Usurbilgo Udala

USURBILGO UDALEKO INFORMATIKA SISTEMEN MANTENUA, ASISTENTZIA ZERBITZUA ETA GAILUEN ETA SOFTWAREAREN EGUNERAKETA KONTRATATZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1.- SARRERA

Usurbilgo Udalak, eraldaketa digitalerako eta bere sistemen segurtasuna hobetzeko estrategiaren barruan, lizitazio hau abian jarri du bere sistema informatiko eta azpiegitura teknologikoen mantenu zerbitzua kontratatzeko helburuarekin.

Udal azpiegitura informatikoaren erabilgarritasuna, osotasuna eta konfidentzialtasuna bermatzea funtsezkoa da zerbitzu publikoaren jarraitutasunerako eta herritarren eskubide digitalen babeserako. Era berean, Udalak, indarrean dagoen araudiaren arabera jardun behar du, bereziki administrazio elektronikoaren arloan eta Segurtasun Eskema Nazionalaren (SEN) printzipio eta betekizunekin bat etorriz.

Horrenbestez, plegu tekniko hauen bidez, Udalaren sistema informatikoen mantentze eta administrazio zerbitzu integrala kontratatu nahi da, helburu hauekin:

- Zerbitzari eta lanpostuen erabilgarritasuna eta errendimendua bermatzea.
- Segurtasun neurriak eguneratua eta egokia mantentzea.
- Datuen babesa eta berreskuragarritasuna ziurtatzea.
- Udal langileei laguntza tekniko eraginkorra eskaintzea.
- Azpiegitura informatikoaren jarraipen eta hobekuntza etengabea ahalbidetzea.

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS, ASISTENCIA TÉCNICA Y ACTUALIZACION DE EQUIPOS Y SOFTWARE DEL AYUNTAMIENTO DE USURBIL

1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Usurbil, en el marco de su estrategia de transformación digital y mejora de la seguridad de sus sistemas, impulsa la presente licitación con el objetivo de contratar el servicio de mantenimiento de sus sistemas informáticos y de la infraestructura tecnológica municipal.

Garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la infraestructura informática municipal resulta esencial para asegurar la continuidad de los servicios públicos y la protección de los derechos digitales de la ciudadanía. Asimismo, el Ayuntamiento debe actuar conforme a la normativa vigente, especialmente en materia de administración electrónica y de conformidad con los principios y requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

En consecuencia, mediante el presente pliego técnico se pretende contratar un servicio integral de mantenimiento y administración de los sistemas informáticos municipales, con los siguientes objetivos:

- Garantizar la usabilidad y el rendimiento de servidores y puestos de trabajo.
- Mantener actualizadas y adecuadas las medidas de seguridad.
- Asegurar la protección y recuperabilidad de los datos.
- Proporcionar asistencia técnica eficaz al personal municipal.
- Facilitar el seguimiento y la mejora continua de la infraestructura tecnológica.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Kontratu honen bidez, udal-sistemen kudeaketa profesionala eta araudi aplikagarriaren araberakoa bermatu nahi da, zerbitzu publiko digitalen jarraitutasuna eta segurtasuna lehentasun gisa ezarriz.

Mediante este contrato se pretende asegurar una gestión profesional de los sistemas municipales, conforme a la normativa aplicable, estableciendo como prioridad la continuidad y seguridad de los servicios públicos digitales.

2.- KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da udal sistema informatiko, ekipo eta programa informatikoen administrazio eta mantentze integraleko zerbitzua ematea, eta baita Usurbilgo Udalaren erabiltzaileei laguntza teknikoa ematea ere. Horretaz gain, ekipoen eta gailu informatikoen eguneraketa eta beharrezko softwarearen lizentzietako euskarria eta/edo mantentzea ere eskatzen da.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación del servicio de administración y mantenimiento integral de los sistemas informáticos, equipos y programas informáticos municipales, así como la asistencia técnica a los usuarios del Ayuntamiento de Usurbil. Además, se solicita el suministro de equipos y dispositivos informáticos y el soporte y/o mantenimiento de las licencias del software necesario.

2.1.- Kontsiderazio orokorrak

2.1.1.- Hizkuntza

Zerbitzuak emateko hizkuntza nagusia euskara izango da. Ondorioz, enpresa lizitatzaileek beren jarduera profesionala euskaraz garatzeko gaitasuna eta eskarmentua egiaztatu beharko dute.

Usurbilgo Udalaren eta esleipena lortutako enpresaren arteko harreman guztiak (bilerak, posta elektronikoak, telefonoa, txostenak, agiriak, kontratuak, planifikazioa, memoriak eta abar) euskara hutsean izango dira.

Beraz, bezeroaren arretarako jarriko diren giza-baliabide guztiek beren zerbitzuak euskaraz eman beharko dituzte, bai ahozko komunikazioetan, bai idatzizko komunikazioei dagozkienetan ere.

Esleipendunak bermatu beharko du aplikazio informatikoak lehentasunez euskarazko bertsioan instalatuko direla, baldin eta eskuragarri badago.

2.1.- Consideraciones generales

2.1.1.- Idioma

El idioma principal de prestación del servicio será el euskera. En consecuencia, las empresas licitadoras deberán acreditar capacidad y experiencia para desarrollar su actividad profesional en euskera.

