DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN
DonostiaTIK
Txomin Agirre, 6 | Tel. 010 - 943481800 |
20018 Donostia / San Sebastián

ARTEKARITZA KONTSEILUA - Onartua
CONSEJO RECTOR - Aprobado
2025/12/17
Kontseiluko idazkaria
Txintxurreta Iñaki

Exp. 14/2025

DONOSTIATIK, UDALA ETA GAINERAKO UDAL ERAKUNDEAK HOST INGURUNEKO EKIPOAK MANTENTZEKO ETA IBM BILTEGIRATZEKO ZERBITZUAREN BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.

XEDEA

Kontratuaren xedea da laguntza eta mantentze lanak egiteko zerbitzu integrala ematea, Host inguruneko ekipoetan eta IBM biltegiratzean oinarritutako sistemen ahalik eta erabilgarritasun handiena ziurtatzeko une oro.

Lan horien bidez, honako hauek berritu nahi dira:

• IBMren biltegiratze-azpiegiturako ekipoen eta Host zerbitzarien hardwarea mantentzea eta euskarria.

• SAN inguruneko laguntza tekniko aurreratua

• IBMko biltegiratze-ekipoen berariazko utilitateen softwarearen lizentzia eta euskarria berritzea, baita IBMko biltegiratze-birtualizatzailearena ere (SVC).

1. HARDWARE ARLOKO LAGUNTZA TEKNIKOA ETA MANTENTZE LANAK

Mantentze lanak egiteko, laguntza teknikoa eman beharko da zerbitzu honen xede den edozein ekipotan funtzionamendu egokia galarazten duen edozein matxura konpontzeko, dela hardwareren osagai integratuetan, dela ekipoaren funtzionaltasuna osatzeko jartzen diren aukerako osagarri edo elementuetan, funtzionamendu egoera onean utzi arte.

IBMren jakintzaren datu baserako eta autolaguntza tresnetarako lineako sarbidea eduki behar da.

Era berean, urrutiko laguntza sistema bat eduki behar da, hala behar duten gorabeherak konpontzeko, konponketa atzeratu ez dadin.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DEL ENTORNO HOST Y ALMACENAMIENTO IBM DE DONOSTIATIK, AYUNTAMIENTO Y DEMÁS ENTIDADES MUNICIPALES.

OBJETO

El objeto del contrato es el servicio integral para la realización de los trabajos de soporte y mantenimiento necesarios para asegurar en todo momento la máxima disponibilidad de los sistemas sustentados en equipos del entorno Host y almacenamiento IBM.

Estos trabajos consisten en la renovación de:

- Soporte y mantenimiento Hardware de los equipos de la infraestructura de almacenamiento y servidores Host de IBM.
- Soporte técnico Avanzado para el entorno SAN
- Renovación de licencia y soporte del Software de utilidades especificas de los equipos de almacenamiento de IBM, así como del virtualizador de almacenamiento de IBM (SVC).

1. SOPORTE Y MANTENIMIENTO HARDWARE

Este mantenimiento consiste en la asistencia técnica para averías hardware que se presenten e impidan, en cualquiera de los equipos objeto de este servicio, el correcto funcionamiento, tanto de los componentes integrados, como de aquellos accesorios o elementos opcionales, que complementen la funcionalidad del mismo, dejándolo en perfecto estado de funcionamiento.

Se debe disponer de acceso a la base de datos del conocimiento de IBM y de herramientas de auto-ayuda vía on-line.

Asimismo, se debe disponer de un sistema de asistencia remota para la resolución de aquellas incidencias que así lo requieran, a fin de evitar demoras en la resolución.

El servicio de mantenimiento Hardware debe

12344n I

Hardwarea mantentzeko zerbitzuak barnean hartu behar ditu eskulana, joan-etorriak eta edozein gorabehera konpontzeko behar diren piezak, makinak funtzionamendu egoera normalean utz daitezen.

IBMren biltegiratze-ekipoen eta Host zerbitzarien hardwarea mantentzea.

Hardwarearen mantentze-lanetan sartutako biltegiratze-ekipamenduaren zerrenda I. ERANSKINEAN zehazten da.

Hardwarearen mantentze-lanetan sartutako Host zerbitzarien zerrenda II. ERANSKINEAN zehazten da.

