EIBAR
Udala | Ayuntamiento

EIBARKO UDALA
Ayuntamiento de Eibar

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA: EIBARKO UDALERAKO SAREKO ELEKTRONIKAKO EKIPOAK MANTENTZEKO ZERBITZUA KONTRATATZEA

1.- SARRERA

Eibarko Udalak sareko elektronikako ekipoak ditu bere komunikazioen ardatz gisa. Sareko elektronikaren funtzioa funtsezkoa da sareen konektagarritasuna, segurtasuna eta errendimendu optimoa bermatzeko.

Baldintza-agiri honen xedea da sareko elektronikako ekipoen mantentze-zerbitzua kontratatzea, switchak, APak (Access Point) eta firewallak barne, sarearen funtzionamendu egokia, informazioaren segurtasuna eta negozioaren jarraitutasuna bermatzeko.

Ekipo hauek oso garrantzitsuak dira erakundearen eraginkortasunerako, eta hortik zerbitzuaren justifikazioa eta premia. Nabarmendu behar da firewalletako bi disponibilitate handian daudela konfiguratuta, eta, beste egoitza batzuetan instalatuta daudenekin batera, funtsezko zeregina betetzen dutela sarbide perimetrala kontrolatzeko sistema gisa. Firewallek segurtasun-hesi gisa jokatzen dute, eta sarearen trafikoa gainbegiratu eta kontrolatzen dute, erakundearen helburu eta betekizunekin bat datozen segurtasun-politika jakin batzuetan oinarrituta. Segurtasun-sistema egonkorra eta eraginkorra bermatzeko, beharrezkoa da dispositibo hauek eguneratuta egotea eta asistentzia tekniko egokia izatea.

Era berean, Udalak sarerako sarbidea kontrolatzeko soluzio bat du, Aruba ClearPass-en oinarritua, ahalbidetzen duena erabiltzaileak eta gailuak autentifikatzeko eta baimentzeko politika dinamikoak aplikatzea. Soluzio horrek kudeaketa egokia eskatzen du, eraginkortasunari, eguneratzeei eta gainerako segurtasun-azpiegiturarekiko bateragarritasunari eusteko.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE ELECTRÓNICA DE RED PARA EL AYUNTAMIENTO DE EIBAR.

1.- INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Eibar dispone de equipos de electrónica de red como núcleo de sus comunicaciones. La función de la electrónica de red es esencial para garantizar la conectividad, la seguridad y el rendimiento óptimo de las redes.

El presente pliego tiene por objeto la contratación del servicio de mantenimiento de equipos de electrónica de red, incluyendo switches, APs (Access Point) y firewalls, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento de la red, la seguridad de la información y la continuidad del negocio.

La necesidad de este servicio se justifica por la importancia que dichos equipos tienen para la operatividad de la organización. Es importante destacar que dos de los firewalls están configurados en alta disponibilidad y, junto con el resto de los instalados en otras sedes, desempeñan un papel crucial como sistema de control de acceso perimetral. Los firewalls actúan como una barrera de seguridad que supervisa y controla el tráfico de red conforme a un conjunto de políticas de seguridad alineadas con los objetivos y requisitos de la organización. Para garantizar un sistema de seguridad estable y eficiente, es necesario que estos dispositivos se mantengan actualizados y cuenten con soporte técnico adecuado.

Asimismo, el Ayuntamiento dispone de una solución de control de acceso a red basada en Aruba ClearPass, la cual permite aplicar políticas dinámicas de autenticación y autorización de usuarios y dispositivos. Esta solución requiere una gestión adecuada para mantener su efectividad, actualizaciones y compatibilidad con el resto de la infraestructura de seguridad.

Zerbitzuak komunikazio- eta segurtasun-azpiegiturako elementu kritikoei eragiten dienez, jarduera guztiak egin beharko dira segurtasun- eta trazabilitate-irizpideei jarraituz, zerbitzua ahalik eta gutxien etenda eta aldez aurretik Udaleko Informatika Sailarekin koordinatuz.

Dado que el servicio afecta a elementos críticos de la infraestructura de comunicaciones y seguridad, todas las actuaciones deberán realizarse con criterios de seguridad, trazabilidad, mínima interrupción del servicio y coordinación previa con el Departamento de Informática del Ayuntamiento.

