Urnietako udala

URNIETAKO UDALEKO INFORMAZIO ETA KOMUNIKAZIO TEKNOLOGIEN INGURUNEA OSORIK MANTENTZEKO ZERBITZUAK KONTRATATZEKO PLEGUA

A) LIZITAZIOAREN HELBURUA

Lizitazio honen xedea da Urnietako Udalak IKT ingurune osorako dituen mantentze-zerbitzu integralak kontratatzea, eta, hala badagokio, mantentze horrek eskatzen dituen piezen edo materialen hornidura kudeatzea. Era berean, lizitazio honen xedea da lehendik dagoen IKT ekipamenduaren software eta hardware lizentziak mantentzea. Hori guztia Agiri honetan eta Baldintza Ekonomiko-Administratibo Berezien Agirian aurreikusitakoarekin bat etorriz.

Mantentze-lan integralak honako zerbitzu hauek barne hartzen ditu:

- Sistemen eremua mantentzea (eta monitorizatzea), bere hardware fisikoarekin, birtualizazioarekin, sistema operatiboekin; eta

- Networking (eta monitorizazio) eremua mantentzea, bere hardware fisikoarekin eta sistema operatiboekin.

Dauden kokapenak II. eranskinean zehazten dira, eta mantentze-zerbitzuen xede den egungo ekipamendua I., III., IV. eta V. eranskinetan zehazten da.

B) ZERBITZUAREN EZAUGARRI OROKORRAK

Kontratuaren hasieran egoeraren argazki bat egingo da, Udalaren eta enpresa esleipendunaren parte-hartzearekin. Era berean, kontratua amaitu baino 4 hilabete lehenago, egoeraren beste argazki bat egingo da. Bi kasuetan, instantearen emaitza akta batean jasoko da, kontratuaren arduradunak eta enpresako zerbitzuaren arduradunak sinatuta.

Enpresak zerbitzuaren arduradun bat izango du esleituta. Arduradun horrek instalazioaren funtzionamendu egokia ziurtatu beharko du, gorabeherak gainbegiratuz eta kudeatuz eta funtzionamendu egokia bermatzeko beharrezkoak diren ekintzak koordinatuz.

PLIEGO PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DEL MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL ENTORNO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE URNIETA

A) OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

El objeto de la presente licitación es la contratación de los servicios de mantenimiento i**ntegral** para todo el entorno TIC que dispone el Ayuntamiento de Urnieta, y la gestión del suministro, en su caso, de piezas o material que requiera dicho mantenimiento. Así mismo, es objeto de la presente licitación el mantenimiento de las licencias tanto software como hardware del equipamiento TIC existente. Todo ello de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Económico-Administrativas Particulares.

Los servicios que abarca el mantenimiento integral son:

- Mantenimiento del área de sistemas (y monitorización), con su Hardware Físico, Virtualización, Sistemas Operativos; y

- Mantenimiento del área de networking (y monitorización), con su Hardware Físico y Sistemas Operativos.

Las ubicaciones existentes se detallan en Anexo II y el equipamiento actual objeto de los servicios de mantenimiento se detalla en los Anexos I, III, IV y V.

B) CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO

Al inicio del contrato se hará una instantánea de la situación, con la participación del Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. Asimismo, 4 meses antes de la finalización del contrato se realizará una nueva instantánea de la situación. En los dos casos el resultado de la instantánea se recogerá en un acta firmada por la persona responsable del contrato y la responsable del servicio de la empresa.

La empresa tendrá asignada una persona Responsable del Servicio, que será la responsable de asegurar el buen funcionamiento de la instalación, supervisando y gestionando las incidencias y coordinando las acciones necesarias que garanticen el óptimo funcionamiento.

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

Kontratua amaitzean, enpresa adjudikaziodunak zerbitzuaren trantsizioan lagundu beharko du, eta Udalari emango dizkio eguneratutako dokumentazio tekniko guztia, inbentarioak, konfigurazioak, kredentzialak eta jarraipena bermatzeko behar den gainerako informazioa. Era berean, behar den laguntza emango die udal-langileei edo esleipendun berriari, zerbitzuaren transferentzia ordenatua ziurtatzeko.

Intzidentzien hileko txostena

Enpresa esleipendunak hil bakoitzeko lehen bost (5) lanegunen barruan aurreko hilari dagokion txostena bidali beharko dio Udalari. Txosten horrek, gutxienez, honako hauek jaso beharko ditu:

- Intzidentzien egoera (ebatzita, ebazteko, epeak…)
- Egindako jarduketak eta aplikatutako neurri zuzentzaileak.

Aldizkako jarraipen-bilerak

Lau hilean behin (4 hilean behin), aurrez aurreko bilera egingo da Udalaren eta enpresa esleipendunaren artean, kontratuaren jarraipena egiteko. Bilera horietan, gutxienez, honako alderdi hauek aztertuko dira:

- Emandako zerbitzuarekiko gogobetetze-maila.
- Ebazteke dauden gorabeheren egoera.
- Zerbitzua hobetzen lagunduko duten hobekuntza tekniko, antolakuntzako edo funtzionalen proposamena, azterketa eta aurkezpena.
- Hurrengo aldirako jarduketen plangintzaren berrikuspena.

Bilera bakoitzaren akta egingo da, eta bertan jasoko dira hartutako erabakiak, egin beharreko jarduketak, esleitutako arduradunak eta gauzatzeko epeak

Urtero, abuztuan, Udalak hurrengo urteko aurrekontuan behar diren hobekuntzak sartu ahal izateko, enpresa esleipendunak azpiegituraren egoera aztertuko du, hobetu beharreko alderdiak identifikatuko ditu eta proposatutako hobekuntzen gutxi gorabeherako kostua aurkeztuko du.

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá colaborar en la transición del servicio, entregando al Ayuntamiento toda la documentación técnica actualizada, inventarios, configuraciones, credenciales y demás información necesaria para garantizar su continuidad. Asimismo, prestará la asistencia necesaria al personal municipal o al nuevo adjudicatario para asegurar una transferencia ordenada del servicio.