1.1 ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK

1.1.1 Mantentze-lanak prebentiboa, proaktiboa eta zuzentzailea izan behar dute:

Enpresa fabrikatzaileko langileek artatutako “call home” mekanismo bat eduki behar da, makinek fabrikatzaileari automatikoki edozein gorabeheraren berri emateko.

1.1.2 Ordezteko piezak jatorrizkoak edo fabrikatzaileak ziurtatutako pieza bateragarriak izan beharko dira, eta kontratuko makinek behar dituzten ordezko pieza guztiak jarri beharko dira, zerbitzuaren baldintzetan.

1.1.3 Gorabeherak zuzenean jakinaraziko zaizkie fabrikatzailearen mantentze-zerbitzuei, eta telefonoz edo web-atariaren bidez egin ahal izango dira. Atari horrek, gainera, gorabehera guztien jarraipena egitea ahalbidetuko du, konpondu arte, bai eta itxitako gorabeherak kontsultatzea ere. Deiak jasotzeko zentro horretatik, zerbitzuaren baldintzetan izandako intzidentzia konpontzeko beharrezko lanak hasiko dira, urrunetik eta/edo laguntza medikoarekin.

1.1.4 Barnean hartu behar ditu firmwarea eta mikrokodea eguneratzeko urruneko laguntza eta firmwareari buruzko informaziorako sarbidea.

1.1.5 Produktu horien akats orokorrak zuzentzen dituzten adabakietarako, hobekuntza funtzionaletarako eta berrirakurketa berrietarako sarbidea sartu behar da, dokumentazioarekin batera.

1.1.6 Sarbide bakarra eman behar zaie IBMko espezialistei, IBMrako lotura zuzenekin eta arazoak azkar konpontzea bermatzen duten

incluir la mano de obra, desplazamientos y las piezas necesarias para la resolución de cualquier incidencia, dejando las maquinas en su estado normal de funcionamiento.

Mantenimiento hardware de los equipos de almacenamiento y servidores Host de IBM.

La relación de equipamiento de almacenamiento incluido en el mantenimiento hardware se detalla en el ANEXO I

La relación de los servidores Host incluido en el mantenimiento hardware se detalla en el ANEXO II

1.1 CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

1.1.1 El mantenimiento ha de ser preventivo, proactivo y correctivo:
Se debe disponer de un mecanismo de “call home” atendido por personal de la empresa fabricante, de forma que las maquinas avisen automáticamente al fabricante de cualquier incidente.

1.1.2 Las piezas de sustitución han de ser piezas originales o compatibles certificadas por el fabricante y se deberá cubrir todas las necesidades de piezas de repuesto para las máquinas bajo contrato, en las condiciones del servicio.

1.1.3 La comunicación de incidencias se realizará directamente a los servicios de mantenimiento del fabricante y podrá hacerse por teléfono o a través del portal web, que además permitirá hacer el seguimiento de todas las incidencias hasta su resolución, así como la consulta de las incidencias cerradas. Desde ese centro de recepción de llamadas, se iniciarán las tareas necesarias para solventar, remotamente y/o con asistencia “in-situ”, la incidencia reportada en las condiciones del servicio.

1.1.4 Debe incluir el soporte remoto para la actualización del firmware y microcódigo y acceso a información sobre firmware.

1.1.5 Se debe incluir acceso a los parches que subsanen errores en general de estos productos, mejoras funcionales y releases nuevas, junto con su documentación.

1.1.6 Se debe dotar de acceso único a especialistas de IBM, con enlaces directos a IBM y a laboratorios de desarrollo de proveedores profesionales que garantizan la

112344n1

hornitzaile profesionalak garatzeko laborategiekin.

1.1.7 Gorabeherei erantzuteko, plegu teknikoen 4.atalean zehaztutako baldintza guztiak bete beharko dira.

1.1.8 Host zerbitzari bakoitzerako, Z softwarearen euskarri lerroa ere sartu behar da. (SL IBM Z)
Laguntza-linearen urruneko zerbitzu teknikoak eman beharko dira, Hosts zerbitzarien software-produktuen eta sistemaren inguruneen funtzionamenduan urrunetik laguntzeko.
Zerbitzu horrek ezaugarri hauek ditu:
- Egoera kritikoei erantzun azkarragoa ematea.
- Planteamendu proaktibo eta fokalizatua izatea, Host ingurunearen erabilgarritasun handia ziurtatzeko.
- Susperraldia bizkortzea denbora batez geldirik egon ondoren, fabrikatzailearen espezialisten laguntzarekin.
- Arazoak azkarrago kudeatzea eta konpontzea, zerbitzu-mailak galtzea saihestuz.

