horario de funcionamiento y de trabajo existente en los diferentes edificios municipales.

- Tiempo de respuesta: inmediata. Tiempo de resolución: 24 horas

La gestión y mantenimiento de los antivirus y copias de seguridad, dominios, hosting y cuentas de office 365 serán a cuenta de la adjudicataria.

4. MODIFICACIONES PREVISTAS

Durante el periodo de vigencia del contrato se podrán producir modificaciones en la relación de equipos a mantener a consecuencia de la incorporación de altas de nuevos equipos ó de bajas de equipos existentes, sin que se altere el precio del contrato.

5. PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLANIFICACIÓN

La prestación del servicio se realizará desarrollando las funciones descritas en la cláusula anterior de estos pliegos.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para Tolosaldea Garatzen o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario podrá beneficiarse de la

dakarzkien ondorioen erantzulea ere.

Esleipenduna berme-aldian dauden ekipoen bermeaz baliatu ahal izango da, eta Tolosaldea Garatzen, S.A.ren izenean berme horren kudeaketa bere gain hartzeko baimena izango du, baina horrek ez du inola ere ekarriko bere betebehar eta/edo erantzukizunei uko egitea.

Tolosaldea Garatzen, S.A.renak ez diren ekipo, programa, lizentzia, baimen ofizial eta partikularrak, etab., esleipendunak zerbitzua garatzeko erabili behar baditu, esleipendunaren kontura izango dira.

Batzuetan, berehala konpontzeko zailtasunak, aldizkako matxurak, diagnostikatzeko zailtasunak eta abar izaten dira. Kasu horietan, diagnostiko egokia egiteko eta erabiltzaileari ahalik eta denbora gutxien bermatzeko, teknikariak erabaki ahal izango du matxuratutako ekipoaren ordez behin-behinean antzeko ezaugarriak eta konfigurazioa dituen beste bat jartzea.

Zifratu gabeko informazio erreserbatua edo pertsonala duten ekipoak ez dira ohiko egoitzetatik aterako konpontzeko edo suntsitzeko. Salbuespenezko arrazoiengatik material hori instalaziotik kanpo garraiatu behar bada, datuak biltegiratzeko gailuekin (diskoak, disketeak, zintak, zirkuitu integratuak, etab.) honela jokatuko da:

- Euskarri desmuntagarriak/ erauzgarriak/erauzgarriak: ekipoetatik atera eta horien arduradunei emango zaizkie.
- Euskarri finkoak: informazioa logikoki ezabatuko da, eta berreskura-ezintasuna bermatuko da, euskarria garrantzirik gabeko informazioz betez erabat. Hori ezinezkoa bada, gailua atera eta fisikoki suntsituko da, errausketa edo

garantía de los equipos que se encuentren en el periodo de garantía, estando autorizado a asumir la gestión de dicha garantía en nombre de Tolosaldea Garatzen, S.A., no implicando en ningún caso la dejación de ninguna de sus obligaciones y/o responsabilidades.

Los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios de Tolosaldea Garatzen, S.A., que, eventualmente el adjudicatario necesite emplear para el desarrollo del servicio serán a cargo de éste.

Ocasionalmente existen incidencias con dificultad de resolución inmediata, averías intermitentes, dificultades de diagnóstico, etc. En estos casos, con objeto de emitir un correcto diagnóstico y garantizar el mínimo tiempo de inoperatividad al usuario, el técnico podrá determinar la sustitución provisional del equipo averiado por otro de similares características y configuración.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal no serán sacados de sus dependencias habituales para su reparación o destrucción. Si por causas excepcionales fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de datos (discos, disquetes, cintas, circuitos integrados, etc.):

- Soportes desmontables/removibles/extraíbles: serán extraídos de los equipos y entregados a los responsables de los mismos.
- Soportes fijos: se efectuará un borrado lógico de la información y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. SI esto no fuese posible, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente por cremación o fractura (= rotura + violencia), quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los

hausturaren ondorioz (= haustura + indarkeria). Kasu horretan, zatiak instalazioaren arduradunen esku geratuko dira.

Lanak administrazio-klausulen agiriei eta preskripzio teknikoen agiriei zorrotz lotuta egingo dira, Tolosaldea Garatzenek kontratistari interpretatzeko ematen dizkion jarraibideen arabera.

6.- BALIABIDE MATERIALAK ETA GIZA BALIABIDEAK

Kontratu honen xede den lan jarduera garatzeko, esleipendunak zerbitzua behar bezala emateko behar diren baliabide materialak eta giza baliabideak izan beharko ditu.

Esleipendunak kontratuari atxikitako pertsona izendatu beharko du. Tolosaldea Garatzen, S.A.ko arduradunarekin zuzeneko koordinazioa izango du.

Zerbitzua ematen duten pertsonen kaudimen teknikoa bermatzeko, zerbitzuaren emaileen aldaketak idatziz jakinarazi beharko zaizkio Tolosaldea Garatzen, S.A.ren kontratuaren arduradunari, eta honako baldintza hauek bete beharko dituzte:

- Justifikazio zehatza eta nahikoa, aldaketa eragin duen arrazoia azalduz, aldaketa gauzatu baino 15 egun lehenago gutxienez.
- Ordezkatu nahi den pertsonaren kualifikazio tekniko berdina edo handiagoa duen profesional baten aurkezpena.
- Zerbitzuaren funtzionamendu eta mantentze-lanetarako behar diren langileak zuzenean kontratatuko ditu esleipendunak, Tolosaldea Garatzen SArekin inolako lan-konpromisorik hartu gabe.