Informe mensual de incidencias

La empresa adjudicataria deberá remitir al Ayuntamiento, dentro de los cinco (5) primeros días hábiles de cada mes, un informe correspondiente al mes anterior que incluya, como mínimo:

- Estado de las incidencias (Resueltas, pendientes, plazos…).
- Actuaciones realizadas y medidas correctoras aplicadas.

Reuniones periódicas de seguimiento

Con una periodicidad cuatrimestral (cada cuatro meses), se celebrará una reunión presencial entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria para realizar el seguimiento del contrato. En estas reuniones se revisarán, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción con el servicio prestado.
- Estado de las incidencias pendientes.
- Planteamiento, análisis y presentación de posibles mejoras técnicas, organizativas o funcionales que contribuyan a optimizar el servicio.
- Revisión de la planificación de actuaciones para el siguiente periodo.

De cada reunión se levantará un acta en la que se recogerán los acuerdos adoptados, las acciones a realizar, los responsables asignados y los plazos de ejecución.

Durante el mes de agosto de cada año, con el fin de que el Ayuntamiento pueda incorporar las actuaciones necesarias al presupuesto del ejercicio siguiente, la empresa adjudicataria realizará una auditoría técnica, un análisis del estado de la infraestructura y una consultoría preventiva, identificando las posibles necesidades y propuestas de mejora, junto con

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

Oro har, mantentze prebentiboko lanak 14: 30etik aurrera egingo dira, erabiltzaileen jardueran ahalik eta eragin txikiena izaten saiatuz. Zerbitzuaren zerbitzuan edo errendimenduan eragina izan dezaketen mantentze-lan guztietan, enpresa esleipendunak Urnietako Udalari jakinarazi beharko dio, eta egin beharreko esku-hartzearen oinarrizko ezaugarriei eta erabiltzaileentzat izan ditzakeen ondorioei buruzko mezu bat prestatu beharko du.

Zerbitzu bakoitzaren mantentze-lanak, berme-euskarriaren berritzeak, eguneratzeak eta adabakiak enpresa esleipendunak kudeatu eta ordainduko ditu, bai eta proposamen bakoitzaren xede diren ekipamenduen instalazioa ere.

Mantentze zuzentzailean, honela ulertzen da:

- Gorabeherei erantzuteko denbora: Urnietako Udaleko langileek gorabehera telefonoz edo posta elektronikoz jakinarazten dutenetik enpresa adjudikazioduneko teknikari kualifikatu bat udaleko langileekin harremanetan jarri eta gorabehera jaso dutela baieztatu arte igarotako denbora da. Erantzuteko gehieneko denbora 60 minutukoa izango da. Udalaren funtsezko zerbitzu bat erabat etetea eragiten duten egoeretan, udal-jardueraren jarraipena arriskuan jartzen dutenetan edo sistemen edo informazioaren segurtasunerako arrisku larria eragiten dutenetan, erantzuteko gehieneko denbora 30 minutukoa izango da.

- Presentzia-denbora: gorabehera jakinarazten denetik enpresa adjudikazioduneko teknikari bat Urnietako Udalaren instalazioetan egon arte igarotako denbora izango da, aurrez aurreko esku-hartzea beharrezkoa denean. Premiazkoak ez diren gorabeheren kasuan, hurrengo lanegunean bertan egon beharko da, gehienez ere. Premiazko gorabeheren kasuan, gehienez ere 4 orduko epean egon beharko da bertan, gorabehera jakinarazten denetik zenbatzen hasita.

- Ebazteko denbora: gehienez 8 ordu ezartzen dira gorabehera konpontzeko, salbu eta, haren konplexutasunagatik edo ezaugarri teknikoengatik, epe luzeagoa behar bada. Kasu horietan, enpresa esleipendunak inguruabar hori jakinarazi eta justifikatu beharko dio Udalari, eta una estimación económica de las actuaciones recomendadas.

Con carácter general, las labores de mantenimiento preventivo se realizarán a partir de las 14:30 horas, procurando la menor incidencia en la actividad de los usuarios. En todas las labores de mantenimiento que puedan afectar al servicio o rendimiento del mismo, la empresa adjudicataria deberá informar al Ayuntamiento de Urnieta y preparar un mensaje de las características básicas de la intervención a realizar y sus posibles efectos para los usuarios.

Los mantenimientos de cada servicio, renovaciones de soporte de garantía, actualizaciones y parches, los gestionará y abonará la empresa adjudicataria, así como la instalación de los equipamientos objeto de cada propuesta.

En el mantenimiento correctivo, se entiende por:

- Tiempo de respuesta frente a incidencias: se entiende como el tiempo transcurrido desde que el personal del Ayuntamiento de Urnieta comunica la incidencia, ya sea por vía telefónica o mediante correo electrónico, hasta que un técnico cualificado de la empresa adjudicataria se pone en contacto con el personal del Ayuntamiento y confirma la recepción de la incidencia. El tiempo máximo de respuesta será de 60 minutos. En aquellas situaciones que provoquen la interrupción total de un servicio esencial del Ayuntamiento, comprometan la continuidad de la actividad municipal o supongan un riesgo grave para la seguridad de los sistemas o de la información, el tiempo máximo de respuesta será de 30 minutos

- Tiempo de Presencia: será el tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta la presencia física de un técnico de la empresa adjudicataria en las instalaciones del Ayuntamiento de Urnieta, cuando sea necesaria su intervención presencial. Para las incidencias no urgentes, la presencia física deberá producirse, como máximo, durante el siguiente día laborable. Para las incidencias urgentes, la presencia física deberá producirse en un plazo máximo de 4 horas desde la comunicación de la incidencia.