2.- KONTRATUAREN XEDEA

Plegu tekniko honen helburua zera da: enpresa adjudikaziodunak sare lokaleko elektronikako ekipoetarako mantentze-zerbitzua kontratatzea bermatzea, bai eta ekipo horien fabrikatzaileei dagozkien asistentziak eta lizentziak kontratatzea.

Kontratazioaren irismenean honako hauek sartzen dira: kontratuaren xede diren ekipoen mantentze-lan prebentibo eta zuzentzaileak, fabrikatzaileekiko gorabeheren kudeaketa, gomendatutako eguneratze eta adabakien aplikazioa, konfigurazioko segurtasun-kopiak egitea, alerten monitorizazioa eta kontratuan sartzen diren ekipo eta soluzioekin lotutako kontsulta eta zalantza teknologikoei buruzko aholkularitza.

Euskarriak, bermeak eta lizentziak fabrikatzaileen edo baimendutako kanalen bidez kontratatu, berritu edo mantendu beharko dira. Esleipendunaren ardura izango da euskarri eta lizentzia horiek izapidetzea, egiaztatzea eta indarrean mantentzea, baita lehen mailako laguntza teknikoa, fabrikatzaileekiko koordinazioa eta itxi arteko gorabeheren jarraipen osoa ematea ere.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este pliego técnico es garantizar la contratación tanto del servicio de mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria para los diversos equipos de electrónica de red local, como la contratación de los soportes y licencias correspondientes a los fabricantes de dichos equipos.

El alcance de la contratación incluye el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos objeto del contrato, la gestión de incidencias con los fabricantes, la aplicación de actualizaciones y parches recomendados, la realización de copias de seguridad de configuración, la monitorización de alertas y el asesoramiento ante consultas y dudas tecnológicas relacionadas con los equipos y soluciones incluidos en el contrato.

Los soportes, garantías y licencias deberán contratarse, renovarse o mantenerse a través de los fabricantes o de los canales autorizados correspondientes. El adjudicatario será responsable de tramitar, acreditar y mantener vigentes dichos soportes y licencias, así como de proporcionar el soporte técnico de primer nivel, la coordinación con los fabricantes y el seguimiento completo de las incidencias hasta su cierre.

3.- ZERBITZUAREN IRISMENA

Kontratuaren irismenean Cisco fabrikatzailearen euskarri-zerbitzua sartzen da, urtebeteko iraupenarekin, bai eta esleipendunak emandako mantentze-lanak ere, ekipamendu hauetarako:

3.- ALCANCE DEL SERVICIO

El alcance del contrato incluye el servicio de soporte del fabricante Cisco, con una duración de un año, así como el mantenimiento proporcionado por el adjudicatario, para los siguientes equipos:

- Sare lokaleko switch-ak eta haiei lotutako moduluak edo elementuak:

- Switches de red local y sus módulos o elementos asociados:

Equipo	Periodo Cobertura	Fecha Inst.	Modalidad	Descripción equipo	S/N
SWITCH	02/07/2026 - 01/07/2027	01/06/16	SNTC 8x5xNBD	SG220-26P-K9-EU	DNI19430CYE
SWITCH	11/09/2026 – 10/09/2027	02/06/23	SNTC 8x5xNBD	C9200L-24P-4X-E	FOC2702053S
SWITCH	02/07/2026 -01/07/2027	17/01/20	SNTC 8x5xNBD	C9300-24UX-E	FCW2336G00A
SWITCH	02/07/2026 - 01/07/2027	16/01/20	SNTC 8x5xNBD	C9300-24UX-E	FOC2336W11U
SWITCH	11/09/2026 – 10/09/2027	01/06/23	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	FOC264323M7
SWITCH	21/09/2026 – 20/05/2027	14/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE26260F5C
SWITCH	21/09/2026 – 20/09/2027	14/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE26260F58
SWITCH	21/09/2026 – 20/09/2027	14/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE26260EFX
SWITCH	21/09/2026 – 20/09/2027	14/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE26260EJP
SWITCH	21/09/2026 – 20/09/2027	14/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE26260ESN
SWITCH	02/07/2026 - 01/07/2027	16/01/20	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE2348048J
SWITCH	02/07/2026 - 01/07/2027	16/01/20	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48T-4X-E	JAE234804BN
SWITCH	21/09/2026 – 20/09/2027	18/07/22	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48P-4X-E	JAE26220CQ0
SWITCH	02/07/2026 - 01/07/2027	17/01/20	SNTC 8x5xNBD	C9200L-48P-4X-E	JAE2343048U
SWITCH	09/11/2026 - 08/11/2027	16/10/23	SNTC 8x5xNBD	CBS350-24FP-4G-EU	FOC2726Y3R3
SWITCH	25/09/2026 – 24/09/2027	03/05/23	SNTC 8x5xNBD	C9200L-24PXG-4X-E	JAE26480T17

