

BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA: MONITORIZAZIO, AHOLKULARITZA ETA LAGUNTZA TEKNIKOAREN ZERBITZUAK KONTRATATZEA EIBARKO UDALAREN SISTEMA INFORMATIKOAK ADMINISTRATU ETA KUDEATZEKO

1. SARRERA

Gaur egun, Informatika Saila arduratzen da Eibarko Udalaren sistema informatikoei zerbitzua ematen dien informatika- eta komunikazio-azpiegituraz mantentzeaz. Zerbitzuen kopuruaren eta konplexutasunaren hazkundeak eta sistemen erabilgarritasun-, segurtasun- eta mantentze-mailak mantendu edo hobetu behar izateak beharrezko egiten dute espezializazio-maila bat izatea Eibarko Udalean erabiltzen diren ingurune teknologikoetako bakoitzean.

Horregatik, informatika-zerbitzua bermatze aldera, ezinbestekoa da Informatika Sailari laguntzeko kanpoko zerbitzuak kontratatzea Eibarko Udalaren informazio-sistemak eta plataforma teknologikoak egoki administratzeko, kudeatzeko, eragiteko, hobetzeko eta eboluzionatzeko.

Premia horiei erantzuteko, beharrezkoak dira Eibarko Udalean ezarritako ingurune teknologiko bakoitzean ezagutza espezifikoak eta esperientzia duten profilak, Informatika Saileko teknikariei laguntza eta asistentzia teknikoa emateko gai izango direnak, Eibarko Udalaren informazio-sistemen eskuragarritasuna, segurtasuna eta irisgarritasuna bermatzeko.

2. KONTRATUAREN HELBURUA

Preskripzio teknikoaren agiri honen xedea zera da: zerbitzu tekniko espezializatua kontratatzea sistemak monitorizatzeko, Udaleko sistema informatikoen

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MONITORIZACIÓN, ASESORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE EIBAR.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad el departamento de Informática se encarga de mantener la infraestructura informática y de comunicaciones que da servicio a los sistemas informáticos del Ayuntamiento de Eibar. El crecimiento en número y complejidad de los servicios y la necesidad de mantener o incluso mejorar los niveles de disponibilidad, seguridad y mantenimiento de los sistemas, hace que sea necesario un nivel de especialización en cada uno de los entornos tecnológicos utilizados en el Ayuntamiento de Eibar.

Por ello, con el fin de garantizar el servicio informático, se hace imprescindible la contratación de servicios externos de apoyo al departamento de Informática para la administración, gestión, operación, mejora y evolución de los sistemas de información y de las plataformas tecnológicas del Ayuntamiento de Eibar.

Para dar respuesta a estas necesidades, se precisa de perfiles con conocimientos específicos y experiencia en cada uno de los entornos tecnológicos implantados en el Ayuntamiento de Eibar, que sea capaz de prestar servicios de asistencia técnica y soporte a los técnicos del Departamento de Informática, con el fin de asegurar la disponibilidad, seguridad y accesibilidad de los sistemas de información del Ayuntamiento de Eibar.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como objeto la contratación del servicio técnico especializado para la monitorización de sistemas, apoyo al departamento de

administrazio- eta kudeaketa- lanetan Informatika Sailari laguntzeko, eta intzidentziei erantzuteko eta Eibarko Udalaren azpiegitura informatikoko zerbitzu kritikoak berreskuratzeko.

Horrekin guztiarekin sistema informatikoen funtzionamendu egokia ziurtatu nahi da, eta, aldi berean, Eibarko Udalean instalatutako plataforma informatikoen bizi-zikloaren mantentzea eta bilakaera bermatu. Horretarako, kontratatu beharreko zerbitzuak sistema informatikoen mantentze-lan zuzentzaile, prebentibo, ebolutibo, moldagarri eta perfektiboak jaso behar ditu.

Kontratu honetan ez dira sartzen ekipo berrien inbertsio-gastuak, ez pieza akastunen ordezkapenari dagozkionak, ezta edozein software mota erosteari dagozkionak ere.

Agiri honen xedea ez da erabiltzaileei arreta-zerbitzu bat ematea, baizik eta Informatika Sailari zerbitzu tekniko bat ematea.

3. PLATAFORMA TEKNOLOGIKOA

Atal honetan zehazten zein den eskatzen den ingurune teknologikoa.

3.1. Ingurune teknologikoa

- Sistemak: Windows Server, Debian, Red Hat, Ubuntu, CentOS,
- Edukiontzia: Docker, Kubernetes
- Konektibitate-teknologia: SAN
- Plataforma birtualak: VMware, VMware vCenter, Citrix
- Web-zerbitzaria: MS IIS, Apache
- Aplikazioen zerbitzaria: Tomcat, Jboss, .NET
- Direktorio korporatiboa: Microsofteko Active Directory
- BD: SQL Server, PostgreSQL
- Mezularitza: Exchange, Office365
- Backup-sistema: Veeam

Informática en las labores de administración y gestión de los sistemas informáticos del Ayuntamiento y el servicio de atención a incidencias y recuperación de servicios críticos de la infraestructura informática del Ayuntamiento de Eibar.

