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

11/2025

DONOSTIAKO UDALERAKO BACKUP ZIBERBABESTUAREN AZPIEGITURA BERRIA EROSTEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA.	**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADQUISICIÓN DE UNA NUEVA INFRAESTRUCTURA DE BACKUP CIBERPROTEGIDO PARA EL AYUNTAMIENTO DE DONOSTIA / SAN SEBASTIÁN.**
1.- XEDEA Kontratu honen xedea da azken belaunaldiko backup soluzio bat hornitzeko beharrezkoak diren ekipamendua eta softwarea hornitzea, aldaezintasuna eta ziberresilientzia bermatzeko, bai eta horiek instalatzea, konfiguratzea eta abian jartzea ere. Hornidura horrek beharrezko hardware eta software ekipamendua izan beharko du, baita dagozkion lizentziak ere. Eskainitako azpiegiturak egungo backup plataforma ordeztuko du, datuak babesteko egungo beharrei erantzuteko	**1º.- OBJETO** El objeto del presente contrato es el suministro del equipamiento y software necesarios para la dotación de **una solución de backup de última generación que garantice la inmutabilidad y la ciberresiliencia** , así como su instalación, configuración y puesta en marcha precisos. Dicho suministro deberá incluir el equipamiento hardware y software necesario, así como las licencias correspondientes. La infraestructura ofertada, sustituirá a la actual plataforma de backup existente, de cara a cubrir las necesidades actuales de protección de datos.
2.- ABIAPUNTUKO EGOERA Donostiako Udaleko DonostiaTIKen egungo backup-azpiegituraren datuak **I. Eranskinean** daude jasota.	**2º.- SITUACIÓN DE PARTIDA** Los datos de la actual infraestructura de backup de DonostiaTIK, del ayuntamiento de Donostia-San Sebastián, se detallan en el **Anexo I.**
3.- IRTENBIDE TEKNIKOAREN DEFINIZIOA Egungo beharrei erantzuteko, beharrezkoa da backup hiperkonbergenteko eta aldaezineko azpiegitura berri eta azken belaunaldikoa eskuratzea. Baita instalatzeko, abian jartzeko eta ondoren mantentzeko lotutako lanak egitea ere. 3.1 Azpiegitura hiperkonbergentearen betekizunak. 3.1.1 Eskaintzen den azpiegitura hiperkonbergenteak gutxieneko ezaugarri hauek izan beharko ditu: 3.1.1.1 Bi kluster (1 gune bakoitzeko), bakoitzak 4 nodo izango ditu. 3.1.1.2 2D babeseko nodoen konfigurazioa: 1N. Cluster bakoitzeko 2 diskoren edo nodo baten akatsa jasaten du	**3º.- DEFINICIÓN SOLUCIÓN TÉCNICA** Con objeto de cubrir las necesidades actuales, se precisa de la adquisición de **una infraestructura de backup hiperconvergente e inmutable,** nueva y de última generación. Así como, la prestación de los trabajos asociados para su instalación, puesta en marcha y posterior mantenimiento. **3.1 Requisitos de la infraestructura hiperconvergente.** **3.1.1** La infraestructura hiperconvergente ofertada deberá contar con las siguientes **características mínimas**: **3.1.1.1** Dos clusters (1 por site), de 4 nodos cada uno. **3.1.1.2** Configuración de los nodos en protección 2D:1N. Soporta fallo de 2 discos o un nodo por cluster **3.1.1.3** Licencia de backup para **99TB**