- Firewall perimetralak eta egoitza-firewallak:

- Firewalls perimetrales y de sedes:

Equipo	Periodo Cobertura	Fecha Inst.	Modalidad	Descripción equipo	S/N
Firewall	29/09/2026 – 28/09/2027	21/09/23	Basic Security Suite	Firewall Firebox T45	D02E04E15-2797
Firewall	29/09/2026 – 28/09/2027	21/09/23	Basic Security Suite	Firewall T85	C03D0649A-42F6
Firewall	29/09/2026 – 28/09/2027	21/09/23	Basic Security Suite	Firewall Firebox T45	D02E04DD8-B221
Firewall	27/08/2026 - 26/08/2027	27/07/20	Total Security Suite	Firewall Firebox M470	8010046EB-7D09
Firewall	27/08/2026 - 26/08/2027	27/07/20	Standard Support	Firewall Firebox M470	8010046B3-69CB

- Era berean, enpresa adjudikaziodunak ekipo eta osagai hauen ardura izango du:

- Asimismo, la empresa adjudicataria será responsable del mantenimiento de los siguientes equipos y componentes:

Equipo	Periodo Cobertura	Fecha Inst.	Descripción equipo	S/N
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-U5WK-PWV8
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-LWGQ-K4RF
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-Q8ZN-E4J9
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-J6CT-AT9H
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-3Z64-8MHG
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	04/04/23	MR20	Q2XD-JGRX-FWEH
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-75YA-79MD

Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-EDYU-B64P
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-37UD-EQMX
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-GHPL-BQ8X
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	16/10/24	MR36-HW	Q3KA-E3QJ-B5DF
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	30/05/14	MR42-HW	Q2KD-N9LJ-78NE
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	28/02/23	MR36-HW	Q3AJ-PHUA-C7ZJ
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-JFKJ-UXHL
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-EFTX-JEGZ
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-NCK6-LT3V
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-466S-CC3B
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-NSSU-35PX
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	10/11/25	CW9172I-CFG	Q5BE-PVPP-M4XD
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR46-HW	Q3AC-626H-ARL8
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR56-HW	Q3AB-BKJG-SV86
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR56-HW	Q3AB-UNPD-98SY
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR36-HW	Q3AJ-JP7Y-J9RQ
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR36-HW	Q3AJ-BXQU-KP4M
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR36-HW	Q3AJ-AMH7-WQTB
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR36-HW	Q3AJ-D7PZ-A2UD
Cisco Meraki AP	Con soporte hasta 06/04/27	11/01/22	MR36-HW	Q3AJ-3P4H-CY67

- Aruba ClearPass: Zerbitzuan sartuko da, halaber, soluzioaren mantentzea, bermatu ahal izateko soluzioak behar bezala funtzionatzen duela eta udalaren sarean gerta daitezkeen aldaketetara egokitzen dela.

- Aruba ClearPass: El servicio incluirá el mantenimiento de la solución, a fin de garantizar su correcta funcionalidad y adaptación a los cambios que puedan producirse en la red del Ayuntamiento.