Todas las relaciones entre el Ayuntamiento de Usurbil y la empresa adjudicataria (reuniones, correos electrónicos, teléfono, informes, documentos, contratos, planificación, memorias, etc.) serán íntegramente en euskera.

Por tanto, todos los recursos humanos destinados a la atención al cliente deberán prestar sus servicios en euskera, tanto en lo que se refiere a las comunicaciones orales como a la comunicación escrita.

El adjudicatario deberá garantizar que las aplicaciones informáticas se instalen prioritariamente en su versión en euskera, siempre que esta esté disponible.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Usurbilgo Udala

2.1.2.- Talde tekniko dedikatua:

Adierazitako zerbitzuaren zehaztapen eta mailei egokitutako talde tekniko dedikatua izan behar da, bai eta zerbitzuak eskatzen duen maila bezeroaren dependentzia guztietan emateko beharko diren aldian aldiko baliabideak izatea ere.

2.1.3.- Hardwarea mantentzeko balio erantsiko zerbitzua

Hardwarea mantentzeari balio erantsia emango dion zerbitzu bat behar da, instalazio-eskaerei erantzuteko eta softwarearen eta konektibitatearen oinarrizko gorabeherak konpontzeko gai izango dena, horrela, esku-hartze bakar baten bidez, lanpostua berriro martxan gera dadin.

2.1.4.- Gorabeherak kudeatzea eta dokumentatzea

Enpresa esleipendunak telefonoz edo posta elektronikoz jasoko ditu matxuren edo gorabeheren abisuak. Enpresa esleipendunak dagokion gorabehera zehatz bakoitzarekin zerikusia duten jarduera guztiak dokumentatu beharko ditu (erantzute-epea, konpontzeko epea, piezak, bermearen kudeaketa, konponketaren arrazoia, aldaketen erregistroa, epeak…).

3.- ZERBITZUAREN IRISMENA

Kontratuaren irismenak ekipo eta osagai hauen mantentzea jasotzen du:

3.1 Sistemaren administrazioa

- Zerbitzari fisiko eta birtualak
- Active Directory: erabiltzaileen kudeaketa integrala
- Posta zerbitzua: konfigurazioa, babes kopiak, …

2.1.2.- Equipo técnico asignado

El adjudicatario deberá disponer de un equipo técnico asignado acorde con el nivel y alcance del servicio, así como de los recursos necesarios para prestar el servicio en todas las dependencias municipales.

2.1.3.- Servicio de valor añadido en el mantenimiento de hardware

Se requiere un servicio que aporte valor añadido al mantenimiento del hardware, capaz de atender solicitudes de instalación y resolver incidencias básicas de software y conectividad, de forma que, mediante una única intervención, el puesto de trabajo pueda quedar nuevamente operativo.

2.1.4.- Gestión y documentación de incidencias

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías o incidencias, ya sea por vía telefónica o por correo electrónico. La empresa adjudicataria deberá documentar todas las actuaciones relacionadas con cada una de las incidencias concretas que correspondan (plazo de respuesta, plazo de reparación, piezas, gestión de la garantía, motivo de la reparación, registro de modificaciones, plazos...).

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del contrato incluye el mantenimiento de los siguientes equipos y componentes:

3.1.- Administración de sistemas

- Servidores físicos y virtuales
- Active Directory: gestión integral de usuarios
- Servicio de correo electrónico: configuración, copias de respaldo...

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Sistema eragile eta softwarearen eguneratze eta segurtasun adabakien (patch) kudeaketa.
- NAS edo antzeko biltegiratze gailuak

3.2 Lanpostuen mantentzea

- 70 - 80 lanpostu.
- Oinarrizko softwarearen mantentzea: sistema eragileak, ofimatika softwarea, eta abar.
- Software berezituagoaren instalazio eta mantentzea: Autocad, Adobe Acrobat Profesionala, Wacom portafirmas gailuak, …
- Software zentralizatua

3.3 Backup eta berreskuratzea

- Sistemaren babeskopien kudeaketa integrala: eguneroko kopiak, astekakoak, hilabetekakoak, …
- NAS edo beste biltegiratze sistemen kopien kudeaketa.
- Fitxategien berreskuratzeen kudeaketa

3.4. Erabiltzaileei asistentzia

Zerbitzuak, udal ekipo informatikoen, aplikazioen eta zerbitzu teknologikoen erabilerarekin zerikusia duten gorabeherak, arazo teknikoak edo kontsultak konpontzeko Udal langileei laguntza teknikoa ematea barne hartuko du.

Laguntza urrunetik zein aurrez aurre eman beharko da, lanpostuen funtzionamendu egokia eta administrazio-jardueraren jarraitutasuna bermatzeko beharraren arabera.