I2344n I

3.1.1.3 Backup lizentzia 99TBrako 3.1.1.4 Erreplika lizentzia 99TBrako	**3.1.1.4** Licencia de réplica para **99TB**
3.1.2 Eskainitako azpiegitura hiperkonbergentearen gutxieneko ezaugarriak hauek izango dira NODO bakoitzeko: 3.1.2.1 Gutxienez 2 portu 25GbE eta bi portu FC 32Gbps. Dagozkion SFPak eta kableak sartu beharko dira. - FC: 32 Gbps-eko SFP 's SW eta 1,5 metroko OM4 LC-LC kableatua. - Ethernet: transceiver SFP28 3.1.2.2 Gutxienez 54 TB erabilgarriko edukiera izan beharko du, eta gutxienez 3,2 TB erabilgarriko flash biltegiratze tierra eskaini beharko du, datu kritikoetarako eskritura azkarragoak ahalbidetzeko. 3.1.2.3 Gutxienez 16-Core 2.0Ghz-ko prozesadore bat izan beharko du, eta gutxienez 128GB DDR4 RAM	**3.1.2** La infraestructura hiperconvergente ofertada deberá contar con las siguientes **características mínimas por NODO:** **3.1.2.1** Deberá disponer de al menos 2 puertos 25GbE y dos puertos FC 32Gbps. Se deberán incluir los SFP´s y cableado correspondientes. - FC: SFP´s SW de 32 Gbps y cableado OM4 LC-LC de 1,5 metros. - Ethernet: transceiver SFP28 **3.1.2.2** Deberá disponer de una capacidad de al menos 54 TB útiles y deberá ofrecer un tier de almacenamiento flash de al menos 3,2 TB útiles, que permita escrituras más rápidas para los datos críticos. **3.1.2.3** Deberá disponer de al menos un procesador de 16-Core 2.0Ghz y al menos 128GB DDR4 RAM
3.2 Backup soluzioaren gutxieneko baldintza teknikoak. 3.2.1 Eskalagarritasun mugagabea. Scale-OUT arkitektura duten x86 nodoetan oinarritu behar da, akats puntu paregaberik gabe. 3.2.2. Datuak klonatzea eta berehala berreskuratzea. Datuak (VMak, DBak eta NASak) berehala eta modu masiboan esportatzeko aukera izan behar du, backup biltegiratzetik ekoizpen inguruneetara zein testing inguruneetara. 3.2.3. Backup soluzioan (kopiak zein katalogoa) gordetako datuen barne aldaezintasuna bermatu behar du, 3.2.4. Historikoak, artxibatuak edo RTO handiko Backup-ak kudeatzeko S3 biltegiratze-sistemetara transferitzeko gai izan behar du, lizentzia-kostu gehigarririk gabe. 3.2.5. x86 baremaleko zerbitzarietan, makina birtualetan eta cloud inguruneetan hedatzeko aukera izan behar du, ingurune hibridoetan eta ROBOn (Remote Office/Branch Office) bateragarritasuna ahalbidetzeko 3.2.6 Backupsen erreplika egiteko aukera eman behar du, hainbat siteren artean. 3.2.7 Nodoak online zabaltzea,	**3.2 Requisitos técnicos mínimos de la solución de backup** **3.2.1.** . Escalabilidad ilimitada. Se ha de basar en nodos x86 con arquitectura Scale-OUT, sin puntos únicos de fallo. **3.2.2.** Clonado de datos y recuperación instantánea. Debe poder exportar datos (VM´s, DB´s y NAS) de forma instantánea y masiva, desde el almacenamiento de backup, tanto a entornos de producción como de testing. **3.2.3.** Debe garantizar la inmutabilidad interna de los datos almacenados en la solución de backup (tanto copias como catálogo), **3.2.4.** Debe ser capaz de transferir a sistemas de almacenamiento S3 para gestión de históricos, archivados o Backups de alto RTO, sin coste adicional de licenciamiento. **3.2.5**. Debe de tener la posibilidad de ser desplegado en servidores x86 baremetal, maquinas virtuales y entornos cloud para permitir la compatibilidad en entornos híbridos y ROBO (Remote Office/Branch Office) **3.2.6** Debe de permitir la réplica de Backups entre múltiples sites. **3.2.7** Debe soportar la ampliación,