Marca	Referencia	Descrip. equipo	Fecha instalación	S/N
ClearPass	JZ399AAE	Aruba ClearPass Cx000V VM Appliance E-LTU	13/09/2024(con soporte hasta sep-2027)	PRSW2437297847
ClearPass	JZ399AAE	Aruba ClearPass NL AC 500 CE E-LTU	13/09/2024(con soporte hasta sep-2027)	PRSW2437297848
ClearPass	JZ399AAE	Aruba ClearPass Cx000V VM Appliance E-LTU	13/09/2024(con soporte hasta sep-2027)	PRSW2437297846

- Aurreko ekipoetara konektatutako interkonexio-elementuak: Stack moduluak, zuntz-modulua,…
- Udal-azpiegiturako rack ezberdinen zuntzaren interkonexioa.

Zerbitzuen irismenak bai hardwarearen bai softwarearen osagaiak hartuko ditu, bai eta interkonexio-elementuak eta dagozkien lizentzien kudeaketa ere.

- Elementos de interconexión conectados a los equipos anteriores: módulos de stack, módulos de fibra,…
- Interconexión de la fibra de los diferentes racks, de la infraestructura municipal.

El alcance de los servicios abarcará tanto los componentes de hardware como los de software, así como sus elementos de interconexión y la gestión de las licencias correspondientes.

4.- KONTRATATUKO DIREN ZERBITZUAK

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

- **Lizentziak eta asistentzia fabrikatzailearekin kudeatzea:**
  - Firewallen lizentziak berriztea: Kontratuaren xede diren ekipoen lizentziak urtero berriztuko dira.
  - Smart Net SNTC 8x5xNBD erako asistentzia-kontratua irismen-atalean zehaztutako switchetarako.
  - Asistentziako ticketen kudeaketa fabrikatzailearekin, intzidentziarik egonez gero.
- **Sareko elektronikaren gestioa:**
  - Fabrikatzaileak gomendatutako segurtasun-eguneratzeak eta -partxeak aplikatzea.
  - Asistentzia arauen firewallen konfigurazioan, VPNak, NATak, etab.

- **Mantentze-zerbitzua zuzentzailea**: Zerbitzu honek jasotzen du sistemen funtzionamendu osoa eta erabilgarritasuna eragozten duen edozein gorabehera, arazo, matxura edo disfuntzio fisiko edo logiko konpontzea, eta, horrela, haien ahalmen operatibo osoa ziurtatzea. Zerbitzua bai urrunetik bai in situ eskainiko da, beharrezkoa denaren arabera, intzidentziei erantzun ezin hobea emateko. Zerbitzu honek, gutxienez, lan hauek jaso behar ditu:
  - Fabrikatzaileak konpondu edota ordeztuko ditu matxuratutako elementuak, 8x5xNBD erako zerbitzua eskainiz.
  - Ekipoak birkonfiguratzea: Akats logikoa edo ekipoen deskonfigurazioa gertatuz gero, enpresa adjudikaziodunak intzidentzia lehenbailehen konponduko dela bermatu beharko du, kritikotasun-ingurune bakoitzerako adjudikatutako denboren arabera.
  - Softwarea instalatzea honakoengatik: akatsa, argitaratutako zaurgarritasunak edo fabrikatzailearen adierazpena.
  - Fabrikatzaileen esku lagatzea.

4.- SERVICIOS A CONTRATAR

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

- **Gestión de licencias y soportes con el fabricante:**
  - Renovación de licencias de Firewalls: Las licencias de los equipos objeto de contrato se renovarán por un año:
  - Contrato de soporte Smart Net SNTC 8x5xNBD para los switches especificados en la sección de alcance.
  - Gestión de tickets de soporte con el fabricante en caso de incidentes.

- **Gestión de electrónica de red:**
  - Aplicación de actualizaciones y parches de seguridad recomendados por el fabricante.
  - Soporte en configuración de firewalls de reglas, VPNs, NATs, etc.

- **Servicio de mantenimiento correctivo**: Este servicio incluye la reparación de cualquier incidencia, problema, avería o disfunción tanto física como lógica que impida el pleno funcionamiento y disponibilidad de los sistemas, asegurando así su completa capacidad operativa. El servicio será ofrecido tanto de manera remota como in situ, según sea necesario, para asegurar una respuesta óptima a las incidencias. Este servicio deberá incluir como mínimo las siguientes tareas:
  - Reparación y/o sustitución de elementos averiados. por parte del fabricante en 8x5xNBD
  - Reconfiguración de equipos: En caso de fallo lógico o desconfiguración de los equipos, la empresa adjudicataria deberá garantizar una pronta resolución de la incidencia según los tiempos asignados para cada entorno de criticidad.
  - Instalación de software por: fallo, vulnerabilidades publicadas o por indicación del fabricante.
  - Escalado a fabricantes.