- Tiempo de resolución: se establece un tiempo máximo de 8 horas para la resolución de la incidencia, salvo que, debido a la complejidad o características técnicas de la misma, resulte necesario un plazo superior. En estos casos, la empresa adjudicataria deberá comunicar y

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

epe gehigarriak Udalaren berariazko baimena izan beharko du..

Zerbitzuan sartzeko moduak:

- Telefono-leihatila bulegoko ordutegian

- Gorabeherak erregistratzeko eta haien jarraipena egiteko sistema, bitarteko elektronikoen bidez eskura daitekeena, Udaleko langile baimenduek eskaerak ireki, kontsultatu eta haien jarraipena egin ahal izateko.

- Posta elektronikoa. Horren bidez, gorabeherak, kontsultak eta zerbitzu-eskaerak komunikatu ahal izango dira, eta behar bezala erregistratu beharko dira, enpresa adjudikaziodunak erabilitako kudeaketa-sistemari lotuta.

Kanal guztiek jasotako eskaeren erregistroa, egindako jarduketen trazabilitatea eta gorabehera bakoitzaren ebazpen-egoeraren jarraipena bermatu beharko dituzte.

Zerbitzuaren erabiltzaileentzako arreta elebiduna izango da (euskara eta gaztelania)

Prezioan sartzen dira lanordu guztiak, joan-etorriak, urruneko asistentzia, monitorizazioa, bermeen kudeaketa, softwarearen eguneratzea eta prebentzio-lanak. Berme bidez estaltzen ez den hardware-hornidura orok aldez aurreko aurrekontua eta Udalaren berariazko baimena beharko ditu.

C) ZERBITZUAREN EZAUGARRI ESPEZIFIKOAK

C.1. Sistemen eremua mantentzea, hardware fisikoarekin, birtualizazioarekin, sistema operatiboekin eta monitorizazioarekin.

Helburua:

Urnietako Udalari bere sistema informatikoen mantentze integraleko zerbitzua ematea, bere sistema- eta komunikazio-azpiegituren eremuan euskarri teknikoa eskaintzeko

Egungo egoera

Hardware fisikoaren, birtualizazioaren eta azpiegitura osoaren makina birtualen prebentziozko mantentze-lanak, gaur egungo sistemak integratzen dituztenak. Hona hemen sistema horiek:

• HP DL380 g zerbitzari bat, N\S duena: CZJ524022D

justificar esta circunstancia al Ayuntamiento, y el plazo adicional deberá contar con la autorización expresa del Ayuntamiento.

Formas de acceso al servicio:

- Ventanilla telefónica durante el horario de oficina

- Sistema de registro y seguimiento de incidencias, accesible por medios electrónicos, que permita la apertura, consulta y seguimiento de solicitudes por parte del personal autorizado del Ayuntamiento.

- Correo electrónico, a través del cual se podrán comunicar incidencias, consultas y peticiones de servicio, debiendo quedar estas debidamente registradas y asociadas al sistema de gestión utilizado por la empresa adjudicataria:

Todos los canales deberán garantizar el registro de las solicitudes recibidas, la trazabilidad de las actuaciones realizadas y el seguimiento del estado de resolución de cada incidencia.

La atención a los/as usuarios/as del servicio será bilingüe (euskera, castellano)

Se incluyen en el precio todas las horas de trabajo, desplazamientos, asistencia remota, monitorización, gestión de garantías, actualización de software y labores preventivas. Cualquier suministro de hardware no cubierto por garantía requerirá presupuesto previo y autorización expresa del Ayuntamiento.

C) CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

C.1. Mantenimiento del área de sistemas, con su Hardware Físico, Virtualización, Sistemas Operativos, y su monitorización.

Objetivo:

Dotar al Ayuntamiento de Urnieta de un servicio de mantenimiento integral de sus sistemas informáticos para ofrecer un soporte técnico en el ámbito de sus infraestructuras de sistemas y comunicaciones

Escenario Actual

El Mantenimiento preventivo del hardware físico, virtualización y máquinas virtuales de toda la infraestructura, que integran los sistemas actuales, que a continuación se detallan:

• 1 Servidor HP DL380 G con N\S: CZJ524022D

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

• HP DL380 g zerbitzari bat, N\S duena: CZJ524022C

• 1 Firewall Sophos XGS2300, N/S: X23010CVY3DJKD9 Primarioa

• 1 Firewall Sophos XGS2300, N/S: X23010KB9X8CME9 Laguntzailea

• 1 Fujitsu DX60 N/S biltegiratze nagusiko kabina: ET064AU-4601851422

• QNAP TVS-871U-RP N\S: Q154I02434 bigarren mailako biltegiratze-kabina bat

• QNAP TVS-471U N\S: Q154I20827 bigarren mailako biltegiratze-kabina

• 1 Lizensees Veeam Essentials Enterprise Plus, tokiko kopietarako eta errepliketarako

• 1 Proxmox Virtual Environment version 9.1.6

• Azpiegitura honetan, gutxi gorabehera, 5-8 makina birtual daude.

Elementu horiek guztiak Urnietako Udalaren azpiegitura informatikoaren COREa dira. Funtzionamendu egokia ziurtatzeko, enpresak horiek monitorizatuko ditu. Horrela, modu proaktiboan jardun ahal izango da gorabeheraren bat gertatuz gero.

Proposamenean Software eta Hardware mailan egiten diren esku-hartze guztiak sartuko dira.

Fabrikatzailearen bermeak estaltzen ditu piezak, eta ez mantentze kontratu horren arabera.

Zerbitzuaren garapena

Gauzatzeko, bi atal hauek zehazten dira:

C.1.1. hardware fisikoa, birtualizazioa, VM eta sistema operatiboak mantentzea.

Enpresa esleipendunak lan hauek egingo ditu:

- Intzidentziaren diagnostikoa "in situ" edo urrutiko euskarriaren bidez.

- Fabrikatzailearekiko berme-izapideak eta gorabeheren kudeaketa.

- "In situ" laguntza, konponketarako eta konfiguraziorako.