Besteak beste, honako jarduera hauek barne hartzen dira:

- Udaleko langileek erabilitako ekipo informatikoetan, periferikoetan eta aplikazioetan izandako gorabehera teknikoak konpontzea.
- Erabiltzaileei laguntzea udaleko informatika-tresnak eta zerbitzu digitalak konfiguratzen eta erabiltzen.
- .Udal-langileen eginkizunak betetzeko beharrezko softwarea instalatzea eta

- Gestión de parches de seguridad y actualización del sistema operativo y software (patch).
- Dispositivos de almacenamiento NAS o similares

3.2.- Mantenimiento de puestos de trabajo

- 70 a 80 puestos de trabajo.
- Mantenimiento del software base: sistemas operativos, software ofimático, etc.
- Instalación y mantenimiento de software más especializado: Autocad, Adobe Acrobat profesional, dispositivos portafirmas Wacom...
- Software centralizado

3.3.- Copias de seguridad y recuperación

- Gestión integral de copias de seguridad del sistema: copias diarias, semanales, mensuales, ...
- Gestión y copias de dispositivos de almacenatimiento NAS o parecidos.
- Gestión de recuperaciones de ficheros.

3.4. Asistencia a usuarios

El servicio incluirá la prestación de asistencia técnica al personal del Ayuntamiento para la resolución de incidencias, problemas técnicos o consultas relacionadas con el uso de los equipos informáticos, aplicaciones y servicios tecnológicos municipales.

La asistencia deberá prestarse tanto de forma remota como presencial, con el objetivo de garantizar el correcto funcionamiento de los puestos de trabajo y la continuidad de la actividad administrativa.

Entre otras, se incluyen las siguientes actuaciones:

- Resolución de incidencias técnicas en equipos informáticos, periféricos y aplicaciones utilizadas por el personal municipal.
- Apoyo a los usuarios en la configuración y utilización de herramientas informáticas y servicios digitales municipales.
- Instalación y configuración de software necesario para el desempeño de las

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

konfiguratzea.

- Udaleko sistema informatikoen funtzionamenduarekin zerikusia duten kontsultei erantzutea eta horiek ebaztea.
- Aurrez aurreko esku-hartzea urruneko ebazpena ezinezkoa denean edo nahikoa ez denean.

Gorabehera eta jarduketa guztiak behar bezala erregistratu eta dokumentatu beharko dira.

3.5 Zibersegurtasuna

Zibersegurtasuneko jarduerak Segurtasun Eskema Nazionala (SEN) betetzera eta udal-sistemak babesteko neurriak etengabe hobetzera bideratu beharko dira.

- Urteko arrisku analisia
- Segurtasun txostenak
- Konfigurazio berrikuspenak
- Intzidentzien erregistroa

3.6 Hardware eta gailu berrien eguneraketa

Esleipendunak ekipamendu edo gailu informatiko berriak hautatzen eta erosten lagunduko dio udalari, udalaren azpiegitura informatikoa behar bezala berritzen eta mantentzen dela bermatzeko.

3.7 Lizentzien eguneraketa eta mantenua

Udal-zerbitzuen funtzionamendurako beharrezkoak diren software-lizentziak emateko aholkularitza eta laguntza barne hartzen ditu (adibidez: kudeaketa-aplikazioak, bulegotika-tresnak, birusen kontrakoak, etab.).

funciones del personal municipal.

- Atención y resolución de consultas relacionadas con el funcionamiento de los sistemas informáticos municipales.
- Intervención presencial cuando la resolución remota no sea posible o resulte insuficiente.

Todas las incidencias y actuaciones realizadas deberán registrarse y documentarse adecuadamente.

3.5.- Ciberseguridad

Las actuaciones de ciberseguridad deberán orientarse al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y a la mejora continua de las medidas de protección de los sistemas municipales.

- Análisis anual de riesgos
- Informes periódicos de seguridad.
- Revisión de configuraciones de seguridad.
- Registro estructurado de incidentes.

3.6.- Actualización de nuevo hardware y dispositivos

El adjudicatario colaborará con el ayuntamiento en la selección y adquisición de nuevos equipamientos o dispositivos informáticos que garanticen la correcta renovación y mantenimiento de la infraestructura informática municipal.

3.7.- Actualización y mantenimiento de licencias

Incluye el asesoramiento y ayuda en la provisión de licencias de software necesarias para el funcionamiento de los servicios municipales (p.e.: aplicaciones de gestión, herramientas ofimáticas, antivirus, etc.).

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Usurbilgo Udala

4.- KONTRATATUKO DIREN ZERBITZUAK

Jarraian agiri honen bidez eskatzen diren zerbitzuen gutxieneko irismena adierazten da:

4.1. Sistemaren administrazioa

Ekipo, zerbitzari eta erabiltzaile guztiak administratzeko oinarrizko zereginak:

- Zerbitzarien kudeaketa: Zerbitzarien konfigurazioa eta softwarearen mantentzea eta eguneraketa.
- Erabiltzaileen eta lantaldeen kudeaketa integrala: erabiltzaileen administrazioa, baimenak eta sarbideak kudeatzea, …
- Posta zerbitzua: posta kontuen konfigurazioa eta babes kopien kudeaketa osoa.
- Beharrezkoak diren zerbitzari berriak instalatzea eta konfiguratzea.
- Sistema kanpotik erasoetatik babesteko konfigurazio lanak burutzea.
- NAS-a edo antzeko gailuen instalazioa, konfigurazioa eta babes kopien kudeaketa.

4.2. Babeskopien kudeaketa

Esleipenduna izango da udal-sistemen segurtasun-kopien kudeaketa integralaren arduraduna.