- **Mantentze-zerbitzu prebentiboa**: Zeregin planifikatu eta sistematikoak erregulartasunez egin beharko dira, akatsak eta matxurak prebenitu edo minimizatzeko, ekipoen bizitza baliagarria luzatzeko eta haien funtzionamendu fidagarria bermatzeko.

- **Alertak monitorizatzeko** zerbitzua sareko elektronikako ekipoen gorabeherak kudeatzeko.

- Sareko gailu guztien konfigurazioaren **asteko Backup zerbitzu automatizatua,** akatsak, informazio-galerak edo azpiegiturari egindako erasoak gertatzeko arriskua minimizatzeko.

- **Aholkularitza-zerbitzua** kontratuaren xede diren ekipoen gaineko kontsultak eta zalantza teknologikoak ebazteko.

- **Ekipoen arteko loturen diagnostikoa:**
  - Kableak begiz eta fisikoki berrikustea, firewallak edo beste ekipo sentikor batzuk dauden armairu edo rack-etan.
  - Kudeatutako ekipoen konektagarritasunari eragiten dioten kable egituratuak ziurtatzea eta egiaztatzea. Beharrezkoa da erreflektometria egitea eraikin bereko rack ezberdinak lotzeko zuntz optikoko loturen egoera zehazteko

- **Txostenak:**
  - Dokumentazio teknikoaren mantentze eguneratua (topologiak, konfigurazioak, lizentziak)
  - Kontratuak estaltzen dituen ekipoen inbentario eguneratua
  - Hileroko bilerak firewall perimetralen txostenak aztertzeko eta zibersegurtasunaren egoera ebaluatzeko.

5.- ZERBITZUA EMATEA ETA ASISTENTZIA IN SITU

- **Servicio de mantenimiento preventivo**: se deberán de realizar tareas planificadas y sistemáticas de manera regular con el fin de prevenir o minimizar la aparición de fallos y averías, prolongar la vida útil de los equipos y garantizar su funcionamiento confiable.

- **Servicio de monitorización** de alertas para gestionar los eventos de los equipos de electrónica de red.

- **Servicio de Backup automatizado semanal** de la configuración de todos los dispositivos de red, con el objetivo de minimizar el riesgo ante fallos, pérdidas de información o ataques a la infraestructura.

- **Servicio de asesoramiento** para resolver consultas y dudas tecnológicas sobre los equipos objeto del contrato.

- **Diagnóstico de los enlaces entre equipos**:
  - Revisión visual y física del cableado en armarios o racks donde se alojan los firewalls u otros equipos sensibles
  - Certificación y verificación del cableado estructurado que afecten la conectividad de los equipos gestionados. Se requiere realizar la reflectometría para determinar el estado de los enlaces de fibra óptica de unión entre los diferentes racks dentro de un mismo edificio.

- **Informes**:
  - Mantenimiento actualizado de documentación técnica (topologías, configuraciones, licencias)
  - Inventario actualizado de los equipos cubiertos por el contrato
  - Reuniones mensuales para analizar los informes de los firewall perimetrales y evaluar el estado de la ciberseguridad.

5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y ASISTENCIA IN SITU.

Zerbitzua urrutitik edo in situ eskainiko da, beharren arabera, gorabeherei erantzun eraginkor eta egoki bat emate aldera.

Intzidentziaren ezaugarriak direla-eta aurrez aurre esku-hartzea behar denean, adjudikaziodunak bermatu beharko du langilea udal bulegoetan in situ egongo dela, hitzartutako epeen barruan. Zerbitzuaren jarraitutasunerako funtsezkoak diren ekipoak direnez, adjudikaziodunaren ordezkaritza edo egoitza 70 km baino gutxiagora egon behar da

Ekipoen eta lizentzien mantentze-lanak zuzenean kontratatu beharko dira ekipoen fabrikatzaileekin; eta kontratuaren adjudikazioduna, berriz, dagokion asistentzia teknikoa emateaz arduratuko da.

