Ayuntamiento Udala
INFORMAZIOAREN GIZARTE ETA HERRITARREN PARTE-HARTZE ARLOA
ÁREA DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
irun
www.irun.org

4 URTERAKO Cortex XDR "Pro" BIRUSEN KONTRAKO SOLUZIOAREN LIZENTZIEN HORNIDURA, MANTENTZEA ETA EUSKARRIAREN KONTRATAZIOA

- BALDINTZA TEKNIKOEN PLEGUA -

CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LAS LICENCIAS DE LA SOLUCIÓN ANTIVIRUS Cortex XDR "Pro" PARA UN PERIODO DE 4 AÑOS

- PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS –

ARLO SUSTATZAILEA/ ÁREA PROMOTORA: GOBERNU IREKIAREN ETA HERRITARRENTZAKO ARRETAREN ARLOA / AREA DE GOBIERNO ABIERTO Y ATENCIÓN CIUDADANA.

ESPEDIENTE KODEA/ CÓDIGO EXPEDIENTE: 2026ZAUN0097

1. KONTRATUAREN XEDEA

Kontratu honen xedea da **Palo Alto Networks fabrikatzailearen Cortex XDR birusen aurkako tresnaren "Pro" bertsioko lizentzien hornidura, egun ezarrita dagoen "Prevent" bertsiotik abiatutahedatzeko Zerbitzuak basrne, eta kontratuaren iraunaldian etengabe eguneratzea bermatzen dutenak, bai eta aldi horretan euskarri eta mantentze zerbitzua ere.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el **suministro de licencias de la herramienta antivirus Cortex XDR en su versión "Pro", del fabricante Palo Alto Networks, incluyendo los servicios para su despliegue a partir de la versión "Prevent" actualmente implantada, y que garanticen su permanente actualización durante el periodo de duración del contrato, así como el servicio de soporte y mantenimiento durante dicho periodo.**

2. TESTUINGURUA, AURREKARIAK ETA KONTRATAZIOAREN IRISMENA DEFINITZEKO ERREFERENTZIAK

2.1. Testuingurua eta aurrekariak

Udal Informatika Zerbitzuak ahalegin handiagoa egin du azken urteotan, EU NEXT

2. CONTEXTUALIZACIÓN, ANTECEDENTES Y REFERENCIAS PARA DEFINIR EL ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

2.1. Contextualización y antecedentes

El Servicio de Informática Municipal ha redoblado esfuerzos en los últimos años, con el apoyo

Dokumentua balioztatzeko / Verificación del documento en:
http://www.irun.org/validador
Balioztapen kodea/Código de verificación: 0Y36-WCUR-2U71-HY60
Sinadura elektronikoaren egilea eta data / Autor y fecha de la firma electrónica
Francisco Javier Arranz Molinero JEFE DE INFORMÁTICA (13/10/2026 18:04 CEST)

Generation laguntza-programaren laguntza ekonomikoarekin (Zibersegurtasuna, 5. lerroa), Udal Sareari ziberbabeserako tresna eta plataforma aurreratuak emateko, Udal-Sistema Informatikoak Udalaren barne-kudeaketarako beharrezkoak diren erasoak, datu-lapurretak edo zerbitzu digitalen funtzionamenduaren aldaketa larriak jasateko arriskua minimizatzeko, eta herritarrei eta enpresei baliagarriak eta fidagarriak diren informazio- eta izapidetze-zerbitzuak eskaintzeko.

Tresna eta plataforma horien artean dago birusen aurkako Cortex XDR babes-soluzioa, portaeran oinarritua eta 2018an prozedura irekiaren bidez esleitu ondoren ezarria, aurretik udal-sarean ezarritako sinaduren fitxategietan oinarritutako soluzioekiko planteamendu apurtzaile batean.

Horrela, bada, 4 urterako plataformaren euskarri eta mantentze zerbitzuen eta lizentzien horniduraren kontratazioa planteatzen da.

2.2. Kontratazioaren irismena zentratzeko erreferentziak

Kontratazio honek barne hartuko ditu:

- Egungo instalazioa kudeatzeko kontsolaren lizentziak mantentzea, makinen agenteen egoera ikusteko (Tennant S/N 02209800004157), lizentzia guztiak "Pro" bertsiora aldatuz.

- 680 endpoint bezero-lizentzia (580 lizentzia Udal Sareko zerbitzarientzat eta lanpostu informatikoentzat + 100 lizentzia mugikortasun-gailuentzat, smartphoneentzat eta tabletentzat).

económico del programa de ayudas EU NEXT Generation en su Línea-5, Ciberseguridad, para dotar a la Red Municipal de una serie de herramientas y plataformas de ciberprotección avanzadas, para minimizar el riesgo de que el Sistema Informático Municipal pueda sufrir ataques, robos de datos, o alteraciones graves del funcionamiento de los servicios digitales necesarios para la gestión interna del Ayuntamiento y para ofrecer a la ciudadanía y a las empresas unos servicios de información y tramitación que les resulten útiles y confiables.

