OIARTZUNGO UDALA

UDAL INFORMATIKA AZPIEGITURA KUDEATU, MONITORIZATU ETA INTZIDENTZIEN AURREAN ERANTZUTEKO ZERBITZU-KONTRATUA. PROZEDURA IREKIA ERRAZTUA

-BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA –

ESPEDIENTE KODEA:	2024KO170005

1.- KONTRATUAREN XEDEA

Zerbitzarien eta orokorrean informatika azpiegitura kudeatzea, monitorizatzea eta intzidentzien aurrean erantzuna ematea da kontratuaren xede nagusia. Monitorizazioari eta intzidentziei erantzuteari dagokionez, alde teknikoa (erabilera, gaitasuna, e.a.) eta zibersegurtasunaren aldea hartuko dira kontutan.

2.- LIZITAZIOAREN OINARRIZKO AURREKONTUA

Aurrekontua 18.000 eurokoa (BEZik gabe) izango da, gehi %21eko BEZari dagozkion 3.780 euro, guztira 21.780 euro (% 21eko BEZa barne).

3.- EGIN BEHARREKO LANAK

Lizitazioa irabazten duen enpresak, gutxienez azpian aipatzen diren lanak egin beharko ditu:

1. Kudeaketa: inbentarioan zehazten diren elementu guztien kudeaketa teknikoa, beti ere udal informatikariekin batera koordinatuta.
2. Monitorizazioa: inbentarioan zehazten diren elementu guztien monitorizazioa, lan hori egiteko zein tresna erabiliko diren zehaztuko da. Monitorizazioa informatika azpiegituraren alderdi teknikotik eta zibersegurtasunaren ikuspegitik ere egingo da.
3. Intzidentziei erantzutea: monitorizazioaren bidez aurkitzen diren eta bestela sortzen diren intzidentziei erantzun beharko zaie.
4. Hobekuntzak proposatzea: aurreko puntuetan egindako lanaren ondorioz, informatika azpiegitura hobetzeko eta sendotzeko hobekuntzak proposatuko dira.

Egin beharreko lan hauek burutzeko, kontratistak behar diren baliabide teknikoak eta giza baliabideak jarriko ditu, zeinak zerbitzu egokia emateko beharrezko eskarmentua eta formakuntza izango duten.

4.- KONTRATISTAREN KONTURAKO GASTUAK

Kontratistak kontratua gauzatzeko beharrezko gastu guztiak hartu beharko ditu bere gain, hala nola, Baldintza Ekonomiko-Administratibo Zehatzen Agirian ezarritakoez gain:

- Informatika azpiegituraren kudeaketatik eratorritakoak.
- Informatika azpiegituraren monitorizaziotik eratorritakoak.
- Intzidentziei eman beharreko erantzunetik eratorritakoak

ESKU6dee791b-350d-4367-a588-faf79e24f757

Prezioaren barne daude gastu horiek guztiak, baita zergak, arlo fiskaleko edozein tasa eta ordainketa, eta garraioaren gastuak ere.

5.- EXEKUZIO EPEA

Kontratuaren iraupena urte batekoa izango da, beste hiru urtez luzagarria.

6.- EMAN BEHARREKO ZERBITZUAREN EZAGUGARRI ETA BALDINTZA TEKNIKOAK

Eman beharreko zerbitzuaren gutxieneko ezaugarri eta baldintza teknikoak xehatzen dira, horrela, azpian aipatzen diren lanak egin beharko ditu:

1. Kudeaketa:
    a. Inbentarioan zehazten diren azpiegiturako elementuen kudeaketa osoa. Erabiltzaileak, baliabideak eta aplikazioak barne. Tokiko eta urruneko sarbideak administratuko dira udal informatikariekin batera.
    b. Hondamendietarako kontingentzia-plana diseinatuko eta idatziko da.
    c. Prebentziozko mantentzea egiteko plangintza egitea eta burutzea
    d. Azpiegiturako elementuak eguneratuak mantentzea fabrikatzaileak gomendatzen duen neurrian.
2. Monitorizazioa:
    a. Zerbitzariak, heuren sistema eragileak eta azpiegitura osatzen duten beste elementuak monitorizatuko dira. Horretarako lehenengo lana elementu guzti horiek identifikatzea eta dokumentatzea izango da.
    b. Udalak eskuragarritasun handian dituen bi suebakiak ere monitorizatuko dira.
    c. Egindako monitorizazioaren ondorioz hilero txosten batzuk jarriko dira udal informatikarien eskura, gutxieneko txostenak hauek izango dira:
        i. Sortu, aldatu eta ezabatu diren erabiltzaileak
        ii. Sistemara zuzen sartu diren eta sartzea lortu ez duten erabiltzaileak:
            1. Direktorio aktibo lokalean
            2. MS365 ingurunean
            3. VPN konexio bidez
            4. Suebakian.
        iii. Pasahitza aldatu duten erabiltzaileak
        iv. Fitxategi zerbitzariko datuen edo fitxategien inguruko txostenak: ezabatu direnak, gainidatzi direnak, gehien irakurri direnak, berrizendatu direnak, baimenak aldatu zaizkienak, eta abar.
        v. Horrez gain ENS-ren eskakizunak betetzeko beharrezkoak lirateken beste hainbat txosten eskatu ahal izango ditu udalak.
3. Intzidentziei erantzutea:
    a. Intzidentzia teknikoa baldin bada, hau da, informatika azpiegituran gertatu den gora behera bat, horri erantzuteko eta intzidentzia gertatu aurreko egoerara berreskuratzeko baliabideak jarriko dira.
    b. Intzidentzia zibersegurtasunarekin erlazionatutako zerbait bada, hori konpontzeaz gain, ENS araudian zehazten diren ekintzak egin beharko dira.

ESKU6dee791b-350d-4367-a588-faf79e24f757

c. Intzidentziaren izaera era batekoa edo bestekoa izanda ere, idatziko den kontingentzia planean zehaztutako pausuak jarraituko dira.

4. Hobekuntzak proposatzea:
   Egindako monitorizazioaren ondorioz eta gerta litezken intzidentziak kontutan hartuta, informatika azpiegitura hobetzeko eta aurkitutako puntu ahulak sendotzeko hobekuntzak proposatuko dira. Hobekuntzak horiek lehentasunaren arabera ordenatuko dira eta gutxi gora behera izan dezaketen kostua aurkeztuko da.

6.1 Arreta zerbitzua: zerbitzu-mailak eta ordutegia

Kontratistak arreta zerbitzu zentralizatua eskaini beharko du eta udalak berarekin harremanetan jartzeko kontaktu bat izango du, gutxienez telefono zenbaki batek eta e-posta helbide batek osatutako dutena.

Zerbitzuaren ordutegiari dagokionez, hauek izango dira ordutegiak:

- Monitorizazio automatizatua, tresna informatiko bidez egingo dena, 24x7 moduan jardungo du.
- Teknikarien zaindutako monitorizazioa, goizeko 8:00-tik arratsaldeko 18:00ak arte emango da.

Zerbitzuen mailari dagokionez berriz, hauek izango dira maila bakoitzean bete beharrekoak:

Maila	Definizioa	Erantzun-denbora	Konpontze-denbora
Kritikoa	Gutxienez kritiko bezala zehaztutako zerbitzu bati eragiten dio.	Momentuan	4 ordu
Urgentea	Gutxienez ez kritiko bezala zehaztutako zerbitzu bati eragiten dio.	Momentuan	8 ordu
Arina	Ez du eraginik ohiko funtzionamendu normalean.	4 ordu	24 ordu
Zerbitzu eskaera	Konfigurazioari edo azpiegiturari dagokion bestelako zerbitzu eskaera	24 ordu	48 ordu

Kontratuaren hasieran udalak dituen zerbitzuen maila zehaztuko da, horren arabera bakoitzaren kritikotasun maila zein den finkatuko da.