Kontratuan sartzen diren ekipo eta soluzioei erantzuteko langile tekniko gaituak izan behar ditu adjudikaziodunak, baita fabrikatzaileekin eta kanal baimenduekin koordinatzeko gaitasuna ere.

El servicio se proporcionará tanto de forma remota como presencial, según resulte necesario para garantizar una respuesta efectiva y adecuada a las incidencias.

Cuando la naturaleza de la incidencia requiera intervención presencial, el adjudicatario deberá garantizar la presencia in situ en las dependencias municipales dentro de los plazos comprometidos. Dado que se trata de equipos críticos para la continuidad del servicio, el adjudicatario deberá disponer de delegación o sede a una distancia inferior a 70 km.

El mantenimiento de los equipos y las licencias deberá contratarse directamente con los fabricantes de dichos equipos, mientras que el adjudicatario del contrato será responsable de proporcionar el soporte técnico correspondiente.

El adjudicatario deberá disponer de personal técnico cualificado para atender los equipos y soluciones incluidos en el contrato, así como de capacidad para coordinarse con los fabricantes y canales autorizados correspondientes.

6.- BALDINTZA TEKNIKOAK ETA ZIURTAGIRIAK.

Adjudikaziodunak egiaztatu beharko du kontratuan sartutako teknologiei euskarria emateko, baita zerbitzua behar bezala ematen dela bermatzeko behar diren giza baliabideak eta baliabide teknikoak eta antolakuntzakoak dituela ere.

Ondorio horietarako, ziurtagiriak, fabrikatzailearen baimenak, baimendutako kanelekiko akordioak edo antzeko baliabideak izan beharko ditu egiaztatzeko gaitasuna duela kontratuaren irismenean sartuta dauden Cisco, WatchGuard eta HPE Aruba teknologiei buruzko euskarri ofiziala, lizentziak eta laguntza teknikoa kudeatzeko.

Kontratuan sartzen diren ekipoen mantentze-lanak, bai eta behar bezala funtzionatzeko, eguneratzeko eta laguntza emateako behar diren lizentziak ere, zuzenean kontratatu behar

6.- REQUISITOS TÉCNICOS Y CERTIFICACIONES.

El adjudicatario deberá acreditar capacidad técnica suficiente para prestar soporte sobre las tecnologías incluidas en el contrato, así como disponer de los medios humanos, técnicos y organizativos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

A estos efectos, deberá contar con certificaciones, autorizaciones de fabricante, acuerdos con canal autorizado o medios equivalentes que acrediten su capacidad para gestionar soporte oficial, licencias y asistencia técnica sobre, al menos, las tecnologías Cisco, WatchGuard y HPE Aruba incluidas en el alcance del contrato.

El mantenimiento de los equipos incluidos en el contrato, así como las licencias necesarias para su correcto funcionamiento, actualización y soporte, deberá contratarse directamente con los

dira ekipo horien fabrikatzaileekin edo baimendutako kanal ofizialen bidez, eta estaldura ofiziala bermatu behar da kontratua indarrean dagoen bitartean.

Gutxienez, adjudikaziodunak Cisco Premier Partner ziurtagiria edo baliokidea eta WatchGuard Silver Partner ziurtagiria edo baliokidea izan behar ditu, bai eta ISO 27001 ziurtagiria edo baliokidea ere, informazioaren segurtasuna kudeatzeari dagokionez, baldin eta haren irismena kontratuaren xede diren zerbitzuekin bat badator.

Era berean, zerbitzuak Udalak erabiltzen dituen informazio- eta komunikazio-sistemei eragiten dienez, 311/2022 Errege Dekretuak arautzen duen Segurtasun Eskema Nazionalaren arabera aplikatzekoak diren segurtasun-neurriak bete beharko ditu adjudikaziodunak; besteak beste, kredentzialen kudeaketa segurua, sarbideen trazabilitatea, informazioaren konfidentzialtasuna, aldaketen kontrola eta segurtasun-gorabeheren jakinarazpena.