1.1.9 Kontratu honetan sartutako zerbitzua Donostiako hiru DPZen lokaletan gauzatuko da.

rápida resolución de problemas.

1.1.7 Se deberán cumplir todas las condiciones de atención a incidencias, detallados en el apartado 4 de los pliegos técnicos.

1.1.8 Para cada servidor Host se debe incluir además la **línea de soporte del Software de Z**. **(SL IBM Z)**
Se deberá proporcionar los servicios técnicos en remoto de la Línea de Soporte para ayudar de forma remota con el funcionamiento de los entornos del sistema y productos de software de los servidores Hosts.
Este servicio, tiene las siguientes características:
- Obtención de una respuesta más rápida a situaciones críticas.
- Tener un planteamiento proactivo y focalizado para asegurar una alta disponibilidad de su entorno Host.
- Acelerar la recuperación después de un tiempo de inactividad con la ayuda de los especialistas del fabricante.
- Simplicidad en la Gestión y resolución de problemas de forma más rápidamente, evitando pérdidas de niveles de servicio.

1.1.9 El servicio incluido en este contrato se prestará en los locales de los tres CPDs, en Donostia/San Sebastián.

2. SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA EL ENTORNO SAN

Hardware mantentze lanetako zerbitzuaz gain, fabrikatzailearen laguntza tekniko aurreratua behar da SAN ingurunerako, hau da, hardware mantentze lan honen xede den ekipamendu guztia osatzen duten biltegiratze sarerako.
Euskarri tekniko aurreratu horrek, zehazki, Storage Networking SAN64B-7, SVC switchak kudeatzeko laguntza teknikoa eta I. ERANSKINEAN zehaztutako gainerako ekipamenduak jaso beharko ditu:

• Kontsultak
• Inplementazioak eta hedapenak
• Eguneratzeak
• Osasun-azterketak
• Gorabeherak.

Euskarri horretarako,
8 orduko 8 lanaldi, kontratuaren aldian zehar kontsumitu ahal izango direnak.

2. SOPORTE TÉCNICO AVANZADO PARA EL ENTORNO SAN

Además del servicio de mantenimiento Hardware, se requiere de un soporte técnico avanzado por parte del fabricante para el entorno SAN, es decir, para la red de almacenamiento que conforman todo el equipamiento objeto de este mantenimiento hardware.
Este soporte técnico avanzado en concreto deberá incluir asistencia técnica para la gestión de los switches Storage Networking SAN64B-7, SVC y demas equipamiento detallado en el ANEXO I:

- Consultas
- Implementaciones y despliegues
- Actualizaciones
- Chequeos de salud
- Incidencias.

Para este soporte se estima que se requerirán 8 jornadas de 8 horas, que se podrán consumir a lo largo del periodo del contrato.

112344n I

3. SOFTWARE MANTENUA

Biltegiratze-sistemei lotutako software-produktuak eta biltegiratzeko birtualizazio-gailuak (SVC´s) estali beharko ditu.

3.1 Biltegiratze-ekipoen software espezifikoa.

Softwarearen mantentze-lanen barruan dauden ekipo fisikoen zerrenda **III. Eranskinean** dago zehaztuta.

3.1.1 ZERBITZUAREN EZAUGARRIA

Softwarearekin zerikusia duten akats-arazo guztietara joatea bermatu beharko da.
Gertakarien berri zuzenean emango zaie fabrikatzailearen mantentze-zerbitzuei, eta telefonoz edo web-atariaren bidez eman ahal izango da. Gainera, horri esker, gorabehera guztien jarraipena egin ahal izango da konpondu arte, bai eta itxitako gorabeherak kontsultatu ere.

Mantentze-zerbitzuak honako hauek eskaini behar ditu:
3.1.1.1 Aipatutako produktuen softwaretik eratorritako arazoak konpontzeko edo kontsultatzeko laguntza.
3.1.1.2 Produktu horien akats orokorrak, hobekuntza funtzionalak eta berrikusketa berriak zuzentzen dituzten adabakietara sartzea, haien dokumentazioarekin batera.
3.1.1.3 Euskarriko aditu-talde batera sartzea.