Zerbitzu horretan sartuko dira

- Datuen eta posta-kontuen segurtasun-kopiak konfiguratzea eta gainbegiratzea
- Kopia-sistemek behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatzea
- Fitxategien eta datuen berreskurapena, beharrezkoa denean.

4.- SERVICIOS A CONTRATAR

A continuación, se indica el alcance mínimo de los servicios solicitados a través del presente expediente:

4.1. Administración de sistemas

Tareas básicas de administración de equipos, servidores y usuarios:

- Gestión de servidores: Configuración de servidores y mantenimiento y actualización de software.
- Gestión integral de usuarios y equipos de trabajo: administración de usuarios, gestión de autorizaciones y accesos, ...
- Servicio postal: configuración de cuentas de correo y gestión completa de copias de respaldo.
- Instalación y configuración de nuevos servidores necesarios.
- Realizar trabajos de configuración para proteger el sistema de ataques desde el exterior.
- Instalación, configuración y gestión de copias del NAS o dispositivos similares.

4.2. Gestión de copias de seguridad

El adjudicatario será responsable de la gestión integral de las copias de seguridad de los sistemas municipales.

Este servicio incluirá:

- Configuración y supervisión de copias de seguridad de datos y cuentas de correo.
- Verificación periódica del correcto funcionamiento de los sistemas de copia.
- Recuperación de archivos y datos cuando sea necesario.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Kopiak sistema seguruetan biltegiratzeko lanak gainbegiratzea.

4.3. Ekipoak eta programak mantentzea

Esleipendunak udal-ekipo informatikoen eta lanpostuetan instalatutako softwarearen mantentze-lan orokorrak egingo ditu.

Besteak beste, honako jarduera hauek burutu beharko dira:

- Ekipoak instalatzea eta, beharrezkoa denean, birkokatzea.
- Software-bertsioak instalatzea eta migratzea
- Oinarrizko softwarea jartzea: Beharrezko den guztian (disko gogorrak formateatzea, driverrak jartzea, softwarea doitzea, bezeroaren puntuan ekipoak jartzea) hornitzailea arduratuko da oinarrizko softwarearen garraio, instalazio eta konfigurazioaz. Oinarrizko softwaretzat joko da Usurbilgo Udalak homologatuko/onartuko duena.
- Udal zerbitzu ezberdinek erabiltzen duten software espezifikoa instalatzea eta mantentzea
- Ekipo berriak prestatzea edo lehendik dauden ekipoak berrerabiltzea, formateatzea, driverrak instalatzea eta oinarrizko softwarea konfiguratzea barne.
- Lanpostuei lotutako ekipoak, inprimagailuak, eskanerrak eta bestelako gailuak konfiguratzea.
- Bermeen kudeaketa: Enpresa esleipendunak bere gain hartuko du egoera horretan dauden ekipoen bermeak kudeatzea, eta dagozkion zerbitzu hitzarmenak egin beharko ditu fabrikatzaileekin, zerbitzuaren eginbeharrak betetzen jarrai daitezen bere erantzukizun osopean

- Supervisión del almacenamiento de las copias en sistemas seguros.

4.3. Mantenimiento de equipos y programas

El adjudicatario realizará el mantenimiento general de los equipos informáticos municipales y del software instalado en los puestos de trabajo.

Entre otras, se deberán realizar las siguientes actuaciones:

- Instalación de equipos, así como su reubicación cuando sea necesario.
- Instalación y migración de versiones de software.
- Colocación de software base: En todo lo necesario (formateo de discos duros, colocación de drivers, ajuste de software, colocación de equipos en el punto del cliente) el proveedor se encargará también del transporte, instalación y configuración del software base. Se considerará software de base el que será homologado/aprobado por el Ayuntamiento de Usurbil.
- Instalación y mantenimiento de software específico utilizado por los distintos servicios municipales.
- Preparación de nuevos equipos o reutilización de equipos existentes, incluyendo formateo, instalación de drivers y configuración del software base.
- Configuración de equipos, impresoras, escáneres y otros dispositivos asociados a los puestos de trabajo.
- Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que se encuentren en esta situación, debiendo establecer los oportunos convenios de servicio con los fabricantes para que sigan cumpliendo con las obligaciones del servicio bajo su plena responsabilidad.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Osagaiak instalatzea: adierazitako ekipamenduaren arloan Usurbilgo Udalak eskatuko dizkion anpliazioak eta dispositiboen hardware-osagaiak eta driverrak jarri beharko ditu.

- Ekipoak garraiatzea: Hardwarea mantentzeko lanen euskarriari dagokion ekipamenduaren garraioa (konpontzera bidaltzea, piezak edo ekipoak aldatzea) hornitzailearen kontura izango da, eta honek zehaztu egin beharko du nola egingo duen zerbitzu hori
- Ekipoak aldatzea: Ekipoa konpondu ezin bada, bere aldaketa kudeatuko da eta antzeko ezaugarriak dituen ekipo bat jarriko da. Horretarako, Usurbilgo udalaren inbentarioan libre dagoen ekipo bat erabiliko da eta ezinezkoa bada, berri baten erosketa prozesua burutuko da.