Adjudikaziodunak, kontratua indarrean dagoen bitartean, Segurtasun Eskema Nazionalarekin bat datorren MAILA ERTAINeko ziurtagiria izan beharko du, kontratuaren xede diren zerbitzuekin zerikusia duen irismenarekin, eta ziurtapen hori egiaztatu beharko du Udalak eskatzen dionean.

fabricantes de dichos equipos o a través de sus canales oficiales autorizados, garantizando la cobertura oficial durante toda la vigencia del contrato.

Como mínimo, el adjudicatario deberá disponer de certificación Cisco Premier Partner o equivalente, certificación WatchGuard Silver Partner o equivalente, así como certificación ISO 27001 o equivalente en materia de gestión de la seguridad de la información, siempre que su alcance resulte coherente con los servicios objeto del contrato.

Asimismo, dado que el servicio afecta a sistemas de información y comunicaciones utilizados por el Ayuntamiento, el adjudicatario deberá cumplir las medidas de seguridad que resulten aplicables conforme al Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 311/2022, incluyendo gestión segura de credenciales, trazabilidad de accesos, confidencialidad de la información, control de cambios y notificación de incidentes de seguridad.

El adjudicatario deberá disponer, durante toda la vigencia del contrato, de Certificación de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en categoría MEDIA, con un alcance relacionado con los servicios objeto del contrato, debiendo acreditar dicha certificación cuando le sea requerida por el Ayuntamiento.

7. ERANTZUTEKO, EBAZTEKO ETA BERREZARTZEKO DENBORA

Erantzun-denbora hauexek ezartzen dira adjudikaziodunak bete beharreko gutxieneko baldintza gisa:

- Fabrikatzaileak hardware matxuratua berrezartzea 8x5xNBD erako zerbitzuan (hurrengo laneguna).
- Gehieneko erantzun-denbora: hornitzaileak gehienez ere ordubeteko epean erantzun beharko du, intzidentzia jasotzen denetik.
- Intzidentzien konponketa-denbora: ekiporen batek gaizki funtzionatzen badu zerbitzua gelditu barik, intzidentzia hurrengo lanegunaren aurretik konpondu beharko da.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA, RESOLUCIÓN Y REPOSICIÓN

Se establecen los siguientes tiempos de respuesta como requisitos mínimos que deberá cumplir el adjudicatario:

- Reposición hardware averiado por parte del fabricante en 8x5xNBD (siguiente día laborable)
- Tiempo de respuesta máximo: el proveedor deberá proporcionar una respuesta en un plazo máximo de una hora desde la recepción de la incidencia.
- Tiempo de resolución de incidencias: en caso de malfuncionamiento sin parada de servicio, se requerirá que la incidencia se resuelva antes del siguiente día laborable.

- Larrialdietarako erantzun-denbora: zerbitzua eteten bada berehalako erantzuna beharrezkoa denean, hornitzaileak konpromisoa hartuko du intzidentzia gehienez ere 4 orduko epean konpontzeko.
- Funtzionamenduari eta konfigurazioari buruzko kontsulten inguruko gehieneko denbora 2 lanegunekoa izango da.

Epe horiek gorabehera, fabrikatzaileek epe espezifikoak izango dituzte hardwarea ordezteko, ordezko piezak entregatzeko, softwarea baliozkotzeko edo intzidentzia eskalatuak konpontzeko. Nolanahi ere, adjudikaziodunaren ardura izango da gorabehera horien jarraipen aktiboa egitea eta Udala jakinaren gainean edukitzea.

- Tiempo de respuesta para emergencias: en caso de parada de servicio que requieran de una respuesta inmediata, el proveedor deberá de comprometerse a solucionar la incidencia en un plazo máximo de 4 horas.
- El tiempo máximo de respuesta para consultas sobre funcionamiento y configuración será de 2 días laborables.

Los tiempos anteriores deberán entenderse sin perjuicio de los plazos específicos de los fabricantes para sustitución de hardware, entrega de repuestos, validación de software o resolución de incidencias escaladas. En todo caso, el adjudicatario será responsable de realizar el seguimiento activo de dichas incidencias y de mantener informado al Ayuntamiento.

MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H

Digitally signed by MARIA URRATEGUI ELORZA GOGORZA - 72434677H
Date: 2026.06.01 08:33:54 +02'00'

Informatika Saileko Arduraduna

Responsable del Departamento de Informática