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos y al mismo tiempo, garantizar el mantenimiento y evolución del ciclo de vida de las plataformas informáticas instaladas en el Ayuntamiento de Eibar. Para ello, el servicio a contratar debe cubrir el mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo, adaptativo, y perfectivo de los sistemas informáticos existentes.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos, ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, ni tampoco la adquisición de cualquier tipo de software.

El objeto de este pliego no es el de ofrecer una atención a usuarios sino de ofrecer un servicio técnico al departamento de Informática.

3. PLATAFORMA TECNOLÓGICA

En este apartado se especifica el entorno tecnológico para los que se solicita el servicio:

3.1. Entorno tecnológico

- Sistemas: Windows Server, Debian, Red Hat, Ubuntu, CentOS,
- Contenedores: Docker, Kubernetes
- Tecnología de conectividad: SAN
- Plataformas Virtuales: VMware, VMware vCenter, Citrix
- Servidor Web: MS IIS, Apache
- Servidor de Aplicaciones: Tomcat, Jboss, .NET
- Directorio Corporativo: Active Directory de Microsoft
- BD: SQL Server, PostgreSQL
- Mensajería: Exchange, Office365
- Sistema de backup: Veeam

- Monitorizazioa: Nagios edo antzekoa
- VDI zerbitzuak: Citrix
- Antibirusak: VMware Carbon Black, Watchguard TDR

3.2. Hardware-sistemen zerrenda.

- Zerbitzariak: 4 host VMware ESXI
- HP, IBM biltegiatze-kabinak.
- SAN konektibitatea
- Segurtasun-kopien kabinak
- Komunikazioak
- Sare pribatu birtualak
- Segurtasun perimetrala
- Internet-lineak
- Cisco switchak
- Firewall Watchguard

4. ZERBITZUEN DESKRIBAPENA

Kapitulu honetan deskribatzen dira zer baldintza eta ezaugarri bete behar diren Eibarko Udalean instalatutako plataforma informatikoen monitorizazioa, laguntza teknikoa eta bizi-zikloaren mantentzera eta bilakaerara bideratutako zerbitzuak gauzatzeko.

4.1. Sistemen monitorizazio-zerbitzua

Zerbitzu horretan, konpainia adjudikaziodunak bere monitorizazio-zerbitzuen zentrotik, kritikotzat jotzen diren informatika-zerbitzuen eta horiei eusten dieten plataforma fisikoen urruneko etengabeko monitorizazioa egingo du; dagozkion alarmak sortu eta jakinaraziko ditu, eta beharrezkoak diren jarduera zuzentzaileak gauzatuko ditu.

Adjudikaziodunak sistemak eta zerbitzuak monitorizatuko ditu, haien funtzionamenduan eragiten duten intzidentziak atzemateko. Horietakoren bat galdu edo gaizki funtzionatuz gero, berehala sortuko ditu dagozkion alarmak, eta Eibarko Udalari jakinaraziko dizkio, beharrezkoak diren jarduketa zuzentzaileak abiaraziz.

- Monitorización: Nagios o similar
- Servicios VDI: Citrix
- Antivirus: VMware Carbon Black, Watchguard TDR

3.2. Relación de los sistemas hardware.

- Servidores: 4 host VMware ESXI
- Cabinas de almacenamiento HP, IBM.
- Conectividad SAN
- Cabinas de copia de seguridad
- Comunicaciones
- Redes privadas virtuales
- Seguridad perimetral
- Líneas internet
- Switches Cisco
- Firewall Watchguard

4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

En este capítulo se describen las condiciones y características que deben cumplirse para llevar a cabo la monitorización, la asistencia técnica y los servicios orientados al mantenimiento y evolución del ciclo de vida de las plataformas informáticas instaladas en el Ayuntamiento de Eibar a las que se ha hecho referencia en el objeto del presente pliego.

4.1. Servicio de monitorización de sistemas

Este servicio consistirá en la monitorización continua remota por parte de la compañía adjudicataria, desde su centro de servicios de monitorización, de los servicios informáticos considerados críticos y de las plataformas físicas que los soportan, así como la generación y comunicación de las correspondientes alarmas y la ejecución de las actuaciones correctoras necesarias.

El adjudicatario monitorizará los sistemas y los servicios para detectar las incidencias que afecten a su funcionamiento. En caso de pérdida o malfuncionamiento de alguno de ellos, generará de inmediato las correspondientes alarmas, comunicándolas asimismo al Ayuntamiento de Eibar, y pondrá en marcha las actuaciones correctoras necesarias.