4.4. Erabiltzaileei laguntzeko zerbitzua

Esleipendunak laguntza teknikoko zerbitzua eman beharko die Udaleko langileei, udalaren ekipo informatikoen, aplikazioen eta zerbitzu teknologikoen erabilerarekin zerikusia duten gorabehera teknikoak, kontsultak eta beharrak konpontzeko.

Laguntza-zerbitzuaren helburua izango da lanpostuek behar bezala funtzionatzen dutela bermatzea eta administrazio-jardueran etenak minimizatzea.

Zerbitzuak, gutxienez, honako jarduera hauek izango ditu:

- Instalación de componentes: deberá aportar las amplificaciones y componentes hardware y drivers de los dispositivos que le sean requeridos por el Ayuntamiento de Usurbil en materia de equipamiento indicado
- Transporte de equipos: El transporte del equipo correspondiente al soporte del mantenimiento del hardware (envío a reparación, cambio de piezas o equipos) será por cuenta del proveedor, quien deberá especificar cómo realizará dicho servicio
- Cambio de equipos: En caso de no poder reparar el equipo, se gestionará su cambio y se instalará un equipo de similares características. Para ello se utilizará un equipo disponible en el inventario del Ayuntamiento de Usurbil y si no fuera posible se llevará a cabo el proceso de compra de uno nuevo

4.4. Servicio de asistencia a usuarios

El adjudicatario deberá prestar servicio de asistencia técnica dirigido al personal del Ayuntamiento para la resolución de incidencias técnicas, consultas y necesidades relacionadas con el uso de los equipos informáticos, aplicaciones y servicios tecnológicos municipales.

El servicio de asistencia tendrá como objetivo garantizar el correcto funcionamiento de los puestos de trabajo y minimizar las interrupciones en la actividad administrativa.

El servicio incluirá, como mínimo, las siguientes actuaciones:

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Udaleko ekipo informatikoen, periferikoen, aplikazioen eta zerbitzu teknologikoen erabilerarekin lotutako gorabeherei eta kontsultei erantzutea.
- Udal-langileen lanpostuei eragiten dieten arazo teknikoak diagnostikatzea eta konpontzea.
- Udalean erabiltzen diren tresna informatikoak eta zerbitzu digitalak konfiguratzen eta erabiltzen laguntzea erabiltzaileei.
- Udal-langileen eginkizunak garatzeko beharrezkoa den softwarea instalatzea, konfiguratzea eta eguneratzea.

Gorabehera guztiak kudeaketa-sistema batean erregistratu beharko dira, jarraipena egin ahal izateko.

Kontratuaren xede diren ekipoen gaineko kontsultak eta zalantza teknologikoak ebazteko aholkularitza zerbitzua eskainiko da..

4.5. Software-lizentziak eguneratzea eta mantentzea

Zerbitzu horren helburua izango da Udalak, uneoro, lizentzia egokiak, eguneratuak eta benetako erabilera-beharretara egokituak izango dituela bermatzea.

Besteak beste, honako jarduera hauek izango ditu:

- Software-lizentziak hautatzeko eta eskuratzeko aholkularitza.
- Dauden lizentziak kudeatzen, berritzen eta eguneratzen laguntzea.
- Ekipamenduetan eskuratutako lizentziak instalatzea, konfiguratzea eta aktibatzea
- Udalak erabilitako aplikazioen lizentziamendu-baldintzak betetzen direla ikuskatzea.
- Baliabideen erabilera optimizatzeko eta udal-sistemen eraginkortasuna hobetzeko software-soluzioak gomendatzea.
- Erabilera orokorreko aplikazioen (ofimatika-tresnak, birusen kontrakoak, kudeaketa-softwarea, etab.) eta udal-zerbitzuek erabiltzen dituzten aplikazio

- Atención a incidencias y consultas relacionadas con el uso de equipos informáticos, periféricos, aplicaciones y servicios tecnológicos municipales.
- Diagnóstico y resolución de problemas técnicos que afecten a los puestos de trabajo del personal municipal.
- Apoyo a los usuarios en la configuración y utilización de herramientas informáticas y servicios digitales utilizados en el Ayuntamiento.
- Instalación, configuración y actualización de software necesario para el desarrollo de las funciones del personal municipal.

Todas las incidencias deberán registrarse en un sistema de gestión que permita realizar su seguimiento.

Se ofrecerá un servicio de asesoramiento para resolver consultas y dudas tecnológicas sobre los equipos objeto del contrato.

4.5. Actualización y mantenimiento de licencias de software

Este servicio tendrá como objetivo garantizar que el Ayuntamiento disponga en todo momento de las licencias adecuadas, actualizadas y ajustadas a las necesidades reales de uso.

Entre otras, se incluirán las siguientes actuaciones:

- Asesoramiento en la selección y adquisición de licencias de software.
- Apoyo en la gestión, renovación y actualización de licencias existentes.
- Instalación, configuración y activación de las licencias adquiridas en los equipos correspondientes.
- Supervisión del cumplimiento de los requisitos de licenciamiento de las aplicaciones utilizadas por el Ayuntamiento.
- Recomendación de soluciones de software que permitan optimizar el uso de recursos y mejorar la eficiencia de los sistemas municipales
- Apoyo en la gestión de licencias de aplicaciones de uso general (herramientas ofimáticas, antivirus, software de gestión, etc.) y de

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

espezializatuen lizentziak kudeatzen laguntzea

4.6. Hardware eta gailuen mantentzea

Esleipendunak gailu elektronikoak planifikatu, berritu eta eskuratzen lagunduko dio udalari, udal-zerbitzuek behar bezala funtziona dezaten.