Entre estas herramientas y plataformas se encuentra la solución de protección antivirus Cortex XDR, basada en el comportamiento e implantada tras su adjudicación por procedimiento abierto en 2018, en un planteamiento rupturista con las soluciones, basadas en ficheros de firmas, implantadas con anterioridad en la Red Municipal.

Así, se plantea ahora una contratación, por un periodo de 4 años, del suministro de las licencias y de los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma.

2.2. Referencias para centrar el alcance de la contratación

La presente contratación incluirá:

- El mantenimiento de las licencias de la consola de gestión de la actual instalación, para la visualización del estado de los agentes en las máquinas (Tennant S/N 0220980000004157), evolucionando todas las licencias a la versión "Pro".

- 680 licencias de cliente "endpoint" (580 licencias para servidores y puestos de trabajo informáticos integrados en la Red Municipal + 100 licencias destinadas a dispositivos de movilidad, smartphones y tablets).

- "Pro" bertsioa egungo "Prevent" bertsiotik hedatzeko zerbitzua.

- Produktuen eguneraketetarako, adabakietarako eta programen azken bertsioetarako sarbidea bermatzen duten zerbitzuak, fabrikatzaileak eskuragarri izan eta egonkortasuna eta funtzionamendu egokia bermatuta izan bezain laster.

- Fabrikatzailearen ezagutza-baserako sarbidea.

- Irungo Udalak tresnaren kudeaketa egin dezaketen teknikariak baditu ere, enpresa esleipendunaren laguntza-zerbitzua behar da kontratuak irauten duen bitartean. Laguntza-zerbitzu horrek erantzun-denbora egokiak bermatu beharko ditu teknikarien in situ esku-hartzeak behar izanez gero, bai instalazio horiek gauzatzeko, bai tresnaren funtzionamendu okerra konpontzeko.

  Bertaratze-denbora horiek honako hauek izan beharko dute:
  - 8x5 telefono bidezko laguntza, baita web eta posta elektronikoz ere.
  - Gertakari kritikoei erantzuteko euskarria 4 ordukoa edo gutxiago izan beharko da laneguneta (astelehenetik ostiralera).
  - Kontsultei erantzuteko euskarria 4 ordukoa edo gutxiagokoa izan beharko da laneguneta (astelehenetik ostiralera).

  Horrela, esleipendunak Irungo Udalaren instalazioetan aurrez aurreko esku-hartzeak egiteko gaitasun teknikoa izan beharko du, eta zerbitzuaren beharrengatik eskatzen

- El servicio de despliegue de la versión "Pro" desde la actual versión "Prevent".

- Los servicios que garanticen el acceso a actualizaciones de producto, parches y últimas versiones de los programas, tan pronto como estén disponibles por el fabricante y esté garantizada su estabilidad y correcto funcionamiento.

- Acceso a la base de conocimiento del fabricante.

- Si bien el Ayuntamiento de Irun dispone de técnicos que pueden realizar la gestión de la herramienta, se requiere un servicio de asistencia por parte de la empresa adjudicataria durante el periodo de duración del contrato. Dicho servicio de asistencia deberá garantizar unos tiempos de respuesta adecuados en el caso de necesitar intervenciones in situ de los técnicos, bien para materializar dichas instalaciones como para subsanar un malfuncionamiento de la herramienta.

  Dichos tiempos de asistencia deberán ser los siguientes:
  - Asistencia telefónica 8x5, también vía web y correo electrónico.
  - El soporte de respuesta a incidencias críticas debe ser igual o inferior a 4 horas en días laborables (lunes a viernes).
  - Soporte de respuesta a consultas debe ser igual o inferior a 4 horas en días laborables (lunes a viernes).

  De este modo, el adjudicatario deberá disponer de capacidad técnica para realizar intervenciones presenciales en las instalaciones del Ayuntamiento de Irun, garantizando el tiempo de respuesta

zaionean, adierazitako erantzun-denbora bermatuko du.

indicado, cuando sea requerido por necesidades del servicio.

Hori bermatzeko, operazio-zentro bat edo teknikari espezializatuak izango ditu, Irungo Udaletxetik 150 km baino gutxiagora.

Para garantizarlo, dispondrá de un centro de operaciones o personal técnico especializado ubicado a menos de 150 Kms. de distancia del Ayuntamiento de Irun.

Eskaintzan, funtzionamendu txarragatik intzidentzia irekitzen denean edo kontsulta teknikoa, bai telefono, web edo posta elektroiko modalitatean, egiten denean jarraitu beharreko prozeduraren deskribapen xehatua jasoko da.

La oferta incluirá una descripción detallada del procedimiento a seguir en los casos de apertura de incidencia por malfuncionamiento o de consulta técnica, tanto en la modalidad telefónica, web o correo-e.