Udalak adjudikaziodunaren soluzioarekin integratutako monitorizazio-tresna bat eduki beharko du. Gaur egun, Udalak Nagios-en bertsio zaharkitu bat erabiltzen du, eta, beraz, adjudikaziodunak, kontratuaren esparruan, tresna hori eguneratu edo ordezkatu egin behar du. Bi monitorizazio-soluzioak integratzeak ez dio Udalari kostu gehigarririk eragin behar. Helburua da adjudikaziodunaren soluzioarekin integratutako monitorizazio-soluzio bat edukitzea, monitorizazio-sistemaren eraginkortasuna eta efizientzia hobetzeko.

Hauexek monitorizatuko dira, besteak beste: zerbitzari fisiko eta birtualak, SAN eta Ethernet konektibitatea, VMware ingurunea, Citrix birtualizazioa, Dockers eta Kubernetes, domeinu-kontrolatzaileak, fitxategi-zerbitzaria, inprimagailu-zerbitzariak, DNS, DHCP; posta elektronikoko zerbitzuak, datu-baseen zerbitzuak, web-aplikazioen zerbitzariak, backup-zerbitzaria, DMZ, konektibitatea eta Internetarako sarbideak. Monitorizatutako zerbitzu eta adierazleek beharrezkoak diren guztiak behar dute izan, sistemen edo ekipoen eta haiek berekin dakartzaten zerbitzuen erabateko eraginkortasuna bermatzeko. Kontratua indarrean dagoen bitartean, monitorizatutako sistemei, ekipoei edo zerbitzuei baja eman ahal izango zaie, edo antzeko funtzionaltasuna duten berriak sartu ahal izango dira, zerbitzuaren kostua handitu gabe. Soluzioa eguneratuta egon beharko da, kontratuaren indarraldian.

4.2. Intzidentziei erantzuteko eta zerbitzu kritikoak berreskuratzeko zerbitzua.

Intzidentziei erantzuteko eta zerbitzu kritikoak berreskuratzeko zerbitzuaren helburua zera da: edozein gorabeheraren aurrean, erakundearen funtsezko zerbitzuen erabilgarritasuna eta jarraitutasuna bermatzea.

Horregatik, beharrezkoa da kontratatzen den laguntza-zerbitzua gai izatea erantzun azkar eta eraginkor bat emateko funtzionamenduan eragina izan dezaketen

El Ayuntamiento deberá disponer de una herramienta de monitorización integrada con la solución del adjudicatario. Actualmente, el Ayuntamiento utiliza una versión obsoleta de Nagios, por lo que el adjudicatario debe actualizar o reemplazar esta herramienta en el marco del contrato. La integración de ambas soluciones de monitorización no debe generar costos adicionales para el Ayuntamiento. El objetivo es contar con una solución de monitorización actualizada e integrada con la solución del adjudicatario para mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de monitorización.

Serán objeto de monitorización, entre otros, sin ánimo exhaustivo, los servidores físicos y virtuales, conectividad SAN y Ethernet, entorno VMware, virtualización Citrix, Dockers y, Kubernetes, controladores de dominio, servidor de ficheros, servidores de impresoras, DNS, DHCP; los servicios de correo electrónico, los servicios de bases de datos, los servidores de aplicaciones web, servidor de backup; DMZ, la conectividad y los accesos a Internet. Los servicios e indicadores monitorizados deben ser todos los necesarios para garantizar la plena operatividad de los sistemas o equipos y los servicios soportados por ellos. Durante la vigencia del contrato, se podrán dar de baja sistemas, equipos o servicios monitorizados o incluir nuevos con funcionalidad similar sin incremento del coste del servicio. La solución deberá de mantenerse actualizada durante la vigencia del contrato.

4.2. Servicio de atención a incidencias y de recuperación de servicios críticos.

El objetivo del servicio de atención a incidencias y recuperación de servicios críticos es garantizar la disponibilidad y continuidad de los servicios esenciales de la organización ante cualquier eventualidad.

Por ello, se requiere contratar un servicio de asistencia capaz de ofrecer una respuesta rápida y eficaz ante situaciones inesperadas que puedan afectar al funcionamiento y

ustekabeko egoeren aurrean, eta gai izatea, halaber, ustekabe horiek zerbitzuetan eragin ditzaketen inpaktu negatiboak minimizatzeko.

Adjudikaziodunak bermatu beharko du kalitate handiko zerbitzu fidagarria eskaintzeko beharrezkoak diren baliabideak, langileak eta prozedurak dituela. Definitutako betekizunen artean honako hauek daude: disponibilitatea eta erantzuteko denbora, langile espezializatuak, prozedurak eta metodologiak, monitorizazioa eta analisia, dokumentazioa eta txostenak, eta kontingentzia- eta berreskurapen-planak.

Adjudikaziodunak arreta-kanal batzuk jarri beharko ditu Eibarko Udalaren eskura, kontratatutako zerbitzuekin zerikusia duten intzidentzia guztiak jaso eta haien jarraipena egiteko. Zerbitzu hori artatzen duten langileek profil profesional tekniko bat izan beharko dute, intzidentziei zuzenean erantzuteko eta lehen mailako asistentzia eraginkor bat eman ahal izateko, intzidentzien tratamenduan atzerapenak saihestuz. Ataria eskuragarri egongo da 8 ordu x 5 egun eran, eta monitorizazio-zerbitzuen zentroarekin integratuta.