- Fabrikatzaileak egindako konponketa osatzeko lan osagarriak.

• 1 Servidor HP DL380 G con N\S: CZJ524022C

• 1 Firewall Sophos XGS2300 con N/S: X23010CVY3DJKD9 Primario

• 1 Firewall Sophos XGS2300 con N/S: X23010KB9X8CME9 Auxiliar

• 1 Cabina de Almacenamiento Principal Fujitsu DX60 N/S: ET064AU-4601851422

• 1 Cabina de Almacenamiento Secundario QNAP TVS-871U-RP N\S: Q154I02434

• 1 Cabina de Almacenamiento Secundario QNAP TVS-471U N\S: Q154I20827

• 1 Licensees Veeam Essentials Enterprise Plus, para copias locales y réplicas

• 1 Proxmox Virtual Environment version 9.1.6

• En esta infraestructura están operando aproximadamente 5-8 máquinas virtuales.

Todos estos elementos son el CORE de la infraestructura informática del AYUNTAMIENTO DE URNIETA. Para asegurarnos un buen funcionamiento, la empresa procederá a la monitorización de los mismos. De esta forma se podrá actuar de forma proactiva ante una posible incidencia.

En la propuesta estará incluida todas las intervenciones a nivel Software como Hardware.

Las piezas están cubiertas por la garantía del fabricante y no en virtud de este contrato de mantenimiento.

Desarrollo del servicio

Para su ejecución se detallan los siguientes dos apartados:

C.1.1. Mantenimiento del Hardware Físico, Virtualización, VM y Sistemas Operativos.

La empresa adjudicataria realizará las siguientes labores:

- Diagnóstico de la incidencia mediante pruebas “in situ” o por soporte remoto.

- Trámites y gestión de incidencias en garantía con el fabricante.

- Asistencia “in situ” para reparación y configuración.

- Trabajos complementarios para completar la reparación efectuada por el fabricante.

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

- Datuak berreskuratzea segurtasun-kopietatik, matxura baten ondorioz.

- Ordezko ekipoaren mailegua.

- Fabrikatzailearen hornidura-epea murrizteko piezak aurreratzea, Udalak zehaztutako premiazko kasuetan.

- Fabrikatzaileek sistema hobetzeko gomendatutako adabakiak eta bertsioak eguneratzea.

- Sistema informatikoei eragiten dieten baldintza elektrikoak, ingurumenekoak eta segurtasunekoak gainbegiratzea.

- Zerbitzu osoa barne: piezak (fabrikatzailearekin berme aktiboarekin), eskulana, joan-etorriak eta esku-hartzearen beste gastu batzuk. Jarduera guztietarako eta 24 orduko erantzun-denborarekin.

- Aldizkako Checklist prebentiboa. Hilekoa eta Udalari jakinaraztea hurrengo hileko lehen astean.

- Zerbitzarien osagai kritikoek sortutako alertak egunero gainbegiratzea.

- Alerta baten ondoriozko esku-hartze zuzentzaileak.

- Aurrez huts egindako osagaiak edo piezak ordeztea, ezohiko datuak emanez, Udalak egiaztatuta.

- Tokiko segurtasun-kopien, errepliken eta hodeiko segurtasun-kopien etengabeko kontrola. Kopiak atxikitzeko denborak Urnietako Udalak markatuko ditu, legeari eta dauden ekipamenduei egokituta. Backup sistemetan alertak ezartzea.

- Instalazioaren bermeak kontrolatzea, Udalari amaiera- eta berritze-datak jakinarazita, 2 hilabete lehenago.

C.1.2. urruneko kontrolpeko azpiegitura osoaren monitorizazioa

Hardwareko sistema guztiak, fisikoak zein birtualizatuak, alertak kudeatzeko sistemarekin monitorizatuta egongo dira; enpresak sortu beharko du sistema hori, eta udalerako sarbidea erraztu. Alerta horiek hardwareari gertatzen zaion edozein anomalia detektatuko dute, eta sistema kritikoetan geldialdiak ere detektatuko dituzte, gutxienez honako alerta hauek barne hartuta:

- Recuperación de datos desde las copias de seguridad a causa de una avería.

- Préstamo de equipo sustitutorio.

- Adelanto de piezas para reducir el plazo de suministro del fabricante, en casos urgentes determinados por el Ayuntamiento.

- Actualización de parches y versiones recomendadas por los fabricantes para la mejora del sistema.

- Supervisión de las condiciones eléctricas, medioambientales y de seguridad que afectan a los sistemas informáticos.

- Servicio todo incluido: Piezas (con garantía activa con el fabricante), mano de obra, desplazamiento y otros gastos de la intervención. Para todas las actuaciones y con un tiempo de respuestas de 24 horas.

- Checklist periódico preventivo. Mensual y comunicación al Ayuntamiento la primera semana del mes siguiente.

- Supervisión diaria de alertas generadas por los componentes críticos de los servidores.

- Intervenciones correctivas derivadas de una alerta.

- Sustitución de componentes o piezas que se encuentre en prefallo, dando datos anómalos, verificados por el Ayuntamiento

- Control permanente de las copias de seguridad locales, de las réplicas y de las copias de seguridad en la nube. El Ayuntamiento de Urnieta marcará los tiempos de retención de las copias, adecuándolos a la legalidad y los equipamientos existentes. Implantación de alertas en los sistemas de Backup.

- Control de garantías de la instalación, comunicando al Ayuntamiento las fechas de finalización y renovación, con una antelación de 2 meses.

C.1.2. Monitorización de toda la infraestructura bajo control Remoto

Todos los sistemas de Hardware tanto físicos como virtualizados estarán monitorizados con el sistema de gestión de alertas, que deberá crear la empresa y facilitar acceso al Ayuntamiento. Estas alertas detectaran cualquier anomalía que le ocurra al hardware y también detectaran paradas en sistemas críticos, que deberán incluir como mínimo las siguientes alertas:

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

1.- HW alertak (zerbitzariaren HW errore mota guztietarako, fabrikatzailearen agenteek jasoa)

2.- sareko txartelen agenteak (fabrikatzailearen agenteak)

3.- Biltegiratze-agenteen alertak (fabrikatzailearen agenteak)

4.- Zerbitzariaren ustekabeko berrabiaraztea.