I12344n1

ordezkatzea eta mantentzea jasan behar du, backup kusterrari eragin gabe eta konfigurazioan aldaketarik egin gabe.	sustitución y mantenimiento online de los nodos sin afectación al custer de backup y sin cambios en la configuración.
3.2.8 Dauden inguruneetako bakoitzean enkriptazioa/deduplikazioa/konpresioa hautatzeko aukera eman behar du.	**3.2.8** Debe de permitir seleccionar encriptación /deduplicación / compresión por cada uno de los entornos existentes.
3.2.9 Osotasun gisa hedatu eta eguneratu ahal izan behar da, eta ez da beharrezkoa izan behar sistema eragilean esku hartzea edo backup softwarea instalatzeko sistema eragile gehigarri bat mantentzea.	**3.2.9** Debe de poder ser desplegado y actualizado como un todo, sin requerir intervención en sistema operativo o mantenimiento de un sistema operativo adicional sobre el que instalar el software de backup.
3.2.10 Deduplikazio eta konpresio globaleko mekanismo bat eskaini behar du.	**3.2.10** Debe de ofrecer un mecanismo de deduplicación y compresión global.
3.2.11 Vmware makina birtualak berreskuratzeko aukera eman behar du, Fibre Channel protokoloaren bidez.	**3.2.11** Debe de permitir la recuperación de máquinas virtuales Vmware por protocolo Fibre Channel.
3.2.12 Backup soluzioak softwarea kontsolaren bidez automatikoki eguneratzeko aukera eman behar du, hura osatzen duten nodo edo kontrolatzaileen gainean modu kontrolatuan egiteko, zerbitzu orokorra edo datuetarako sarbidea galdu gabe.	**3.2.12** La solución de backup debe permitir la actualización automática del software vía consola, de manera que se realice de forma controlada sobre los distintos nodos o controladoras que lo compongan, sin pérdida ninguna de servicio general o de acceso a datos.
3.2.13 Komunikazio guztia enkriptatuta egin beharko da, agenteetatik plataformara, zerbitzuaren plataformako nodoen artean, eta kopiak biltegiratzeko. Gakoak kudeatzeko barne mekanismoak erabili ahal izango ditu, bai eta horiek kudeatzeko kanpo soluzioak ere.	**3.2.13** Toda la comunicación deberá hacerse de forma encriptada, desde los agentes hacía la plataforma, entre nodos de la plataforma del servicio y hacía el almacenamiento destino de copias. Deberá poder utilizar mecanismos internos de gestión de claves, así como soluciones externas de gestión de las mismas.
3.2.14 Backup inkrementala blokeko. Jatorrian aldatu diren blokeen backupak egiteko aukera emango duen mekanismo bat izan beharko du, bai zerbitzari fisikoetarako, bai birtualetarako, eta, horrela, irakurritako eta transmititutako datuen kopurua murriztuko da.	**3.2.14** Backup incremental por bloque. Deberá incluir un mecanismo que permita realizar los backups de los bloques que hayan cambiado en origen, tanto para servidores físicos como virtuales, disminuyendo de esta forma la cantidad de datos leídos y transmitidos.
3.2.15 Kluster bakoitzak gaitasun eta belaunaldi desberdinetako nodoak nahasteko aukera eman behar du.	**3.2.15** Cada cluster debe permitir mezclar nodos de diferentes capacidades y generaciones.
3.2.16 Proposatutako soluzioak faktore anitzeko autentifikazioa izango du, sistemaren administratzaileen nortasuna bermatzeko, identitatea ordeztean oinarritutako erasoen aurrean. Sarbidea kontrolatzeko mekanismo anizkoitza ere izango du, baimenak igotzeko.	**3.2.16** La solución propuesta dispondrá de autenticación multi-factor, que garantice la identidad de los administradores del sistema frente a ataques basados en suplantación de identidad. También dispondrá de mecanismo de control de acceso múltiple, para elevación de permisos.
3.2.17 Gai izan behar du “File Indexing” mekanismoak ezartzeko, backup eta fitxategien berreskuratze granularrerako.	**3.2.17** Debe ser capaz de implementar mecanismos de “File Indexing” para backup y recuperación granular de ficheros.

3.2.18 Tamaina handiko fitxategien backup-a optimizatzeko mekanismoak izan behar ditu.	**3.2.18** Debe de incorporar mecanismos de optimización de backup de ficheros de gran tamaño.
3.2.19 Kopien biltegian bilaketa globaleko mekanismoak sartu behar ditu.	**3.2.19** Debe de incorporar mecanismos de búsqueda global en el repositorio de copias.
3.2.20 Datu-baseak klonatzeko motor bat izan behar du test automatikoko inguruneetarako.	**3.2.20** Ha de contar con un motor de clonado de bases de datos para entornos de test automático.
3.3 Soluzioak eskaintzen dituen gutxieneko bateragarritasun eta integrazio baldintzak:	**3.3 Requisitos mínimos de compatibilidad e integración ofrecidos por la solución:**
3.3.1. Honako ingurune hauetarako backup soluzio bat emateko gai izan behar du: - Vmware - Microsoft Hyper-V - Windows Server - DB2 Windows - HCL Notes - SQL Server, Postgres eta MySQL - File Server Windows - Microsoft Active Directory - NAS - Linux (Debian, RHEL, eta bere deribatuak) - Microsoft 365 on premise - NoSQL and Hadoop - AWS, Azure - Oracle - Edukiontziak	**3.3.1.** Debe ser capaz de dar una solución de backup para los siguientes entornos: - Vmware - Microsoft Hyper-V - Windows Server - DB2 Windows - HCL Notes - SQL Server, Postgres y MySQL - File Server Windows - Microsoft Active Directory - NAS - Linux (Debian, RHEL, y sus derivados) - Microsoft 365 on premise - NoSQL and Hadoop - AWS, Azure - Oracle - Contenedores
3.3.2 Zerbitzari fisikoak. Windows, Linux eta UNIX inguruneak babesteko aukera emango du.	**3.3.2** Servidores físicos. Permitirá la protección de entornos Windows, Linux y UNIX.
3.3.3 Oracle babesteko RMANekin integratzeko agenteak edo mekanismoak jaso beharko ditu, kontsola bidez denboran puntu-puntuan berreskuratuta.	**3.3.3** Deberá incluir agentes o mecanismos de integración con RMAN para protección de Oracle, con recuperación a punto en el tiempo por consola.
3.3.4 M365 on premise postontzietako backup agenteak, Onedrive dokumentuak eta Sharepoint on line objektuak eta Teams dokumentuak sartu beharko ditu.	**3.3.4** Deberá incluir agentes de backup de buzones de M365 on premise, así como documentos de Onedrive y objetos de Sharepoint on line y documentos de Teams.
3.3.5 Plataforma eta kontsola berarekin hodei-inguruneen eta hodeian aldaezinak diren kopien SaaS backup moduan eskaintzeko aukera izan beharko du, balizko hodei hibridoaren estrategia bat estaltzeko.	**3.3.5** Deberá poder ofrecer en modo SaaS backup de entornos de nube y copias inmutables en la nube, con la misma plataforma y consola, de cara a cubrir una posible estrategia de nube híbrida.
3.4 Soluzioan sartu beharreko gutxieneko funtzionaltasunak, dagokion lizentziarekin:	**3.4 Funcionalidades mínimas a incluir en la**