Zerbitzu kritikoak berreskuratzeko zerbitzua honetan datza: Eibarko Udalar berehala laguntzea, intzidentzia kritikorik izanez gero; hau da, funtsezko zerbitzuak ezin direnean erabili edo degradazio larria dagoen kasuetan. Halako intzidentzien arreta-denbora gehienekoa “erantzuteko denbora” atalean zehazten da.

Intzidentzien jakinarazpena, gutxienez, hiru kanal posibleen bidez egin daiteke:

- Web-aplikazioa
- Emaila
- Telefonoa

Enpresa adjudikaziodunak web-aplikazio bat eduki beharko du, intzidentziak eta haiekin lotutako ekintzak erregistratzen dituen: data, egoera, erantzuteko denbora, ebazteko denbora, intzidentzia

minimizar los impactos negativos que puedan causar en los servicios.

El adjudicatario deberá asegurar que cuenta con los recursos, el personal y los procedimientos adecuados para brindar un servicio de alta calidad y confiable. Los requisitos definidos incluyen la disponibilidad y tiempo de respuesta, personal especializado, procedimientos y metodologías, monitorización y análisis, documentación y reportes, y planes de contingencia y recuperación.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Eibar unos canales de atención para la recepción y seguimiento de todas las incidencias relacionadas con los servicios contratados. El personal que atienda este servicio deberá tener un perfil profesional técnico que le habilite para atender directamente las incidencias y proporcionar un soporte efectivo de primer nivel, evitando demoras en el tratamiento de las incidencias. El portal estará disponible en modo 8 horas x 5 días e integrado con el centro de servicios de monitorización.

El servicio de recuperación de servicios críticos consistirá en la asistencia inmediata al Ayuntamiento de Eibar en caso de incidencias críticas; esto es, aquéllas en las que exista indisponibilidad o degradación grave de los servicios esenciales. El tiempo máximo de atención para este tipo de incidencias se especifica en el apartado de “tiempo de respuesta”

La comunicación de las incidencias se podrá realizar, como mínimo, por medio de tres posibles canales:

- Aplicativo web
- Mail
- Teléfono

La empresa adjudicataria deberá contar con un aplicativo web que registre todas las incidencias y las acciones que se realicen relacionadas con ellas: fecha, estado, tiempo de respuesta, tiempo de resolución, tipo de

mota, urgentzia, jarduketak, esleitutako pertsona, ebazteko arrazoia, epeak, etab.

Kontratu honen esparruan, Udalak sarbidea izango du intzidentziak kudeatzeko adjudikaziodunaren aplikaziora, haietako bakoitzaren egoera eta historia kontsultatzeko. Helburua da intzidentzien kudeaketa eraginkor bat bermatzea eta Udalaren eta adjudikaziodunaren arteko komunikazio azkar bat ziurtatzea.

Atal honetan, honako mantentze-lan mota hauetatik eratortzen diren jarduera guztiak jaso beharko dira:

- Mantentze zuzentzailea. Alegia, goian deskribatutako azpiegitura (betiere software mailan ulertuta) osatzen duten elementuen gaineko intzidentziak konpontzea, elementuen funtzionamendua berrezartzeko, arazoa gertatu aurretik zeuden baldintza berberetan.
- Mantentze prebentiboa: sistemen funtzionamendu egokia ziurtatzeko erabiltzen diren adierazle nagusiak aldizka berrikustea, izan daitezkeen anomaliak edo arazo-iturri potentzialak detektatzea; eta errendimendu-probak egitea.

4.3. Sistema informatikoen gestioan eta bilakaeran laguntza teknikoa emateko zerbitzua

Zerbitzu tekniko honen helburua da Eibarko Udaleko Informatika Sailari laguntza ematea Udalaren sistema informatikoen administrazio- eta kudeaketa-lanetan. Informatika Sailak kudeatzen ditu udal-azpiegituran ezarritako teknologiak, baina sistemen konplexutasun eta espezifikotasun gero eta handiagoak lan-karga handitu du eta beharrezkoa du laguntza tekniko espezializatua azpiegiturak behar bezala funtziona dezan.

Laguntza teknikoko zerbitzu bat kontratatzeak ezagutza- eta trebetasun-sorta zabala eskaini dezake arlo espezifikoetan, eta, horri esker, arazoak

incidencias, urgencia, actuaciones, persona asignada, motivo resolución, plazos, etc...

Dentro del marco de este contrato, el Ayuntamiento tendrá acceso a la aplicación de gestión de incidencias del adjudicatario, para consultar el estado y el historial de cada una de ellas. El objetivo es garantizar una gestión eficaz de las incidencias y asegurar una comunicación fluida entre el Ayuntamiento y el adjudicatario.