5.- kopia-programaren prozesua erortzea

6.- gutxieneko diskoko espazioa sistema-partizioetan (50MB)

7.- erabilitako RAM memoria,% 90etik gorakoa, 8 orduz baino gehiagoz.

8.- PUZ% 95etik gorakoa 4 orduz baino gehiagoz.

9.- konexiorik gabeko ekipoa ordubete baino gehiagoz.

Zerbitzarien eta biltegiratzearen azpiegituraren **urrutiko mantentze-zerbitzua** puntu hauetan deskribatzen da:

• Langile espezializatuak izan beharko ditu, zerbitzarien eta biltegiratzearen azpiegituraren urrutiko mantentze-lanetan aritzen direnak.

• Urruneko asistentzia laguntza-saileko teknikariek egingo dute. Erabiltzaileen arretarako zerbitzuko teknikariek kualifikazio handia izango dute gorabeherei euskarria emateko.

• Urruneko euskarria bulegoko ordutegiaren barruan emango da, astelehenetik ostiralera, 7:15etatik 15: 00etara.

• Gorabeheren erregistroa: urrutiko mantentze-lanetan egindako gorabehera guztiak enpresa esleipendunak garatutako aplikazio informatiko batean erregistratuko dira. Horrela, zeregin bakoitzari emandako denbora ikusi ahal izango da, eta hobekuntza-proposamenak egin ahal izango dira gorabeheren txostenetan lortutako denboren arabera.

• Gorabeheren erregistroak uneoro egongo dira eskuragarri, eta txostenak aurkeztu ahal izango dituzte, hala eskatzen den guztietan.

• • Sistema informatikoan egiten diren aldaketa garrantzitsu guztiak erregistratuta edukitzeko dokumentazioa egitea eta mantentzea.

• Irtenbide teknologiko berriak ezartzeko aholkularitza, egin beharreko aldaketak edo

1.- Alertas HW (para todo tipo de error HW del servidor y soportado por agentes del Fabricante)

2.- Agentes de tarjetas de red (Agentes del Fabricante)

3.- Alertas de agentes de almacenamiento (Agentes del Fabricante)

4.- Reinicio inesperado del servidor.

5.- Caída del proceso del programa de copias

6.- Espacio en disco mínimo en particiones de sistema (50MB)

7.- Memoria RAM usada superior al 90% durante más de 8 horas.

8.- CPU por encima del 95% durante más de 4h.

9.- Equipo sin conexión durante más de 1 hora.

El **servicio de mantenimiento remoto** a la infraestructura de servidores y almacenamiento, se describe en los siguientes puntos:

• Deberá contar con personal especializado y dedicado al mantenimiento remoto de la infraestructura de servidores y almacenamiento

• La asistencia remota se realizará por personal técnico integrantes en el departamento de soporte. Los técnicos del servicio de atención al usuario estarán altamente cualificados para dar soporte a las diferentes incidencias.

• El soporte remoto se prestará dentro del horario de oficina de lunes a viernes de 7:15 a 15:00.

• Registro de incidencias: todas las incidencias realizadas en el mantenimiento remoto quedarán registradas en una aplicación informática desarrollada por la empresa adjudicataria. De esta forma se podrán ver el tiempo dedicado a cada tarea y poder realizar propuestas de mejora en base a los tiempos obtenidos en los informas de incidencias.

• Los registros de incidencias, estarán accesibles en todo momento y podrán presentar informes siempre que así se requieran.

• Realización y mantenimiento de la documentación oportuna para tener registrados todos los cambios importantes que se hagan en el sistema informático.

• Asesoramiento para implantación de nuevas soluciones tecnológicas para que las modificaciones o ampliaciones que hicieran falta

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

zabaltzeak egokienak izan daitezen, betiere hedapena eta hazkundea kontuan hartuta.

Kontratuan jasotako bermeak, euskarriak eta lizentziak I. eranskinean zerrendatzen dira:

C.2. Networking eremua mantentzea, bere hardware fisikoarekin, sistema operatiboekin. Eta monitorizazioa.

Helburua

Urnietako Udalari networking-eremuaren mantentze-zerbitzu integrala ematea, sistemen eta komunikazioen azpiegituren eremuan euskarri teknikoa eskaintzeko.

Egungo egoera

Sarea osatzen duten eraikinak (IV. eranskina) zuntz eta WiMAX konexioen bidez konektatuta daude (V. eranskina)

Networking-ekipamendua (III. eranskina)

Udal eraikinetan herritarrak eta langileak sartzeko wifi sistema dago. Sarbide-sistema udalwifi zerbitzuaren barruan dago.

Gipuzkoako hainbat udalerrik bultzatutako UdalWifi proiektuak herritarren haririk gabeko konexioa ahalbidetzen du, edozein udalerritan daudela ere. Roaming plataforma batean oinarritzen da. Plataforma horretan, erabiltzaileek errazago konekta dezakete udalek zabaldutako edozein gunetan, eta, horretarako, sarbide-pasahitz bakarra erabiltzen da.

Sistemak automatikoki baliozkotzen ditu altak, edozein telefonia mugikorreko konpainiaren abonatu-zenbaki bati lotuz, erabiltzailea edozein unetan identifikatuta egon dadin.

Zerbitzuaren garapena

Zerbitzua astelehenetik ostiralera emango da, 07:15 etatik 15:00etara.