3.2 IBMren biltegiratze birtualizatzaileak erabilitako SVC lizentzia berritzea eta laguntza teknikoa ematea. Honako hau da birtualizatzailea:

Biltegiratzea birtualizatzeko gailuei lotutako software-osagaien zerrenda (San Volume Controller) **IV. ERANSKINEAN** zehaztuta dago.

3.2.1 ZERBITZUAREN EZAUGARRIA

3.2.1.1 Laguntza teknikoko zerbitzuak ohiko arazoak diagnostikatu eta konpondu behar ditu, IBM produktuetan eta IBMkoak ez diren produktu espezifikoetan aplikagarri diren

3. MANTENIMIENTO SOFTWARE

Deberá cubrir los productos de Software vinculados a los sistemas de Almacenamiento y los dispositivos de virtualización de almacenamiento (SVC´s).

3.1 Software específico de los equipos de almacenamiento.

La relación de equipos físicos incluidos en el mantenimiento software se encuentran detallados en el **ANEXO III.**

3.1.1 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

Se deberá garantizar la asistencia a todos los problemas de defecto relacionados con el software.
La comunicación de incidencias se realizará directamente a los servicios de mantenimiento del fabricante y podrá hacerse por teléfono o a través del portal web, que además permitirá hacer el seguimiento de todas las incidencias hasta su resolución, así como la consulta de las incidencias cerradas.

El servicio de mantenimiento debe ofrecer:

3.1.1.1 Asistencia para solucionar o consultar problemas derivados del software de los productos mencionados.
3.1.1.2 Acceso a los parches que subsanen errores en general de estos productos, mejoras funcionales y releases nuevas, junto con su documentación.
3.1.1.3 Acceso a un grupo experto de especialistas de soporte.

3.2 Renovación y soporte de la licencia SVC, utilizado por el virtualizador de almacenamiento de IBM:

La relación de componentes software vinculados a los dispositivos de virtualización de almacenamiento (San Volume Controller) está detallado em el **ANEXO IV.**

3.2.1 CARACTERISTICAS DEL SERVICIO

3.2.1.1 El servicio de soporte debe diagnosticar y solucionar problemas comunes con sistemas operativos y software de aplicación en productos IBM y no IBM específicos,

112344n1

sistema eragileekin eta softwarearekin, eta urrunetik egin ahal izan behar du hori.
3.2.1.2 Sarbide berezia eman behar zaie IBM espezialistei, IBMrekin eta hornitzaile profesionalen garapen laborategiekin lotzen duten zuzeneko esteken bidez, arazoak bizkor konponduko direla bermatzeko.

3.2.1.3 Laguntza tekniko aditua eman beharko da “1. larritasun” mailako negozio arazoetarako, ohikoak nahiz larriak izan.

pudiéndose realizar de forma remota.

3.2.1.2 Se debe dotar de acceso único a especialistas de IBM, con enlaces directos a IBM y a laboratorios de desarrollo de proveedores profesionales que garantizan la rápida resolución de problemas.

3.2.1.3 Soporte técnico de expertos para problemas rutinarios y críticos de negocio con una “severidad 1”.

4. GORABEHEREI ERANTZUTEKO BETEBEHARRAK ETA ZERBITZU-MAILAK

Kontratuaren hiru urteko indarraldian, enpresa esleipendunak betebehar hauek bermatuko ditu softwareko eta hardwareko enpresa fabrikatzailearen aldetik:

- Kontratuaren xede den zerbitzua emateko euskarri diren informazio-sistemek SENekin bat etorri behar dute, kategoria ERTAINEAN.

- Enpresa fabrikatzaileko langileek erantzundako “call home” mekanismoa izatea, makinek automatikoki ohartaraz diezaioten fabrikatzaileari edozein gorabeherari buruz.

-Laguntza teknikoko zerbitzuak izatea dagozkion matxura abisuei erantzuteko. Zerbitzu horiek egunean 11 ordukoak izango dira gutxienez (7:00etatik 18:00etara), asteko 5 lanegunetan, astelehenetik ostiralera.

Teknikari espezialistak *in situ* esku hartu behar badu, laguntza zentroak hornitutako ekintza planaren arabera beharrezkoa den ordezko piezarekin joan beharko du DonostiaTIKen lokaletara.