Zerbitzu honen helburua udal azpiegitura informatikoaren bilakaera eta mantentze egokia bermatzea izango da, beti ere, azpiegitura teknologikoarekiko eta Udalaren behar operatiboekiko bateragarritasuna ziurtatuz.

Besteak beste, honako jarduera hauek sartuko dira:

- Ekipo informatikoak eta gailu elektronikoak hautatzeko aholkularitza teknikoa (mahai gaineko ordenagailuak, eramangarriak, monitoreak, inprimagailuak, eskanerrak, tabletak, periferikoak eta beste gailu teknologiko batzuk).
- Ekipoen eraginkortasun-, bateragarritasun-, segurtasun- eta bizi-zikloan oinarritutako eskuratze-proposamen teknikoak eta -gomendioak egitea.
- Ekipamendu berria erosteko zehaztapen teknikoak zehazten laguntzea
- Udalak hala eskatzen duenean ekipoak hornitzea
- Hornitutako tresnak instalatzea, hasierako konfigurazioa eta martxan jartzea
- Gailu berriak udal-azpiegitura informatikoan integratzea.
- Udal azpiegitura informatikoan sartutako ekipoen erregistroa eta inbentarioa kudeatzea.

4.7. Inbentarioaren kudeaketa

Esleipendunak udal azpiegitura informatikoaren inbentarioa eguneratuta eduki beharko du, ekipamenduak, gailuak, lizentziak eta konfigurazio nagusiei buruzko informazioa jasoko delarik..

aplicaciones especializadas utilizadas por los distintos servicios municipales.

4.6. Mantenimiento de hardware y dispositivo

El adjudicatario colaborará con el ayuntamiento en la planificación, renovación y adquisición de dispositivos electrónicos para el correcto funcionamiento de los servicios municipales

Este servicio tendrá como finalidad garantizar la adecuada evolución y mantenimiento del parque informático municipal, asegurando la compatibilidad con la infraestructura tecnológica existente y las necesidades operativas del Ayuntamiento.

Entre otras, se incluirán las siguientes actuaciones:

- Asesoramiento técnico en la selección de equipos informáticos y dispositivos electrónicos (ordenadores de sobremesa, portátiles, monitores, impresoras, escáneres, tabletas, periféricos y otros dispositivos tecnológicos).
- Elaboración de propuestas técnicas y recomendaciones de adquisición basadas en criterios de eficiencia, compatibilidad, seguridad y ciclo de vida de los equipos.
- Apoyo al en la definición de especificaciones técnicas para la adquisición de nuevo equipamiento.
- Suministro de equipos cuando así sea requerido por el Ayuntamiento.
- Instalación, configuración inicial y puesta en funcionamiento de los equipos suministrados.
- Integración de los nuevos dispositivos en la infraestructura informática municipal.
- Registro e inventariado de los equipos incorporados al parque informático municipal.

4.7. Gestión del inventario

El adjudicatario deberá mantener actualizado el inventario del parque informático municipal, incluyendo información de equipos, dispositivos, licencias y principales configuraciones.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Inbentario hori gutxienez urtean behin berrikusi eta eguneratu beharko da eta udal zerbitzarian gordeko da, horretarako berariaz egokitutako direktorioan.

4.8. Mantentze-zerbitzu zuzentzailea

Detektatutakomatxurak 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 ordezkapenak ekipoak osatzen dituzten elementu guztiak estaliko ditu (kanpokoak, barrukoak, elektrikoak, mekanikoak), konektatuta dauden kableak, konektoreak, osagarriak eta interfazeak barne, baita horiekin batera doazen osagai guztiak ere, hala nola dauden txartel motak, memoriak, etab.

- Ekipoaren kokalekuan bertan konpondu ezin denean, edo matxura konpontzeko 24 ordutik gora beharko direla aurreikusten bada, esleipendunak matxuratutako ekipoaren edo osagaien ordez antzeko edo goragoko beste bat jarriko du aldi baterako.
- 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.

Este inventario deberá revisarse y actualizarse al menos una vez al año y se guardará en el servidor municipal, en el directorio habilitado para ello.

4.8. Servicio de mantenimiento correctivo

Consiste en diagnosticar y reparar las averías detectadas, tanto a petición del usuario como mediante la detección automática de las herramientas de mantenimiento preventivo antes mencionadas.

- El equipo averiado deberá colocarse en condiciones adecuadas de funcionamiento. La reparación o sustitución cubrirá todos y cada uno de los elementos que componen los equipos (externos, internos, eléctricos, mecánicos), incluidos los cables, conectores, accesorios e interfaces a los que están conectados, así como todos los componentes que los acompañan, tales como los tipos de tarjetas existentes, memorias, etc.
- Cuando no sea posible su reparación en la ubicación del equipo o se prevea que la reparación de la avería se prolongue durante más de 24 horas, el adjudicatario sustituirá temporalmente el equipo o componentes averiados por otro similar o superior.
- Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se encargará de la gestión de las garantías de los equipos en esta situación y deberá establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes para que siga cumpliendo con plena responsabilidad los requisitos del servicio.