Denbora-tarte horren barruan, gorabehera, matxura edo akats ugari erregistratu ahal izango dira, eta presazkoak edo kritikoak izan daitezke, edo ez urgenteak. Horregatik, gorabehera horietako baten berri ematen denean, hura jasotzen duen teknikariak kritikoen eta ez-urgenteen arteko gorabeherak bereiziko ditu, arreta- eta erantzun-denborak bereizteko.

acometerse sean las idóneas, contemplando en todo momento la expansión y crecimiento.

Se relacionan las garantías, soportes y licencias contempladas en el contrato en el Anexo I.

C.2. Mantenimiento del área de networking, con su Hardware Físico, Sistemas Operativos. Y su monitorización.

Objetivo

Dotar al Ayuntamiento de Urnieta de un servicio de mantenimiento integral del área de networking, para ofrecer un soporte técnico en el ámbito de sus infraestructuras de sistemas y comunicaciones.

Escenario Actual

Los edificios que componen la red (anexo II) se encuentran conectados mediante fibra y conexiones WIMAX (anexo V)

El equipamiento de networking se detalla en el (anexo IV)

Los edificios municipales están dotados de un sistema WIFI para acceso de ciudadanos y trabajadores. El sistema de accesos se encuentra integrado en el servicio udalwifi.

El proyecto UdalWifi, impulsado por varios municipios guipuzcoanos–permite la conexión inalámbrica de los ciudadanos independientemente del municipio en el que se encuentren. Se basa en una plataforma de roaming, donde se facilita la conectividad del usuario en cualquiera de las zonas desplegadas por los ayuntamientos, empleando para ello una única contraseña de acceso.

El sistema valida las altas de forma automática, vinculándolas a un número de abonado de cualquier compañía de telefonía móvil, de forma que la persona usuaria esté identificada en cualquier momento.

Desarrollo del servicio

El servicio se prestará en un horario de atención de lunes a viernes dentro de la franja horaria de 07:15 a 15:00 horas.

Dentro de este espectro de tiempo se podrán registrar innumerables incidencias, averías o errores que las mismas podrán ser urgente o críticas o no urgentes. Es por ello qué ante el aviso de una de estas incidencias, el técnico que recoja la misma diferenciará las diferentes incidencias entre críticas y no urgentes para

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

poder así diferenciar los tiempos de atención y respuesta.

Kasu askotan, modu batera edo bestera katalogatzea Udalaren esku egongo da, enpresa esleipenduneko teknikariaren aholkularitzarekin, eta, azken batean, udalak erabakiko du diskriminazioa.

El catalogarlas de una manera o de otra en muchos casos estará en manos del Ayuntamiento, con asesoramiento del técnico de la empresa adjudicataria y siempre en última instancia será el Ayuntamiento quien determinará la discriminación.

Gorabeherak identifikatu ahal izateko, enpresa esleipendunak sistemetarako urruneko sarbidea izango du, haien elementuak konektatu ahal izateko, arazoaren behin betiko diagnostikoa egin ahal izateko eta, horrela, gorabehera katalogatzeko.

Para poder llevar a cabo esta identificación de las incidencias la empresa adjudicataria contará con un acceso remoto a los Sistemas, de tal forma que se pueda conectar los elementos de los mismos para poder realizar así el diagnóstico definitivo del problema y con ello catalogar la incidencia.

Sareko kableak. Zuntza

Cableado de Red. Fibra

Zuntz sarearen ziurtagiria dago.

Se dispone de una certificación de la red fibra.

Kritikotzat jotzen dira zuntz optikoko mahuka osoen hausturak, edo egoitzen arteko komunikazio ez-erredundaturako zuntz aktibo pareen hausturak, bai eta zerbitzariak komunikatzeko UTPak ere, horiek eroriz gero zerbitzu zentralizatuen galera gertatzen baita.

Se consideran críticas las roturas de mangueras completas de fibra óptica, o rotura de par de fibras activas para comunicación no redundada entre sedes, así como los UTP de comunicación de servidores, ante caída de los cuales se da una pérdida de servicios centralizados.

Matxuratutako kablea ordezteko kablearen kostua Urnietako Udalaren kontura izango da, eta gainerako kostuak enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

El costo del cable para la sustitución del cable averiado será por cuenta del Ayuntamiento de Urnieta, los demás costes correrán a cargo de la empresa adjudicataria.

Enpresa esleipendunak zuntz-sarearen ziurtagiri bat egingo du kontratua hasi eta hiru hilabetera, eta beste bat, kontratua benetan amaitu baino hiru hilabete lehenago.

La empresa adjudicataria realizará una certificación de la red de fibra a los tres meses del inicio del contrato y otra, tres meses antes de la finalización efectiva del contrato.

Etengabeko elikadura-sistema.

Sistema de Alimentación Ininterrumpida.

Hainbat SAI daude, eta hauek dira sarera konektatuta daudenak:

Se disponen de varios SAI, los conectados a la red son:

Rack CPD APC Smart-UPS RT 10000 Rm XL

Rack CPD APC Smart-UPS RT 10000 RM XL

Rack Ongizate soziala APC Smart-UPS RT 2000 XL

Rack Bienestar social APC Smart-UPS RT 2000 XL

Baita beste adingabe batzuk ere, konexiorik gabe

Así como otros menores, sin conexión

Baterien ordezkapena edo ekipoaren ordezkapena Urnietako Udalaren kontura izango da.

La sustitución de las baterías o sustitución del equipo será por cuenta del Ayuntamiento de Urnieta.

Enpresa esleipendunak baterien iraupen-denboraren kalkulua egin beharko du.

La empresa adjudicataria deberá realizar una estimación del tiempo de duración de las baterías.

Wimax sistema.

Sistema Wimax.

Enpresa esleipendunak arreta berezia jarriko du nodoren baten komunikazio-bide nagusi diren

La empresa adjudicataria prestará especial atención a los enlaces que sean vía principal de comunicación de algún nodo, o aquellos que

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

loturetan, edo haririk gabeko loturen kontzentratzaile diren loturetan.

Enpresa esleipendunak konexioen kalitatea kontrolatuko du, zein antenek balio anomaloak ematen dituzten adieraziz.