Este apartado deberá incluir todas las actividades que se consideran derivadas de los siguientes tipos de mantenimientos

- Mantenimiento correctivo, que implica la reparación de las incidencias sobre los elementos que integran la infraestructura descrita con anterioridad (entendida siempre a nivel software) para restablecer su funcionamiento en las mismas condiciones en que se encontraba antes de producirse el problema.
- Mantenimiento preventivo, que incluye la revisión periódica de los principales indicadores utilizados para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, la detección de posibles anomalías o fuentes potenciales de problemas, la realización de pruebas de rendimiento,

4.3. Servicio de asistencia técnica en la gestión y evolución de los sistemas informáticos

El objetivo de este servicio técnico es el de dar soporte al departamento de Informática del Ayuntamiento de Eibar en las labores de administración y gestión de los sistemas informáticos del Ayuntamiento. El departamento de Informática gestiona las tecnologías implantadas en la infraestructura municipal, pero la creciente complejidad y especificidad de los sistemas ha visto aumentar su carga de trabajo y necesita contar con apoyo técnico especializado para mantener el correcto funcionamiento de la infraestructura.

La contratación de un servicio de asistencia técnica puede proporcionar una amplia gama de conocimientos y habilidades en áreas específicas, lo que les permite identificar y

azkarrago eta efizientzia handiagoz identifikatu eta konpon ditzakete.

Zerbitzuaren hornitzaileak ikuspegi proaktiboa bermatu behar du sistema informatikoen mantentzean eta kudeaketan, sistemen errendimendua eta segurtasuna hobetuko duten soluzioak eta eguneratzeak eskainiz eta etenak eta arazo teknikoak izateko arriskua murriztuz. Hornitzaileak arazo teknikoaren aurrean erreakzionatzeaz gain, espero da, halaber, prebentzio-neurriak hartzea eta sistema informatikoen jarduna etengabe hobetzeko irtenbideak ematea.

Atal honen bidez, sistemen mantentze ebolutiboak berekin dakartzan premia teknologikoak bete nahi dira, funtzionamendu egokia eta etengabeko bilakaera bermatzeko, eta, horrez gain, sistemaren eraginkortasuna, produktibitatea eta lehiakortasuna hobetzen laguntzeko.

- Softwarea instalatzea edota eguneratzea
- Tresna hauek guztiak enpresaren premietara egokitzea
- Segurtasun-politika aurreratuagoak eta konplexuagoak ezartzea
- Enpresaren azpiegitura teknologiko eta informatikoaren funtzionamendu egokia bermatzea
- Neurri eta prozesu berriak ezartzea sistemak erabat optimizatuak egon daitezen lortzeko

Lan horietarako, adjudikaziodunak gutxienez 45 orduko poltsa bat izan beharko du urtean, laguntza tekniko espezializatuarekin; eta poltsa horretatik orduak kentzen joango dira egindako arretekin.

Ordu-poltsaren helburua da malgutasuna ematea, azpiegitura informatikoaren funtzionamendua hobetzeko beharrezkoak izan daitezkeen eboluzioak, integrazioak eta laguntza teknikoa egin ahal izateko. Ordu-poltsak, orobat, erraztu egingo du sistemen hobekuntzak azkarrago ezartzea, orduak modu estrategikoan erabili ahal

resolver problemas con mayor rapidez y eficiencia.

El proveedor del servicio debe garantizar un enfoque proactivo en el mantenimiento y gestión de los sistemas informáticos, incluyendo soluciones y actualizaciones que mejoren el rendimiento y la seguridad de los sistemas, reduciendo el riesgo de interrupciones y problemas técnicos. Se espera que el proveedor no solo reaccione ante problemas técnicos, sino que también tome medidas preventivas y proporcione soluciones para mejorar continuamente el desempeño de los sistemas informáticos.

Este apartado pretende cubrir las necesidades tecnológicas que implica el mantenimiento evolutivo de los sistemas, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento y la evolución continua, además de contribuir a mejorar la eficiencia, la productividad y la competitividad de la misma

- Instalación y/o actualización de software
- Adaptación de todas estas herramientas a las necesidades de la empresa
- Implementación de políticas de seguridad más avanzadas y complejas
- Garantizar el buen funcionamiento de la infraestructura tecnológica e informática de la empresa
- Implementación de nuevas medidas y procesos para conseguir que estén plenamente optimizados

Para estos trabajos, el adjudicatario deberán de incluir, como mínimo, una bolsa de 45 horas anuales de soporte técnico especializado que se ira descontando con la atenciones realizadas.

La bolsa de horas se implementa con el objetivo de proporcionar flexibilidad para poder realizar evoluciones, integraciones y asistencia técnica que puedan ser necesarias para mejorar el funcionamiento de la infraestructura informática. La bolsa de horas también proporcionará una mayor agilidad en la implementación de mejoras en el sistema,

izango baitira lehenasunezko premiei aurre egiteko.