6.2 Ziurtagiriak

Kontratistak segurtasun informatikoan ohikoak diren bi ziurtagirietako bat indarrean izan beharko du gutxienez:

- ISO 27.000
- ENS maila ertaina edo handiagoa

ESKU6dee791b-350d-4367-a588-faf79e24f757

6.3 Informatika azpiegituraren inbentarioa

Zerbitzuaren barnean udalaren informatika azpiegiturako aktibo garrantzitsuenak sartzen dira. Aktibo horiek zerbitzariak, makina birtualak, sareko router eta switch nagusiak eta suebakiek osatzen dute eta bi CPD-tan banatzen dira, nagusia udaletxean dagoena eta bigarrena Fermiñene eraikinean dagoena. Hauek dira aktibo nagusien zehaztapenak:

Gailua	Marka eta modeloa	Kopurua
Zerbitzaria	HPE DL 380 G10	3 (2 klusterrean + 1)
Disko kabina	Netpp Fass 2052	1
NAS kabina	QNAP TS-873AU	1
SAI	SAI DELTA RT-3K	2
Switch	Alcatel OS6860E	3
Switch/Router	Mikrotik CCR2216-1G-12XS-2XQ	1
Switch/Router	Mikrotik CRS518-16XS-2XQ	1
Birtualizazio sistema	VMWare vSphere 7 Standard	1
Makina birtualak	Microsoft Windows Server 2022	5
Makina birtualak	Microsoft Windows Server 2019	3
Makina birtualak	Microsoft Windows Server 2008 R2	1
Makina birtualak	Microsoft Windows 10	6
Makina birtualak	Microsoft Windows 7	1
Makina birtualak	Linux	10
Backup sistema	Veam Backup & Replication	1
E-posta eta hodeiko zerbitzaria	Microsoft 365	1

7.- BERMEA

URTEBETEKO berme epea egongo da, onarpen egintza formala eta positiboaren egunetik hasita zenbatu beharrekoa, SPKLn eta HAKLEOean adierazitako ondorioetarako ezartzen dena.

Prestazioen onarpena egiterakoan antzematen bada prestazio horiek ez direla ezarritako baldintzetan gauzatu eta bete, edo akatsak daudela, kontratatutako prestazioak egiteko edo antzemandako akatsak zuzentzeko eskatuko zaio kontratistari. Lanak ez baldin badatoz bat kontratatutako prestazioarekin kontratistari egotz dakizkiokeen hutsegite eta akatsengatik, Udalak uko egin ahal izango dio prestazioari, ordaintzeko betebeharretik salbuetsita geratuta, edo eskubidea edukiko du, bere kasuan, ordaindutako prezioa berreskuratzeko.

Berme epean egiaztatzen bada egindako lanetan hutsegiteak edo akatsak daudela, kontratazio organoak kontratistari horiek zuzentzeko eskatzeko eskubidea izango du.

Berme epea amaitzen bada Udalak adierazitako eragozpenik edo salaketarik formalizatu gabe, kontratista aske geratuko da egindako prestazioak direla-eta izan zezakeen erantzukizunetik eta behin betiko bermea itzuliko zaio.

ESKU6dee791b-350d-4367-a588-faf79e24f757

OIARTZUNGO
UDALA

Oiartzunen, sinaduraren egunean.

Ibon Aizpurua Ugarte

Informatika zerbitzuen arduraduna

Elektronikoki sinatua

Nork Sinatua / Firmado por: IBON AIZPURUA UGARTE - 72458392C
2024/07/03 12:34:54

EKS | CSV: **ESKU6dee791b-350d-4367-a588-faf79e24f757**

Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=06310***

Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: ***https://uzt.gipuzkoa.eus?De=06310***