Antenen bat aldatu behar izanez gero, horren kostua Udalaren kontura izango da. Gainerako kostuak enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

Wifi sistema.

Kanpoko sarea "udalwifi" sarean sartuta dago, Urnietako wifi sareko erabiltzaileei programa horretara atxikitako gainerako herriekin konektatzeko aukera ematen diena.

Urnietako Udalak kudeaketa propiorako barne sarea du.

Enpresa esleipendunak ondo funtzionatzen duela ziurtatuko du, bai kanpoko sareak, bai barnekoak.

Antenen bat aldatu behar izanez gero, horren kostua Udalaren kontura izango da. Gainerako kostuak enpresa esleipendunaren kontura izango dira.

hacen de concentradores de enlaces inalámbricos.

La empresa adjudicataria controlará la calidad de las conexiones, indicando qué antenas dan valores anómalos.

Si hubiera que cambiar alguna antena, el coste de la misma será por cuenta del Ayuntamiento. Los demás costes serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Sistema WIFI.

La red externa está incluida en la red “udalwifi”, que permite a usuarios de la red wifi de Urnieta conectarse al resto de los pueblos adheridos a este programa.

El Ayuntamiento de Urnieta dispone de una red interna para la gestión propia.

La empresa adjudicataria constatará el buen funcionamiento tanto de la red externa como interna.

Si hubiera que cambiar alguna antena, el costo de la misma será por cuenta del Ayuntamiento. Los demás costos serán a cargo de la empresa adjudicataria.

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

ANEXO I.

KONTRATUAN JASOTAKO BERMEEN ETA LIZENTZIEN ZERRENDA
RELACIÓN DE LAS GARANTÍAS Y LICENCIAS CONTEMPLADAS EN EL CONTRATO:

ELEMENTUA ELEMENTO	EROSKETA DATA FECHA DE ADQUISICIÓN	UNITATEAK UNIDADES
Proxmox Virtual Environment version 9.1.6 urtero berritzea (Gehienez 2 prozesadore host bakoitzeko) Renovación anual Proxmox Virtual Environment version 9.1.6 (Max 2 procesadores host)	25/02/2026	1
Veeam Backup Essentials Standard-en oinarrizko mantentze-zerbitzua eta lizentzia urtero berritzea, 2 sockets-eko paketea Renovación annual de licencia y servicio de mantenimiento básico de Veeam Backup Essentials Standard, paquete de 2 sockets	01/08/2020	3
HP DL380 G9 zerbitzariaren bermea berritzea N\S: CZJ524022D urteko Renovación Garantía Servidor HP DL380 G9 con N\S: CZJ524022D por año	09/07/2020	1
HP DL380 G9 zerbitzariaren bermea berritzea N\S: CZJ524022C urteko Renovación Garantía Servidor HP DL380 G9 con N\S: CZJ524022C por año	09/07/2020	1

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

ANEXO II.
KOKAPENAK
UBICACIONES DE URNIETAKO UDALA

UBICACIONES / KOKAPENA	**Link GOOGLE MAPS**
Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	...
Denda-Berri eraikina Edificio Denda Berri	...
Lekaio Kultur etxea Casa de Cultura Lekaio	...
Sarobe Arte eszenikoen gunea Sarobe Centro de Artes Escénicas	...
Gizarte Zerbitzuetako bulegoa Oficinas de Servicios sociales	...
Informazio puntua Punto de Información	...
Elkarteen etxea Casa de las asociaciones	...
Gaztelekua Gaztelekua	...
Artxiboa Archivo	...
Alondegia Alhóndiga	...
Bake epaitegia Juzgado de paz	...
Kiroldegia Polideportivo	...
Nodo Elkarteen etxea Nodo Casa de las asociaciones	...
Egape Ikastola Egape Ikastola	...
Haureskola Escuela infantil	...
Ludoteka Ludoteca	...
Arrikarte depositua Deposito de Arrikarte	...
Goikoetxeko depositua Deposito de Goikoetxe	...
Ur-ponpa Bomba de agua	...

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

ANEXO III
SISTEMAK
SISTEMAS

ELEMENTUA ELEMENTO	SERIE ZENBAKIA NÚMERO DE SERIE
1 Servidor HP DL380 G	CZJ524022D
1 Servidor HP DL380 G	CZJ524022C
1 Cabina de Almacenamiento Secundario QNAP TVS-871U-RP	Q154I02434
1 Cabina de Almacenamiento Secundario QNAP TVS-471U	Q154I20827
1 Cabina de Almacenamiento Principal Fujitsu	
1Licencia Veeam Standard Annual Basic Maintenance Renewal - Veeam Backup Essentials Standard 2 socket bundle	
1 Licencias Proxmox Virtual Environment version 9.1.6 for 2 hosts (Max 2 processors per host)	

Azpiegitura horretan, gutxi gorabehera, 5 makina birtual daude.
En esta infraestructura están aproximadamente 5 máquinas virtuales.