4.4. Plataforma teknologikoaren hobekuntzen amaierako txostena

Kontratua amaitu aurretik, lizitatzailleak azken txosten bat aurkeztu beharko du, plataforma teknologikorako hobekuntza-proposamen bat eskainiz. Txosten honen helburua da etorkizuneko ikuspegi eta bilakaera bat bermatzea gure plataforma teknologikoan, sistemen eraginkortasuna eta segurtasuna hobetzeko

Lizitatzailleak identifikatu beharko du zein diren hobetu edo eguneratu beharra duten arloak. Arlo horiek izan daitezke, esaterako, errendimendua, segurtasuna, eskalabilitatea, erabilgarritasuna, integrazioa eta beste batzuk

Proposamenak zehatzak eta espezifikoak izan behar dira, hobekuntza-arlo bakoitzerako zer aldaketa edo gehikuntza gomendatzen diren adieraziz, lortu nahi diren onurak nabarmenduz, eta onura horiek plataforma teknologikoa hobetzen nola lagunduko dezaketen zehaztuz.

5. ZERBITZUAREN KALITATEA ETA BESTE BALDINTZA BATZUK

Enpresa adjudikaziodunak izango du egiten dituen lanen kalitate teknikoaren ardura, eta eskaintzen edo ematen dituen zerbitzuen; baita ere, kontratua egiterakoan egin diren ez-egiteen, akatsen, metodo desagokien edo zuzenak ez diren konklusioen ondorioek Udalari edo hirugarrengoei dakartzkien ondorenen ardura ere.

Adjudikaziodunak, berariaz, konfidentzialtasuan eta erreserba osoa gorde beharko du kontratua betetzean jakin dezakeen edozein daturen gainean, batez ere datu pertsonalen gainean. Datu horiek ezin izango ditu kopia edo erabili plegu honetan agertzen denaz bestelako xedeetarako, ezta beste batzuei laga ere, nahiz eta kontserbatzeko izan.

ya que se podrán utilizar las horas de forma estratégica para afrontar las necesidades prioritarias.

4.4. Informe final de mejoras de la plataforma tecnológica

Antes de finalizar el contrato, el licitador deberá presentar un informe final con una propuesta de mejoras para la plataforma tecnológica. El objetivo de este informe es garantizar una visión de futuro y evolución en nuestra plataforma tecnológica, orientadas a mejorar la eficiencia de los sistemas y su seguridad.

El licitador deberá identificar las áreas de la plataforma que requieren mejoras o actualizaciones. Estas áreas pueden comprender aspectos como el rendimiento, la seguridad, la escalabilidad, la usabilidad, las integraciones, entre otros.

Las propuestas deben ser detalladas y específicas, indicando qué cambios, modificaciones o adiciones se recomiendan para cada área de mejora, destacando los beneficios que se esperan obtener y cómo contribuirán a mejorar la plataforma tecnológica

5. CALIDAD Y OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento de Eibar o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación

Enpresa adjudikaziodunak ezagutu ditzakeen datu guztiak —betiere kontratatutako zerbitzuekin lotuak— konfidentzialak dira eta haien identitatea eta sekretua isilpean gorde behar dira. Datuak babesteko bidezkoak diren neurriak hartuko ditu datuen babes-arloko legeak betetzeko. Horretarako, Eibarko Udalak aurkeztuko dion konpromiso-agiria sinatuko du. Aurreko obligazioa betetzen ez bada, Eibarko Udalak zuzenbidean dagozkion neurriak hartu ahal izango ditu.

Enpresa adjudikaziodunak eta haren lantaldeak honako betebeharrak dituzte:

- Informazio konfidentziala (idatzia, grabatua edo beste edozein euskarritan) segurtasun-berme egokiekin gordetzea.
- Informazio konfidentziala kontratuaren xedeetarako baino ez erabiltzea edo igortzea.
- Informazio konfidentzialaren kopiarik ez egitea Eibarko Udalaren alde aurreko idatzizko baimenik gabe, lantaldeak barne-azterketarako behar dituen kopiak izan ezik.
- Informazio konfidentziala babestea baimenik ez duten pertsonak hura eskuratzea saihesteko, horretarako behar diren neurri guztiak hartuta, bereziki zifratzearen bidez.
- Informazio konfidentziala kontratuaren xedeetarako ezagutu beharra duten pertsonak soilik eskuratzea, eta ziurtatzea pertsona horiek agiri honetan ezarritakoaren arabera aplikagarriak zaizkien betebeharrak ezagutzen dituztela.
- Ez ematea informazio konfidentzialik hirugarrenei.

6. LANTALDEAREN EGITURA, OSAKETA ETA BALDINTZAK

Enpresa adjudikaziodunak behar adina langile izan beharko ditu eskatutako zerbitzua arrakastaz gauzatzeko, bai eta

Todos aquellos datos que pudiera conocer la empresa adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos, adoptando las medidas pertinentes para el cumplimiento de la legislación en materia de protección de datos. A tal efecto, procederá a suscribir el oportuno documento de compromiso que le será presentado por el Ayuntamiento de Eibar. El incumplimiento de la precedente obligación determinará que el Ayuntamiento de Eibar pueda adoptar las medidas que en derecho correspondan.