112344n1

3.4.1. RBAC eta SSO. (Roletan eta saio bakarraren hasieran oinarritutako sarbide-kontrola). Tokiko erabiltzaileak eta administrazio rol pertsonalizatuak definitzeko aukera izan beharko du, eta segurtasuna direktorio aktiboarekin eta SSO inguruneekin integratu beharko du.	**solución con su licencia correspondiente:** **3.4.1.** RBAC y SSO.(Control de acceso basado en roles e inicio de sesión único). Deberá poder definir usuarios locales, Roles de administración personalizados e integrar la seguridad con Directorio Activo y entornos SSO.
3.4.2 Administrazio-ataria. SaaS moduko kontsola bat izan beharko du, aldi berean kluster anitzeko kudeaketa egin ahal izateko. Horrez gain, modu lokalean maneiatu ahal izango da, SaaS ataria erabilgarri ez badago.	**3.4.2** Portal de administración. Deberá incluir una consola en modo SaaS, que permita la gestión simultanea multi-cluster. Adicionalmente debe poder ser manejado de forma local, en caso de indisponibilidad del portal SaaS.
3.4.3 Segurtasun-plataforma. “Anomaliak detektatzeko” plataforma bat izan beharko du, datu babestuetan ezkutuko mehatxuak detektatzeko gai izango dena, datuen portaeran oinarrituta.	**3.4.3** Plataforma de seguridad. Deberá incluir una plataforma de *“*Detección de anomalías*”*, que sea capaz de detectar posibles amenazas latentes en los datos protegidos, basándose en el comportamiento de los datos.
3.4.4 Simulazioa. Okupazioa simulatzeko mekanismo bat integratu beharko du, klusterraren etorkizuneko erabilera kalkulatu ahal izateko.	**3.4.4** Simulación. Deberá integrar un mecanismo de simulación de ocupación que permita estimar la utilización futura del cluster.
3.4.5 Errendimendu-kontrola. Hardwarean errendimendu-arazoak kontrolatzeko eta aurkitzeko aginte-taula xehatu bat izan beharko du.	**3.4.5** Control de rendimiento**.** Deberá incluir un cuadro de mandos detallado para controlar y localizar problemas de rendimiento en el hardware
3.4.6 Txostenak. Egindako lanen txostenak, SLAak, objektuen babesa, kopien egoera eta kontsumitutako biltegiratzea jaso beharko ditu.	**3.4.6** Informes**.** Deberá incluir informes de trabajos realizados, SLAs, protección de objetos, estado de copias y almacenamiento consumido.
3.4.7 Alertak. Hainbat kategoriari buruzko alertak sortzeko sistema bat izan beharko du, SNMP trapuak bidali eta kanpoko SYSLOG batekin integratu ahal izateko.	**3.4.7** Alertas**.** Deberá disponer de un sistema de creación de alertas sobre múltiples categorías, que permita envío de traps SNMP e integración con un SYSLOG externo.
3.4.8 Auditoretza. Sistemak fitxategietarako sarbidea kontrolatzeko auditoretza-erregistro bat izango du, eta logak kanpoko syslog batera bidaltzeko aukera emango du.	**3.4.8** Auditoría. El sistema dispondrá de un registro de auditoría de control de acceso a ficheros y permitirá el envío de los logs a un syslog externo.
3.5 Egin beharreko lanak: instalazioa, konfigurazioa eta abian jartzea Eskaintzak egin beharreko lan hauek ezartzeko plan xehatua izan beharko du:	**3.5 Trabajos a realizar: Instalación, configuración y puesta en marcha** La oferta deberá incluir un **plan de implantación detallado** de los siguientes trabajos a realizar:
3.5.1. Ekipamendua bi DPZetan instalatzea eta karrakatzea, konfigurazio optimoarekin. Ekipo berriak DonostiaTIK azpiegiturara konektatzeko beharrezkoak diren elementu guztiak sartu beharko dira.	**3.5.1.** Instalación y enracado del equipamiento en los dos CPD´s, con la configuración óptima. Se deberán incluir todos los elementos necesarios para la conexión de los nuevos equipos a la infraestructura de DonostiaTIK.
3.5.2. Lotura fisikoa.	