Zerbitzu-mailak:

Kontratatu beharreko **zerbitzu-maila** eranskin bakoitzean ageri da, «Zerbitzu-maila» zutabean zehaztutako inbentarioekin:

• Hardwarea mantentzea --> **SBD, 11x5** (DonostiaTIKen lokaletan konpontzea, Bezeroaren Lokaletan erantzuteko denbora – Astelehena-ostirala 07: 00-18: 00 (nazio mailako jaiegunetan izan ezik)

• Hardware mantentzea --> ORT = SD,

4. OBLIGACIONES DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS Y NIVELES DE SERVICIO

Durante los tres años de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria garantizará por parte de la empresa fabricante de software y hardware las siguientes obligaciones:

- Los sistemas de información que sirvan de sustento en la prestación del servicio objeto del contrato tienen que estar conforme al ENS en categoría MEDIA.

- Disponer de un mecanismo de “call home” atendido por personal de la empresa fabricante, de forma que las máquinas avisen automáticamente al fabricante de cualquier incidente.

-Disponer de servicios de asistencia técnica para atender los avisos de avería correspondientes. Estos servicios tendrán una duración mínima de 11 horas diarias (de 7:00 a 18:00 horas) los 5 días laborables de la semana, de lunes a viernes.

-En los casos en los que sea necesaria la intervención física ‘in-situ’ de un técnico especialista, éste deberá acudir a los locales DonostiaTIK con el repuesto necesario de acuerdo con el plan de acción suministrado por el centro de soporte.

- Niveles de servicio:

El **nivel de servicio** a contratar es el que figura en cada uno de los anexos con los inventarios detallados en la columna “Nivel de servicio”:

- Mantenimiento hardware --> **SBD, 11x5** (Reparación en los Locales del DonostiaTIK, Tiempo de respuesta en los Locales del Cliente – el Mismo Día Laborable Lunes-Viernes 07:00-18:00 (excepto días festivos de ámbito nacional)

I12344n I

24x7 (DonostiaTIKeko lokaletan konponketa, Bezeroaren lokaletan erantzuteko denbora – Asteleheneko Lanegun Berean-Igandea 00:00-24: 00 (estatu mailako jaiegunetan izan ezik)

• SAN ingurunerako laguntza tekniko aurreratua --> Normal business hours, 8x5 (astelehena-Ostirala 09:00-17: 00 (estatu mailako jaiegunetan izan ezik)

• Softwarea mantentzea --> Normal business hours, 8x5 (astelehena-Ostirala 09:00-17: 00 (estatu mailako jaiegunetan izan ezik)

- Mantenimiento hardware --> **ORT=SD,24x7** (Reparación en los Locales del DonostiaTIK, Tiempo de respuesta en los Locales del Cliente – el Mismo Día Laborable Lunes-Domingo 00:00-24:00 (excepto días festivos de ámbito nacional)

- Soporte técnico avanzado para el entorno SAN --> **Normal business hours,** 8x5 (Lunes-Viernes 09:00-17:00 (excepto días festivos de ámbito nacional)

- Mantenimiento software --> **Normal business hours,** 8x5 (Lunes-Viernes 09:00-17:00 (excepto días festivos de ámbito nacional)

5 MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUAREN EGUNERAKETA

Kontratuko ekipamenduren bati baja ematen zaionean, aldaketa horiei lotutako kargu ekonomikoak eguneratuko dira, Administrazio Pleguaren ezaugarri taulako 21. atalean aurreikusitakoak.

5. ACTUALIZACIÓN DE EQUIPAMIENTO A MANTENER

Cuando se produzca la baja de algún equipamiento del contrato se procederá a actualización de los cargos económicos asociados a estas modificaciones, previstas en el apartado 21. del cuadro de características del Pliego Administrativo.

112344n1

ERANSKINAK

- **I., II., III., eta IV Eranskinak** eskatzen dituzten enpresen eskura daude eskatzailearen datuak aurrez erregistratuta, behar duten konfidentzialtasuna ziurtatu ahal izateko. Horretarako, honako hauen bidez jarri behar dute harremanetan:

donostiatik_kontratazioa@donostia.eus

Telefono zenbakia: 9434818000

ANEXOS

- Los **Anexos I, II, III y IV** se encuentran a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditar la confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

donostiatik_kontratazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481800

Donostian, sinaduraren egunean

Ekoizpen saileko burua

Jefa de producción

Lourdes Apezteguia Alzola

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Lourdes Apeztegia Alzola (14/11/2025 09:13 CET)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : UAAA-T7PO-XP5G-F5LP