La empresa adjudicataria y su equipo de trabajo están obligados a:

- Guardar la información confidencial, bien sea escrita, grabada o en cualquier otro soporte, con las debidas garantías de seguridad.
- Utilizar o transmitir la información confidencial exclusivamente para los fines del objeto del contrato.
- No realizar copia de la información confidencial sin el previo consentimiento escrito del Ayuntamiento de Eibar, excepto aquellas copias que sean necesarias por el equipo de trabajo para su estudio interno.
- Proteger la información confidencial del acceso a la misma por personas no autorizadas, tomando todas las medidas necesarias al efecto, en particular, mediante su cifrado.
- Restringir el acceso a la información confidencial únicamente a aquellas personas que necesiten conocerla para los fines del objeto del contrato, y asegurarse de que dichas personas conocen las obligaciones que les resultan aplicables en virtud de lo establecido en el presente pliego.
- No facilitar información confidencial a tercero alguno.

6. ESTRUCTURA, COMPOSICIÓN Y REQUISITOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para llevar a cabo con éxito el servicio solicitado, así como disponer

kontratu hau lortzeko behar den gutxieneko talde profesionala ere.

6.1. Ezaugarri orokorrak

Zerbitzu tekniko ezin hobe bermatzeko, enpresa lizitatzailerak eskatutako teknologia bakoitzerako prestakuntza edota esperientzia egokia duten profilak izan beharko ditu. Alde horretatik, ezinbestekoa da enpresak diziplina anitzeko talde tekniko bat izatea, laguntza teknikoaren zerbitzuan inplikaturako teknologia guztiak barne hartuko dituen. Gainera, enpresak erakutsi beharko du badituela proiektuaren beharrezkoak asetzeko beharrezkoak eta behar bestekoak diren giza baliabideak, eskatutako teknologietarako prestakuntza, esperientzia edo ziurtagiri espezifikoak barne.

6.2. Eragiketen arduraduna:

Pertsona bat izendatuko da kontratu honen koordinazioaren arduradun gisa. Pertsona hori harremanetarako kontaktua eta solaskidea izango da landu beharreko alderdiek esparru tekniko hertsia gainditzeko dutenean; nahitaez honako baldintza hauek bete beharko ditu:

- Ezagutzak izatea sistema informatikoak inplementatzeko tekniketan eta metodologietan.
- Esperientzia izatea Windows 2012/2019 Server eta Linux plataformetan. Esperientzia izatea VMWare plataformen diseinuan.
- Ezagutzak izatea SQL Server eta PostgreSQL datu-baseen inguruetan.
- Ezagutzak izatea Veem-en Backup software segurtasun-kopiako inguruetan
- Esperientzia izatea zerbitzarien hardware-arazoak ebazten eta diskoan biltegiratze-kabinetan.
- Esperientzia izatea urrutiko sARBideko sistemetan, Terminal Server, Citrix, VPN.

del equipo profesional mínimo requerido para la consecución del presente contrato.

6.1. Características generales.

Para garantizar un servicio técnico óptimo, la empresa licitadora deberá contar con perfiles que cuenten con la formación y/o experiencia adecuadas para cada una de las tecnologías requeridas. En este sentido, es imprescindible que la empresa cuente con un equipo técnico multidisciplinario que abarque todas las tecnologías involucradas en el servicio de asistencia técnica. Además, la empresa deberá demostrar que cuenta con los recursos humanos necesarios y suficientes para cubrir las necesidades del proyecto, incluyendo la formación, experiencia o certificaciones específicas para las tecnologías requeridas.

6.2. Responsable de operaciones:

Se asignará una persona como responsable de la coordinación del presente contrato que será el contacto de interlocución cuando los aspectos a tratar sobrepasen el ámbito técnico estricto y deberá cumplir, necesariamente, los siguientes requisitos:

- Conocimientos en técnicas y metodologías de implantación de sistemas informáticos.
- Experiencia en diseño de plataformas Windows 2012/2019 Server y Linux.
- Experiencia en diseño de plataformas VMWare.
- Conocimientos en entornos de bases de datos relacionales SQL Server y PostgreSQL.
- Conocimientos en entornos de copia de seguridad del software Veeam Backup.
- Experiencia en instalación y resolución de problemas de hardware de servidores y de cabinas de almacenamiento en disco.
- Experiencia en sistemas de acceso remoto, Terminal Server, Citrix, VPN.

- Esperientzia izatea Direktorio Aktiboan, erreplikazioen konfigurazioan, DNS-ren ebazpenean.
- ITIL Foundation ZIURTAGIRIA

6.3. Teknikari espezialisten lantaldea

Enpresa adjudikaziodunak teknikari espezializatuen talde bat izan beharko du, kapaz izango dena Eibarko Udalari "Egitura teknologikoa" ataleko 3. puntuaren deskribatutako laguntza tekniko espezializatuko zerbitzuak emateko. Talde horrek ezagutza eta esperientzia zabala izan beharko du Udalaren plataforma teknologikoa osatzen duten teknologia guztietan.