I12344n I

3.5.3. Nodoen konfigurazioa eskatutako eskakizunekin eta kontratu honen xedea inplementatzeko beharrezkoak diren gainerako konfigurazioekin.	**3.5.2.** Conexión física.
3.5.4. Bezeroaren segurtasun-arkitekturarekin integratzea eta plataforma sekurizatzea.	**3.5.3.** Configuración de los nodos con los requerimientos solicitados y resto de confguraciones necesarias para implementar el objeto del presente contrato.
	3.5.4. Integración con arquitectura de seguridad del cliente y securización de la plataforma.
3.6 Egin beharreko lanak: egungo ingurunea babesteko plana.	**3.6 Trabajos a realizar: Plan de protección entorno actual.**
Eskaintzan, dauden datuak babesteko plan xehatua jaso beharko da, zerbitzua gelditu gabe, eta honako lan hauek barne hartuko ditu:	La oferta deberá incluir un **plan de protección detallado de los datos existentes, sin paradas de servicio**, que incluya siguientes trabajos a realizar:
3.6.1. Babes-politiken definizioa, kopia aldaezinekin, egungo plataforman dauden inguruneetako bakoitzerako, II. eranskinean adierazitakoak.	**3.6.1.** Definición de políticas de protección, con copias inmutables, para cada uno de los entornos existentes en la actual plataforma, indicadas en el **Anexo II**.
3.6.2. Babes- eta berreskuratze-probak, 3.6.1 atalean definitutako politikenak (datuen osotasuna, erredundantzia, berreskurapena, hondamendien simulazioa, errendimendua...)	**3.6.2.** Pruebas de protección y recuperación, de las políticas definidas en el apartado 3.6.1 (Integridad de los datos, redundancia, recuperación. simulación de desastres, rendimiento,...))
3.6.3 Jarraipenerako eta anomaliak detektatzeko plataforma, 3.4.3 atalean adierazitakoa, konfiguratzea eta abian jartzea	**3.6.3** Configuración y puesta en marcha de la plataforma de seguiridad y detección de anomalías, indicada en el apartado 3.4.3
3.6.4 Erresilientzia probak segurtasun plataformarekin (hondamendien simulazioa, mehatxuak detektatzea, mehatxuen aurrean erantzuteko probak, errekuperazio probak, errendimendu probak...)	**3.6.4** Pruebas de resiliencia con la plataforma de seguridad (Simulación de desastres, detección de amenazas, pruebas de respuesta ante amenazas, pruebas de recuperación, pruebas de rendimiento,...)
3.6.5 Txosten, reporting eta alerten plataforma konfiguratzea.	**3.6.5** Configuración de la plataforma de informes, reporting y alertas.
3.6.6 3.4 atalean eskatutako gainerako funtzionalitateak konfiguratzea eta abian jartzea	**3.6.6** Configuración y puesta en marcha del resto de funcionalidades solicitadas en el apartado 3.4
3.6.7 Fabrikatzailearen euskarria izateko beharrezko erregistroa eta konfigurazioa	**3.6.7** Registro y Configuración necesaria para disponer del soporte del fabricante
3.7 Eskainitako arkitekturaren betekizunak eta egin beharreko lanak	**3.7 Requisitos de la arquitectura ofertada y los trabajos a realizar**
3.7.1 Soluzioak ez du esan nahi dauden aplikazioak aldatu behar direnik, ezta egungo konfigurazioa aldatu behar denik ere.	**3.7.1** La solución no debe implicar el cambio de ninguna de las aplicaciones existentes ni de su configuración actual.
3.7.2 Plataforma anitzeko funtzionamendurako ziurtatuta egon beharko du guztiak, I. eranskinean eta II. eranskinean zehaztutako sistemen	**3.7.2** Todo deberá estar certificado para su funcionamiento multiplataforma bajo los