- El tiempo dedicado a los desplazamientos necesarios para la prestación del servicio en residencias se incluye dentro del servicio

Todos los gastos derivados de cualquier operación que se solicite para la reparación o sustitución de los equipos, incluido su movimiento o retirada, correrán a cargo del adjudicatario, quien no podrá exigir pagos por estos conceptos.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Usurbilgo Udala

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

- Averías repetitivas: La empresa adjudicataria deberá establecer los controles necesarios para detectar las repetidas averías de un equipo y elaborar un informe en el que se expliquen las causas de las incidencias y se proponga su solución.

4.9. Mantentze-zerbitzu prebentiboa:

Esleipendunak prebentziozko mantentze-lanak egin beharko ditu, udaleko sistema informatikoen funtzionamendu egokia bermatzeko.

Jarduera horiek, gutxienez, honako hauek barne hartuko dituzte

- Zerbitzarien, ekipoen eta biltegiratze-sistemen egoera aldian behin berrikustea.
- Birusen aurkako sistemen segurtasun-eguneratzeak eta egoera egiaztatzea.
- Zerbitzarien eta ekipoen egoera monitorizatzea.
- Monitorizazio-sistemetatik eratorritako alertak kudeatzea.

Sistemen funtzionamendu egokia bermatzeko behar den aldizkakotasunarekin egingo dira prebentziozko mantentze-lanak, eta gutxienez sei hilean behin berrikusi beharko da azpiegitura osoa.

4.9. Servicio de mantenimiento preventivo y monitorización

El adjudicatario deberá realizar actuaciones de mantenimiento preventivo orientadas a garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos municipales.

Estas actuaciones incluirán, al menos:

- Revisión periódica del estado de servidores, equipos y sistemas de almacenamiento.
- Verificación de actualizaciones de seguridad y estado de los sistemas antivirus.
- Monitorización del estado de los sistemas y de los equipos de red.
- Gestión de alertas derivadas de los sistemas de monitorización.

Las labores de mantenimiento preventivo se realizarán con la periodicidad necesaria para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas, debiendo realizarse al menos una revisión semestral completa de la infraestructura.

4.10. Txostenak:

Dokumentazio tekniko guztia udalaren zerbitzarian egongo da, horretarako berariaz egokitutako direktorioan, eta eguneratuta egon beharko du uneoro.

Gutxienez, honako dokumentazioa jaso beharko da:

- Zerbitzariari buruzko dokumentazioa,, konfigurazioak, lizentziak,… .
- Kontratuak estaltzen dituen ekipoen inbentario eguneratua.

4.10. Informes:

Toda la documentación técnica estará en el servidor municipal, en el directorio habilitado al efecto y además, deberá estar actualizada en todo momento.

Deberá contener, al menos, la siguiente documentación

- Documentación sobre el servidor, configuraciones, licencias, ...
- Inventario actualizado de los equipos cubiertos por el contrato.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Zibersegurtasun alorrean, segurtasun neurriak hobetzeko eta arriskuak arintzeko txostena.
- Gertakarien inbentarioa: Antzemandako gertakari guztien erregistro egituratua mantendu beharko da. Erregistro horrek honako informazioa jaso beharko du: gertakariaren deskribapena, gertaera data eta ordua, eragindako sistema edo zerbitzuak, larritasun-maila, gertakariaren erroa (ezagutzen bada), aplikatutako zuzenketa-neurriak eta ebazpen-egoera.

4.11. Bilerak:

Zerbitzuaren jarraipena egiteko, udala eta enpresa esleipendunaren artean aldizkako bilerak egingo dira.

Ondorengo bilera hauek aurreikusten dira, gutxienez:

- Jarraipen teknikoko bilerak, bi hilean behin.
- Plangintza estrategikoari buruzko bilerak urtean behin.
- Aparteko bilerak, gorabehera nabarmenen kasuan

4.12. Zibersegurtasun aholkularitza

Kontratuaren esleipendunak . etengabeko aholkularitza-zerbitzua eskaini beharko dio Udalari zibersegurtasunaren arloan, udal-sistema informatikoen, sareen, gailuen eta datuen babesa bermatzeko.

Aholkularitza horrek, gutxienez, honako ekintza hauek barne hartuko ditu

- Udalaren azpiegitura teknologikoan zibersegurtasunaren egoeraren urtekako ebaluazioa, ahulezia edo konfigurazio desegokiei arreta berezia eskainiz.

- Informe de mejora de las medidas de seguridad y mitigación de riesgos en materia de ciberseguridad.
- Inventario de incidencias: Se deberá mantener un registro estructurado de todas las incidencias detectadas, incluyendo su descripción, fecha y hora de la incidencia, sistemas o servicios afectados, gravedad, causa raíz (si se conoce), acciones correctivas aplicadas y su estado de resolución.

4.11. Reuniones:

Se celebrarán reuniones periódicas entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria con el objetivo de realizar el seguimiento del servicio.