Gorabehera irekitzeko prozeduren deskribapenean, "erantzuteko denboratzat" hartu beharko da matxura edo funtzionamendu txarra jakinarazten denetik esku-hartze bat gertatzen den arte, emandako arazoari buruzko informazio erabilgarria ematen den arte edo zuzenean Zerbitzu Teknikoaren konponbide posible bat azaltzen den arte igarotzen dena. Hau da, intzidentzia jaso izanaren adierazpenerako edo kasu-zenbakiaren esleipenerako erantzun hutsa ez da hartuko intzidentziaren irtenbidetzat, eta, beraz, ez da hartuko erantzun ofizialaren denboratzat.

En la descripción de los procedimientos de apertura de incidencia se deberá contemplar como “tiempo de respuesta” el que transcurre desde la comunicación de una avería o malfuncionamiento hasta que se produce una intervención, se ofrezca información útil sobre el problema reportado o directamente se exponga una posible solución del Servicio Técnico. Es decir, la mera contestación a efectos de acuse de recibo de la incidencia, o asignación de número de caso, no se considerará como una solución a la incidencia y, por lo tanto, como tiempo de respuesta oficial.

Gorabeherak, garrantziaren eta kritikotasunaren arabera, kritika larri edo arinen arabera sailkatuko dira, eta erantzuteko gehieneko denborak honako hauek izango dira:

- Eragin kritikoa: < = 4 ordu
- Premiazko intzidentzia: < = 9 ordu
- Intzidentzia arina: < = 24 ordu

Las incidencias, en función de su importancia y criticidad, se clasificarán en críticas, urgentes o leves, siendo los tiempos máximos de respuesta los siguientes:

- Incidencia Crítica : <= 4 horas
- Incidencia Urgente: <= 9 horas
- Incidencia Leve: <= 24 horas

* Fabrikatzaileak hartutako gorabeherak konpontzeko denbora ez dago sartuta enpresak ebazpena emateko adierazitako denbora horietan.

➢ Esleipendunak lehen mailan konpondu ez den gorabehera baten aurrean egokitzat jotzen dituen fabrikatzailearentzako eskalatuen kudeaketa sartu behar da.

➢ Kontratuan zehar, zerbitzu horien xede diren elementuen instalazioari eta konfigurazioari buruzko aldaketa esanguratsuak dokumentatuko dira.

2.3. Lantaldea

Enpresa esleipendunak beharrezko langile teknikoak izango ditu birusen aurkako plataformaren migrazio-zereginei behar bezala erantzuteko, Udal Informatika Zerbitzuko Sistemen eta Erabiltzaileen Euskarriaren atalekin batera lan eginez eta zuzenduz "Pro" bertsioa hedatzeko egungo "Prevent" bertsiotik abiatuta, eta Plegu honetan jasotako mantentze zuzentzaile eta ebolutiboko lanei erantzuteko.

Horretarako, honako hauek izango ditu:

- Proiektuaren erreferente edo arduradun bat, Informatika edo Telekomunikazioetako goi-mailako tituluduna, eta gutxienez 3 urteko esperientzia duena, "Pro" bertsioa migratzeko/hedatzeko proiektua zuzenduko duena, eta Udal Informatika Zerbitzuaren aurrean solaskide eta erreferente gisa jardungo duena plataformaren bilakaera teknologikorako kontratuaren aldi osoan.
- Segurtasun-teknikari bat gutxienez, arlo horretako titulazio profesionala duena

*El tiempo de resolución de las incidencias atendidas por el fabricante no está incluido en estos tiempos indicados para resoluciones por parte de la empresa.

➢ Se debe incluir la gestión de escalados al fabricante que se consideren pertinentes por el adjudicatario ante una incidencia no resuelta en primer nivel.

➢ Se documentarán, a lo largo del contrato, los cambios significativos sobre la instalación y configuración de los elementos objeto de estos servicios.

2.3. Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria dispondrá del personal técnico necesario para atender de forma adecuada las tareas de migración de la plataforma antivirus, dirigiendo y colaborando con las secciones de Sistemas y de Soporte de Usuarios del Servicio de Informática Municipal en el despliegue de la versión "Pro" a partir de la actual versión "Prevent", y para atender los trabajos de mantenimiento correctivo y evolutivo recogidos en este Pliego.

Para ello, contará con:

- un referente o responsable del proyecto, con titulación superior en Informática o Telecomunicaciones y al menos 3 años de experiencia, que hará la función de dirección del proyecto de migración/despliegue de la versión "Pro", y la de interlocución y de referente ante el Servicio de Informática Municipal para la evolución tecnológica de la plataforma a lo largo de todo el periodo del contrato.
- al menos un técnico de seguridad, con titulación profesional en la materia, con

eta 2 urteko esperientzia duena kontratazio honen xedearen antzeko segurtasun-sistema informatikoen mantentze-lanetan.

2 años de experiencia en el mantenimiento de sistemas de seguridad informática similares al objeto de esta contratación.

Irunen, sinaduraren egunean.

Irun, a fecha de la firma.

INFORMATIKA
ZERBITZUKO BURUA
Javier Arranz-ek izpta.

EL JEFE DEL SERVICIO
DE INFORMÁTICA
Fdo. Javier Arranz