112344n1

eta agiri honetan zehaztutako gainerako elementuen arabera. 3.7.3 Ezarri beharreko elementuak eta egin beharreko lanak, 3.5 eta 3.6 ataletan adierazitakoak, fabrikatzaileak baliozkotu eta ziurtatu beharko ditu. 3.7.4 Plegu hauetako 3. atalean eskatutako guztia instalatuta eta funtzionamendu ezin hobean geratu behar da. 3.7.5 Eskainitako soluzioak I. eta II. eranskinetan zehaztutako egungo azpiegituraren elementuren batekin bateraezintasunen bat badu, enpresa esleipendunak beharrezko elementuak hornituko ditu edo bateraezintasun hori konpontzeko beharrezko ekintza zuzentzaileak egingo ditu. 3.7.6 Plegu hauetako 3.5 eta 3.6 ataletan eskatutako lan guztiak ENS eta NIS2 araudiak betetzea erraztuko duten mekanismoak aplikatuz egingo dira. 3.7.7 Beste baldintza batzuk: 1. Eskainitako osagai guztien instalazio fisikoa eta karrakaketa DonostiaTIK azpiegituran dagoen rack termard-ean sartuko da. 2. Ekipamendua Donostiako Udalaren bi cpd zentroetara garraiatuko da. 3. Osagai guztien interkonexio erredundanterako behar den kableatua sartuko da. 4. Bilgarriak kendu eta birziklatu egingo dira. 5. 3.5 paragrafoan eskatutako instalazio- eta konfigurazio-lanak in situ egingo dira. DonostiaTIKeko teknikariekin erabakiko da eskatutako gainerako lanak nola egin.	sistemas especificados en el anexo I y anexo II, y el resto de elementos detallados en este pliego. **3.7.3** Tanto los elementos a implantar como los trabajos a realizar, indicados en apartado 3.5 y 3.6, deberán estar validados y certificados por el fabricante. **3.7.4** Todo lo solicitado en el apartado 3, de estos pliegos, tiene que quedar instalado y en perfecto funcionamiento. **3.7.5** En caso de que la solución ofertada tenga alguna incompatibilidad con algún elemento de la infraestructura actual detallada en los Anexos I y II, la empresa adjudicataria suministrara los elementos necesarios o realizará las acciones correctoras necesarias para subsanar dicha incompatibilidad. **3.7.6** Todos los trabajos solicitados en los apartados 3.5 y 3.6 de estos pliegos, se realizará aplicando mecanismos que faciliten el cumplimiento de normativas ENS y NIS2. **3.7.7** Otros requisitos: 1. Se incluirá la instalación física y enracado de todos los componentes ofertados, en un rack estándard existente en la infraestructura de DonostiaTIK. 2. Se incluirá el transporte del equipamiento a los dos cpd´s del ayuntamiento de Donostia-San Sebastián. 3. Se incluirá el cableado necesario para la interconexión redundante de todos los componentes. 4. Se incluirá la retirada y reciclaje de los embalajes. 5. Los trabajos de instalación y configuración solicitados en el apartado 3.5, se realizará in situ. Se decidirá con los técnicos de DonostiaTIK la forma de realizar el resto de trabajos solicitados.
4. SALMENTA OSTEKO GORABEHEREI ERANTZUTEKO BETEBEHARRAK 4.1 Enpresa esleipendunak berme bat eman beharko du ezarritako konponbideari buruz, kontratuaren xede diren lanak amaitu eta HIRU HILABETEKO epean gutxienez, Harrera eta Adostasun Aktatik zenbatzen hasita. Gainera, honako baldintza hauek bete beharko ditu: • Kontratatutako aldirako lizentziak	**4º.- OBLIGACIONES DE ATENCIÓN A INCIDENCIAS POST-VENTA** **4.1** La empresa adjudicataria deberá prestar una garantía sobre la solución implantada durante, al menos, los TRES MESES posteriores a la finalización de los trabajos desarrollados objetos del contrato, a contar desde el Acta de Recepción y Conformidad. Además deberá de cumplir los siguientes requisitos:

112344n1

erregistratzeko izapidea egin beharko du, bai konponbidearen funtzionamendurako beharrezkoak direnak, bai plegu hauetan eskatutakoak, guztiak data berean erregistratuta gera daitezen. • Fabrikatzaileari eskatzen zaion bermea edo euskarria kudeatzeaz arduratuko da. • Ezarritako konponbidean sor daitezkeen arazoei erantzun beharko die.	• Deberá de realizar el trámite de registro de licencias para el periodo contratado, tanto las necesarias para el funcionamiento de la solución como las solicitadas en estos pliegos, de forma que queden registradas todas ellas en la misma fecha • Será responsable de gestionar la garantía o soporte exigida al fabricante. • Deberá responder a los problemas que puedan surgir en la solución implantada.
4.2 Enpresa esleipendunak, berme-aldia amaitu ondoren, ezarritako soluzioari buruzko euskarri ebolutiboa eman beharko du, 8x5 eta NBD (Next business day) bulego-orduetan, kontratua amaitu arte (30 HILABETE), eta honako baldintza hauek bete beharko ditu: • Azpiegituraren intzidentzia kudeatzea eta konponbidearen fabrikatzailearekin bitartekotza egitea • Konfiguratzeko eta erabiltzeko zalantza teknikoak argitzea • Laguntza Cohesity soluzioaren kudeaketarekin • Plataformaren eguneratzeak, bereziki kritikotzat jotzen direnak • Kudeaketa teknikorako zuzenean esleitutako TAM (Technical Account Manager) • Horiek eguneratzeari eta planifikatzeari buruzko gomendioa • Berrikuntzei buruzko sei hileko briefinga • Capacity Planner • Behar berrien hedapenari buruzko aholkularitza	**4.2** La empresa adjudicataria una vez finalizado el periodo de garantía, deberá prestar un soporte evolutivo sobre la solución implantada, en horario de oficina **8x5** y NBD **(Next business day)**, hasta finalización del contrato (**30 MESES**), que deberá cumplir los siguientes requisitos: • Gestión de incidencia de la infraestructura y mediación con el fabricante de la solución • Resolución de dudas técnicas de configuración y uso • Apoyo con la gestión de la solución Cohesity • Actualizaciones de plataforma con especial incidencia en aquellas consideradas críticas • TAM (Technical Account Manager) asignado y directo para la gestión técnica • Recomendación sobre actualizaciones y planificación de las mismas • Briefing semestral sobre novedades • Capacity Planner • Asesoría sobre el despliegue de nuevas necesidades
4.3 Softwarearen eta hardwarearen enpresa fabrikatzaileak, bermea eskaini behar duen **3 urteetan**, honako baldintza hauek bete beharko ditu: • Behar diren pieza guztiak hornitzea, betiere fabrikatzailearen jatorrizkoak, matxuragatik edo ekipamenduaren funtzionamendu txarra eragiten duen bestelako gorabeherengatik, **9X5 in situ NBD (Next business day)** erantzun-denborarekin.	**4.3** La empresa fabricante del software y hardware, durante **los 3 años** en las que debe ofrecer garantía, deberá cumplir los siguientes requisitos: • Suministrar todas las piezas necesarias, siempre originales de fabricante, por avería u otra incidencia que provoque el mal funcionamiento del equipamiento, con tiempo de respuesta **9X5 in situ NBD**

112344n1

• Fabrikatzen duen enpresako langileek artatzen duten **"call home"** mekanismo bat izatea, erositako hardwareak fabrikatzaileari edozein gertakariren berri automatikoki eman diezaion. • Matxura-abisuei erantzuteko laguntza izatea. Euskarri horiek gutxienez egunean 9 ordu bete beharko dituzte (07:00etatik 16:00etara) asteko 5 lanegunetan, astelehenetik ostiralera. • Teknikari espezialista baten esku-hartze fisikoa beharrezkoa den kasuetan, hark bezeroarengana joan beharko du beharrezko ordezkoarekin, laguntza-zentroak emandako ekintza-planaren arabera, gertakariaren egun berean. • Softwarearekin zerikusia duten akats-arazo guztietarako laguntza bermatzea. • Softwarearen azken funtzioetarako eta eguneratzeetarako sarbidea ematea. • Monitorizatzeko eta fabrikatzailearen euskarriarekin konektatzeko software bat izatea. Enpresa fabrikatzaileak eskakizun horiek guztiak gauzatuko ditu bermeak irauten duen 3 urteetan, eta gorabeheren konponbidea lizitatzaileak eskainitako prezioan sartuko da. Inola ere ez dute ekarriko kontratuaren esleipen-prezioaren gaineko inolako kosturik.	**(Next business day)** • Disponer de un mecanismo de "**call home**" atendido por personal de la empresa fabricante, de forma que el hardware adquirido avise automáticamente al fabricante de cualquier incidente. • Disponer de soporte a la atención de los correspondientes avisos de avería. Dichos soporte deberá cubrir como mínimo 9 horas al día (de 07:00 a 16:00 horas) durante los 5 días laborables semanales, de lunes a viernes. • En los casos en los que sea necesaria la intervención física 'in-situ' de un técnico especialista, éste deberá acudir al cliente con el repuesto necesario de acuerdo con el plan de acción suministrado por el centro de soporte. • Garantizar la asistencia a todos los problemas de defecto relacionados con el software. • Proveer acceso a las últimas funciones y actualizaciones de software • Disponer de un software de monitorización y conexión con el soporte del fabricante Todos estos requerimientos se harán efectivos tanto por parte de la empresa fabricante como de la adjudicataria durante los 3 años de duración de la garantía y la solución de las incidencias estará incluido en el precio de ofertado por el licitador. En ningún caso supondrán costo alguno sobre el precio de adjudicación del contrato.
5.- INFORMAZIOA ETA DOKUMENTAZIOA TRANSFERITZEA Kontratuaren xede diren lanak egiten diren bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du, une oro, DonostiaTIKek izendatutako pertsonei eskatzen duten informazio eta dokumentazio guztia emateko, lanen inguruabarrak, sor daitezkeen arazoak eta erabilitako teknologiak, metodoak eta tresnak erabat ezagutzeko. Gainera, **gutxienez 4 orduko jardunaldi** bat emango da, ezarritako soluzioa kudeatzeko eta konfiguratzeko behar diren ezagutzak transferitzeko DonostiaTIKeko teknikariei.	**5.- TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN** Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por DonostiaTIK toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas. Además se impartirá una **jornada de al menos 4 horas**, para transferir los conocimientos necesarios para la gesión y configuración de la solución implantada a los técnicos de