7.- LANTALDEA

responsables de la instalación.

Los trabajos se ejecutarán con estricta sujeción a los pliegos de cláusulas administrativas y a los de prescripciones técnicas, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista Tolosaldea Garatzen.

6.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES

Para el desarrollo de la actividad profesional objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio.

El adjudicatario deberá designar la persona adscrita al contrato que tendrá coordinación directa con el responsable de Tolosaldea Garatzen, S.A.

Con el objeto de garantizar la solvencia técnica de las personas prestadoras del servicio, los cambios de componentes del mismo deberán ser informados por escrito a la persona responsable del contrato de Tolosaldea Garatzen, S.A. y estarán sujetas a las siguientes condiciones:

- Justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 15 días antes de que el mismo se haga efectivo.
- Presentación de una persona profesional con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- El personal necesario para el funcionamiento y mantenimiento del servicio será contratado directamente por el adjudicatario, sin compromiso laboral alguno con Tolosaldea Garatzen, S.A.

7.- EQUIPO DE TRABAJO

Para poder ser admitida en el

Kontratazio-prozeduran onartua izateko, enpresa lizitatzaileak egiaztatu beharko du bere talde teknikoak esperientzia praktikoa duela (egiaztagarria eta ekoizpen-inguruneetan).

Eskatzen den gutxieneko dokumentazioa:

1. **Azken hamarkadan gauzatutako proiektuen zerrenda**
Gutxienez bi ezarpen erreal eremu hauetako bakoitzean:
   a) Perimetro-segurtasuna eta sare pribatu birtuala
   b) Haririk gabeko sare korporatiboa eta atari gatibua, baita IP telefonia ere.
   c) Domeinu- eta birtualizazio-azpiegitura
   d) Biltegiratzea, segurtasun-kopia eta erreplikazioa
   e) Zuzeneko ikus-entzunezko produkzioa
2. **Esleitutako profesional bakoitzaren curriculum vitae teknikoa**
   a) Argi eta garbi adierazi behar da antzeko lanetan izandako esperientzia-urte kopurua eta aipatutako proiektuetan izandako rol zehatza.
3. **Berehala lanean hasteko plana (kontratuaren lehen hogeita hamar egunak)**
   a) Hasierako auditoria teknikoa.
   b) Zerbitzua transferitzea eta eragiketak kontrolatzea.
   c) Hobekuntzak identifikatzea eta lehenestea.
   d) Tolosaldea Garatzeneko lantalde teknikoarekiko komunikazio-plana.
4. **Enpresa lizitatzailearen erantzukizunpeko adierazpena**

   o Proposatutako profesionalek produkzioko ingurune alderagarriak kudeatu dituztela eta kontratuaren lehen egunetik eskuragarri egongo direla dioen idatzizko konpromisoa.

EZAGUTZA TEKNIKOAK

procedimiento de contratación, la empresa licitadora deberá acreditar que su equipo técnico posee experiencia práctica (comprobable y en entornos de producción).

Documentación mínima exigida:

1. **Relación de proyectos ejecutados en la última década**
Al menos dos implantaciones reales en cada uno de los ámbitos siguientes:
   a) Seguridad perimetral y red privada virtual
   b) Red inalámbrica corporativa y portal cautivo, así como telefonía IP
   c) Infraestructura de dominio y virtualización
   d) Almacenamiento, copia de seguridad y replicación
   e) Producción audiovisual en directo
2. **Currículum vítae técnico de cada profesional asignado**
   a) Debe indicarse, de manera clara, **el número de años de experiencia** en tareas similares y el **rol preciso** desempeñado en los proyectos citados.
3. **Plan de incorporación inmediata (primeros treinta días de contrato)**
   a) Auditoría técnica inicial.
   b) Transferencia del servicio y toma de control operacional.
   c) Identificación y priorización de mejoras.
   d) Plan de comunicación con el equipo técnico de Tolosaldea Garatzen..
4. **Declaración responsable de la empresa licitadora**
   o Compromiso escrito de que los profesionales propuestos **ya han gestionado entornos comparables en producción** y **estarán disponibles desde el primer día** del contrato.

CONOCIMIENTOS TECNICOS

A.- Administración avanzada de cortafuegos

A.- Suebakien administrazio aurreratua
B.- Hari gabeko sareak eta Wi-Fi ematea
C.- Sistemen administrazioa
D.- Datu-baseen administrazioa
E.- Ikus-entzunezko sistemak eta bileren streaming-a kudeatzea
F.- Biltegiratzea eta babeskopiak administratzea

B.- Administración de redes inalámbricas y Wi-Fi
C.- Administración de sistemas
D.- Administración de bases de datos
E.- Gestión de sistemas audiovisuales y *streaming* de reuniones
F.- Administración de almacenamiento y copias de seguridad

EGINBIDEA.- Baldintza-orri hau, 2025eko irailaren 15ean ospatutako Administrazio Kontseiluak onartu du.

DILIGENCIA.- El presente pliego de condiciones se ha aprobado por el Consejo de Administración en fecha 15 de septiembre de 2025.

Tolosan, 2025eko irailaren 16ean

Tolosa, 16 de septiembre de 2025