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

ANEXO IV
NETWORKING EKIPAMENDUA
EQUIPAMIENTO NETWORKING

EKIPAMANDUA EQUIPAMIENTO	KOKAPENA UBICACIÓN	DESKRIBAPENA DESCRIPCIÓN
JG923A HP 1920-16G Switch	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch1 entorno virtual
JG923A HP 1920-16G	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch2 entorno virtual
J4819 HP Procurve 5308 - 48G	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch
J8165A HP 2650-PWR	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch VoIP
J4903A HP ProCurve 2824	Denda-Berri eraikina Edificio Denda Berri	Switch (2 solairua/planta)
J4903A HP ProCurve 2824	Lekaio Kultur etxea Casa de Cultura Lekaio	Switch1
J4899A HP ProCurve 2650	Sarobe Arte eszenikoen gunea Sarobe Centro de Artes Escénicas	Switch
J8164A ProCurve 2626-PWR	Sarobe Arte eszenikoen gunea Sarobe Centro de Artes Escénicas	Switch VoIP
J4903A HP ProCurve 2824	Bake epaitegia Juzgado de paz	Switch
J4903A HP ProCurve 2824	Kiroldegia Polideportivo	Switch
DXS-3610-54S DLINK x 48 fibra	Kiroldegia Polideportivo	Switch Fiber – BOX gunea/zona
J9145A HP 2910Al-24G	Gizarte Zerbitzuetako bulegoa Oficinas de Servicios sociales	Switch
J9086A HP 2610-24-PoE	Gizarte Zerbitzuetako bulegoa Oficinas de Servicios sociales	Switch VoIP
J4813A HP 2524	Gaztelekua Gaztelekua	Switch
J9776A HP Procurve 2530-24G	Lekaio Kultur etxea Casa de Cultura Lekaio	Switch2
JE007A HP 1910-24G-POE (365W)	Kiroldegia Polideportivo	Switch VoIP
JG920A HPE 1920-8G	Alondegia Alhóndiga	Switch
JG920A HPE 1920-8G	Artxiboa	Switch

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

	Archivo	
JG920A HPE 1920-8G	Informazio puntua Punto de Información	Switch
J9979A HP 1820-8G	Arrikarte depositua Deposito de Arrikarte	Switch
J9980A HP 1820 24G	Arrikarte depositua Deposito de Arrikarte	Switch2 kontigentzia/contigencia
JL384A HP 1920S 24G	Artxiboa Archivo	Switch2
J9979A HP 1820-8G	Goikoetxeko depositua Deposito de Goikoetxe	Switch
J9979A HP 1820-8G	Elkarteen etxea Casa de las asociaciones	Switch
DXS-3610-54S DLINK x 48 fibra	Nodo Elkarteen etxea Nodo Casa de las asociaciones	Switch Fiber
Sophos SG 230	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Firewall_1 CPD Primary
Sophos SG 230	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Firewall_2 CPD Secondary
JL658A Aruba 6300M 24SFP+ 4SFP56	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch
JL675A Aruba 6100 48G POE CL4 4SFP	Udala (eraikin nagusia: CPDaren kokapena) Ayuntamiento (edificio principal: ubicación del CPD)	Switch

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

Urnietako udala

ANEXO V

WIFI EKIPAMENDUA

UniFi AP-AC-LR modeloa honako kokapen hauetan dago instalatuta:

- Udala (01etik 09ra)
- Alondegia (biltegia eta bulegoak)
- Lekaio (01etik 03ra)
- Sarobe (01etik 08ra)
- Musika Eskola (01 eta 02)
- Informazio-gunea,
- Artxiboa (01 eta 02)
- Dendaberri (01 eta 02)
- Bake Epaitegia (0-1, 0-2, 1-1 eta 1-2)
- Gazteleku
- Gizarte Zerbitzuen Bulegoa
- Elkarteen etxea (taberna eta harrera)
- Kiroldegia (01etik 05era),
- Oztaran auzoa 30
- Oztaran auzoa 34.

UniFi Outdoor 5G modeloa honako kokapen hauetan dago instalatuta:

- Oztaran auzoa 30 (kanpoan)
- Oztaran auzoa 34 (kanpoan)

EQUIPAMIENTO WIFI

El modelo UniFi AP-AC-LR está instalado en las siguientes ubicaciones:

- Ayuntamiento (01 a 09)
- Alhóndiga (almacén y oficinas)
- Lekaio (01 a 03)
- Sarobe (01 a 08)
- Escuela de Música (01 y 02)
- Punto de Información,
- Archivo (01 y 02)
- Dendaberri (01 y 02)
- Juzgado de Paz (0-1, 0-2, 1-1 y 1-2)
- Gazteleku
- Oficina Servicios Sociales
- Casa de las Asociaciones (bar y recepción)
- Polideportivo (01 a 05),
- Bº Oztaran 30
- Bº Oztaran 34.

El modelo UniFi Outdoor 5G está instalado en las siguientes ubicaciones:

- Bº Oztaran 30 (exterior)
- Bº Oztaran 34 (exterior)

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

ANEXO VI
HARI GABEKO LOTURA
ENLACE INALÁMBRICOS

ANTENA MOTA TIPO DE ANTENA	ANTENA EREDUA MODELO DE ANTENA	KOKAPENA UBICACIÓN
AirFiber	AF-5U	Arrikarte_Lekaio
		Lekaio_Arrikarte
		Arrikarte_Goikoetxea
		Goikoetxea_Arrikarte
		Goikoetxea_Lekaio
		Lekaio_Goikoetxea
		Udaletxea_Lekaio
		Lekaio_Udaletxea
Nano Beam	NBE-5AC-16	Arrikarte_Social
		Social_Arrikarte
		Arrikarte_Elkarteen etxea
		Elkarteen etxea_Arrikarte
		Arrikarte_InPuntua
		InfPuntua_Arrikarte
		Goikoetxe_Artxibo
		Artxibo_Goikoetxe
		Lekaio_Alondegi
		Alondegi_Lekaio
		Elkarteen etxea_Gazteleku
		Gazteleku_Elkarteen etxea
		Udaletxe_Sarobe
		Sarobe_Udaletxe
		Sarobe_Lekaio
		Lekaio_Sarobe
		Arrikarte_Ikastola
		Ikastola_Arrikarte
		Ikastola_InPuntua
		InPuntua_Ikastola
		Arrikarte_Kostegi
		Oztaran 30_Arrikarte
		Arrikarte_Oztaran 34
		Oztaran 34_Arrikarte

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus

		Arrikarte_Bomba
		Bomba_Arrikarte
		Arrikarte_Haurreskola
		Haurreskola_Arrikarte

San Juan, 5 - 20130 Urnieta Gipuzkoa - P2007700D 943 008 000 943 008 037 urnietakoudala@urnieta.eus urnieta.eus