I12344n I

	DonostiaTIK.
6.- AZKEN DOKUMENTAZIOA Hornitutako produktua martxan jarri ondoren, esleipendunak kontratatutako hornidura mantentzeko eta ondoren kudeatzeko beharrezko dokumentazioa aurkeztu beharko du formatu elektronikoan, eta gutxienez honako agiri hauek jaso beharko ditu: **6.1** Proiektuaren azken ezarpenari buruzko dokumentazio eta eskema grafiko xehatuak entregatu beharko dira, bezeroaren azpiegiturara egokituta.. **6.2** Lehiaketa honetan emandako hardware eta software produktu guztien fabrikatzailearen dokumentuak eta gidak. **6.3** Soluzioa instalatzeko eta konfiguratzeko eskuliburua. **6.4** Hornitutako produktuen zerrenda, eta, hala dagokionean, serie-zenbakia, bermeen iraupena eta dagozkien lizentziak dituzten manetenimendu eta ziurtagiriekin.	**6.-DOCUMENTACIÓN FINAL** Tras la puesta en funcionamiento del producto suministrado, el adjudicatario deberá aportar la documentación necesaria para el mantenimiento y posterior gestión del suministro contratado en formato electrónico, debiendo contener cuando menos los siguientes documentos: **6.1** Se deberá entregar la documentación y esquemas gráficos detallados de la implantación final del proyecto, adaptada a la infraestructura del cliente. **6.2** Documentos y guías de fabricante de todos los productos hardware y software suministrados como parte del presente concurso. **6.3** Manual de instalación y configuración de la solución. **6.4** Listado de los productos suministrados y cuando proceda con el n.º de serie, duración de las garantías y manetenimientos y certificados con las licencias correspondientes.
ERANSKINAK - I. eta II. eranskinak hala eskatzen duten enpresen eskura daude, eskatzailearen datuak erregistratu ondoren, eskatutako konfidentzialtasuna egiaztatzeko. Horretarako, harremanetan jarri beharko dute honako hauen bidez: donostiatik_kontratazioa@donostia.eus Telefono zenbakia: 943481824 Kontratazio-organoak eranskinetan jasotako informazioa eskuratzeko aukera ukatu ahal izango die beren tipologia dela-eta lizitazioan parte hartzeko interes legitimorik ez duten enpresei. Horretarako, interesa egiaztatzeko eskatu ahal izango du, interes hori justifikatzen duen dokumentazioa aurkeztuz.	**ANEXOS** - Los Anexos I, II 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: 943481824 El órgano de contratación podrá denegar el acceso a la información contenida en los Anexos a empresas que por su tipología no tengan interés legítimo en participar en la licitación. A estos efectos, podrá solicitar que se acredite su interés mediante la aportación de la documentación que se estime que justifica dicho interes.
Donostian, sinaduraren egunean Lourdes Apeztegia Alzola Ekoizpen Saileko Zerbitzuburua	

112344n1

Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado digitalmente :
Lourdes Apeztegia Alzola (20/08/2025 12:52 CEST)
Egiaztatzeko / Verificación : https://www.donostia.eus/scve
Eskaera kodea / Código de petición : GE4X-W81R-T3WS-FE41