Diziplina anitzeko zerbitzua denez, enpresak zerrenda bat aurkeztu beharko du teknologia horietako bakoitzean dituzten titulazioekin, ziurtagiriekin, esperientziarekin eta dedikazio-denborarekin.

Proposatutako taldea behar bezain zabala izango da, bermatu behar baititu bai langileen disponibilitatea bai Udalaren eskaerei arreta egoki bat ematea, baldintza-agirian ezarritako epeetan.

7. ERANTZUN- ETA LAGUNTZA-DENBORAK

Adjudikaziodunak Eibarko Udalaren eskaerei erantzun beharko die gutxienez astelehenetik ostiralera, 8:00etatik 16:00etara (8x5 laguntza). Abuztuan, gutxienezko arreta-ordutegia 8:00etaik 14:00etara izango da.

Intzidentzien kudeaketarako erantzun-denbora gehienez ere 24tik 72 ordura bitartekoa izango da, adjudikaziodunak intzidentziaren berri duenetik. Intzidentzia kritikoak, larritasunagatik edo inpaktu handiagatik zerbitzuaren jardueran oinarritzko eragiketaren bat gelditzea dakarten ezohiko eskaerak, gehienez 8 orduko epean ebatziko dira.

- Experiencia en Directorio Activo, configuración de replicaciones, resolución DNS.
- CERTIFICACION ITIL Foundation.

6.3. Equipo de técnicos especialistas

La empresa adjudicataria deberá contar con un equipo de técnicos especializados capaces de prestar al Ayuntamiento de Eibar los servicios de soporte técnico especializado descritos en el apartado 3 de la "Estructura tecnológica". Este equipo deberá tener un amplio conocimiento y experiencia en cada una de las tecnologías que conforman la plataforma tecnológica del Ayuntamiento.

Dado que se trata de un servicio multidisciplinar, la empresa deberá proporcionar una relación con las titulaciones, certificaciones o experiencia y tiempo de dedicación que tienen en cada una de esas tecnologías.

El equipo propuesto debe ser lo suficientemente amplio como para garantizar la disponibilidad de sus miembros y la atención oportuna a las solicitudes del Ayuntamiento en los plazos establecidos en el pliego de condiciones.

7. TIEMPOS DE RESPUESTA Y SOPORTE

El adjudicatario deberá atender las peticiones de soporte del Ayuntamiento de Eibar en horario laboral mínimo de lunes a viernes, entre las 8:00 am y las 16:00 pm (soporte 8x5). En agosto, el horario mínimo de atención será de 8:00 am y las 14:00 pm.

El tiempo de respuesta máximo para la gestión de incidencias será de 24 a 72 horas desde la recepción de la incidencia por el adjudicatario. Las incidencias críticas, aquellas solicitudes extraordinarias que por su gravedad o gran impacto conllevan la detención de alguna operativa básica en la actividad del servicio, se resolverán en el plazo máximo de 8 horas.

Adjudikaziodunak intzidentziak jaso ahal izango ditu baldintza-agiri honetan eskatzen diren bideak erabiliz, eta horien jarraipena egin ahal izango da enpresak horretarako ematen dituen baliabideekin.

Arreta, ahal dela, urrutiko bitartekoen bidez emango da, eta hori ezinezkoa bada, aurrez aurreko laguntza gauzatuko da. Esku-hartze presentzialeko eskaera bati erantzuteko denbora ordubetetik beherako izango da beti, intzidentzia formalki jakinarazten denetik. Edozein modutan, laguntza teknikoa lan-ordutegian emango da; ordutegi horretatik kanpo urruneko konexioa egiten bada, jarduketa hori Eibarko Informatika Sailak baliozkotu beharko du.

Poltsan urtean zehar erabili ez diren orduak badaude, metatu egingo dira eta kontratuaren etorkizuneko luzapenetan erabiltzeko moduan geratuko dira.

La recepción de incidencias por parte del adjudicatario, se podrá realizar a través de los distintos canales requeridos en este pliego y se podrá realizar un seguimiento de los mismos con los medios que aporte la empresa para tal fin.

La atención preferiblemente se ejecutará por medio remoto, si esto no fuera posible se ejecutará con soporte presencial. El tiempo de respuesta ante una solicitud de intervención presencial será siempre inferior a 1 hora desde la comunicación formal de la incidencia. En todo caso el soporte se prestara en horario laboral, en caso de conexión remota fuera de este horario, dicha actuación deberá ser validada por el Departamento de Informática de Eibar.

En caso de que existan horas de la bolsa no utilizadas durante el año, estas serán acumuladas y estarán disponibles para su uso en futuras prórrogas del contrato.

MARIA URRATEGUI
ELORZA GOGORZA
- 72434677H

Firmado digitalmente por
MARIA URRATEGUI ELORZA
GOGORZA - 72434677H
Fecha: 2023.05.22 19:31:58
+02'00'