Se prevén, al menos, las siguientes reuniones:

- reuniones técnicas de seguimiento bimensuales
- reunión anual de planificación estratégica
- reuniones extraordinarias en caso de incidencias relevantes

4.12. Asesoramiento en Ciberseguridad:

El adjudicatario del contrato deberá prestar al Ayuntamiento un servicio de asesoramiento continuo en materia de ciberseguridad, con el fin de garantizar la protección de los sistemas informáticos, redes, dispositivos y datos municipales.

Este asesoramiento incluirá, como mínimo, las siguientes acciones:

- Evaluación anual del estado de la ciberseguridad en la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento, con especial atención a posibles vulnerabilidades o configuraciones inadecuadas.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

- Segurtasun neurriak hobetzeko eta arriskuak arintzeko neurrien (teknikoak zein antolaketakoak) proposamena. Neurri horiek sei hilean behingo txosten batean aurkeztu beharko dira, edo gorabehera garrantzitsuak hautematen direnean

- Informatika-sistemak, hodeiko zerbitzuak, zerbitzariak, gailu mugikorrak,… eta horiekin lotutako beste elementu batzuk eguneratzeari, konfigurazio seguruei eta jardunbide egokiei buruzko gomendioak

- Informazioaren segurtasunari dagokionez, datuen babesaren arloko araudia betetzeari buruzko aholkularitza (DPBEDBLO eta DBEO).

- Segurtasuneko barne-politikak zehazten laguntzea, sarbide-protokoloak, pasahitzen kudeaketa, informazio-babesa eta gorabeheren aurreko erantzuna barne.

- Zibersegurtasun-intzidenteen kasuan laguntza ematea, etorkizunean errepikapenak saihesteko analisia, arintzea eta gomendioak barne.

Esleipendunak zibersegurtasunaren arloko langile kualifikatuak eta esperientzia egiaztatua izan beharko ditu, eta Udalak edozein unetan eskatu ahal izango du hori egiaztatzen duen dokumentazioa.

4.13. Zerbitzuaren beste hainbat ezaugarri:

Zerbitzua urrutitik edo in situ eskainiko da, beharren arabera, gorabeherei erantzun eraginkor eta egoki bat emate aldera. Horregatik, eta konponketa-denbora egokia dela bermatzeko, adjudikaziodunak ordezkaritza edo egoitza izan beharko du 70 km-tik beherako distantzia batera.

Gutxienez, ziurtagiri hauek izan beharko ditu: SEN ziurtagiria eta ISO27001 ziurtagiria.

- Propuesta de mejora de medidas de seguridad y mitigación de riesgos, tanto técnicas como organizativas, que deberán presentarse en un informe semestral o cuando se detecten incidencias relevantes.

- Recomendaciones sobre actualizaciones, configuraciones seguras y buenas prácticas en el uso de sistemas informáticos, servicios en la nube, servidores, dispositivos móviles, … y otros elementos relacionados.

- Asesoramiento sobre el cumplimiento normativo en materia de protección de datos (LOPDGDD y RGPD) en lo que respecta a la seguridad de la información.

- Colaboración en la definición de políticas internas de seguridad, incluyendo protocolos de acceso, gestión de contraseñas, respaldo de información y respuesta ante incidentes.

- Asistencia en caso de incidentes de ciberseguridad, incluyendo análisis, mitigación y recomendaciones para evitar futuras recurrencias.

El adjudicatario deberá contar con personal cualificado y experiencia acreditada en materia de ciberseguridad, pudiendo el Ayuntamiento requerir en cualquier momento documentación que lo acredite

4.13. Otras características del servicio:

El servicio se proporcionará tanto de forma remota como in situ, según sea necesario, para garantizar una respuesta efectiva y oportuna a las incidencias. Por ello, y para garantizar que el tiempo de resolución sea el adecuado, el adjudicatario deberá disponer de delegación o sede a una distancia inferior a los 70 km.

Deberán contar como mínimo con las siguientes certificaciones: certificado de ENS así como la certificación ISO 27001.

ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338

Usurbilgo Udala

Zerbitzuaren arduradun bat izendatuko da udalarekin harremanaren interlokuzio nagusia eramango duena.

Se designará un responsable del servicio que llevará la interlocución principal de la relación con el Ayuntamiento.

Arreta-aldia: gutxienez, udal-eraikinetan dagoen funtzionamendu- eta lan-ordutegian bete beharko da. Gutxieneko ordutegia, astelehenetik ostiralera, 8:00-17:00 izango da.

Periodo de atención: deberá cumplirse, como mínimo, en el horario de funcionamiento y trabajo existente en los edificios municipales. El horario mínimo, de lunes a viernes, será de 8:00 a 17:00.

Informatika Saileko Arduraduna

Responsable del Departamento de Informática

Nork Sinatua / Firmado por: AINHOA LEUNDA SAN SEBASTIAN - 72460286M
2026/03/12 10:59:41

EKS | CSV: ESKUe3555a66-c554-498e-886d-ae4360142338
Egiaztatu dokumentu honen osotasuna eta sinadura hurrengo URL edo QR kodean sartuz: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07310
Compruebe la integridad y firma de este documento, accediendo a la siguiente URL o código QR: https://udal.egoitza.gipuzkoa.eus?De=07310