ARARTEKORAKO ZERBITZU INFORMATIKOAK-KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

1. SORTA: AHOLKULARITZA ZERBITZUAK ARARTEKOAREN SISTEMA INFORMATIKOEN KUDEAKETAN ETA BILAKAERAN.

LEHENENGO KLAUSULA. KONTRATUAREN XEDEA

Preskripzio teknikoen agiri honen xedea honako zerbitzu hauek gauzatzeko baldintza teknikoak zehaztea da:

- Aholkularitza, laguntza eta laguntza informatikoa, bai barne-sarean, bai kanpo-sarean.
- Aholkularitza-zerbitzuak proiektu berrietan, abian diren proiektuen koordinazioa, hobekuntza-prozesuak egitea, sistemen arloan goi-mailako proiektuak ezartzea eta IKTen hornitzaileak koordinatzea.
- Informazio-sistemetan eta zerbitzu erantsietan behar funtzionalak eta teknikoak identifikatzeko aholkularitza, baita premia horiei erantzuteko baldintza teknikoak zehazteko ere.

BIGARREN KLAUSULA. XEDEAK ETA BALDINTZA OROKORRAK.

Plegu honen barnean jasota dagoen Arartekoaren edozein jardun erakundearen modernizazio zuzendaritzak eskatuko du informatika zerbitzuaren bidez; azken horrek koordinatuko ditu egin beharreko lanak.

Halaber, enpresa esleipendunak proposatutako edozein jardun edo proiektu erakundeko informatika zerbitzuari jakinarazi beharko zaio eta, hark koordinatuko du, modernizazio zuzendaritzak aurrez baimena eman ondoren.

Lehiaketa honen xedea Arartekoaren informatika zerbitzuari laguntza ematea da, honako honetan, hain zuzen: kanpoko sarean eta zerbitzu zentraletan egun dauden informatikako sistemak, azpiegiturak eta ekipamenduak behar bezala funtzionatzen dutela bermatzea eta ziurtatzea.

Horren barnean jasoko dira da, alde batetik, informatikako proiektu planifikatuak abian jartzea, euskarri tekniko eta funtzionala ematea -bigarren mailakoa- eta euskarri tekniko espezializatua ematea -hirugarren mailakoa- zerbitzu horien gorabeheren eskala prozesuari zuzenean lotuta; bestetik, aldaketak egitea prozesuetan hobekuntzak egiteko edo oraindik hauteman gabe izan daitezkeen akatsak zuzentzea.

Plegu honetan adierazten diren lanbide profiletarako giza baliabideen beharrak nahiz bertan eskatutako laguntza teknikoak eska daitezkeen gutxienekoak dira eta gutxi gorabeherakoak. Arartekoak enpresa esleipendunari eskatu ahalko dio aurkeztuko den lan arlo bakoitzerako beharrezkotzat jotzen dituen giza baliabide espezializatuen kopurua.

HIRUGARREN KLAUSULA. PLATAFORMA TEKNOLOGIKOA.

3.1. Software sistemen zerrenda.

3.1.1. Sistema eragileak:

- Microsoft Windows 2008/2012/2016 Server.
- Linux (Red Hat, CentOS eta Debian).
- Microsoft Windows 7/10 Professional.

3.1.2. Azpiegituren eta sistemen software-a:

- VMware ESXi 6.5.
- Oracle 10g eta 12g.
- IBM Spectrum Protect 7.
- Veeam Backup 9.5.
- Citrix XenApp 6.
- Microsoft Exchange Server 2010.
- Pandora FMS Enterprise 7.
- Microsoft Office Professional.
- ESET NOD32 antibirusa (lantegirako lizentziak eta posta elektronikoaren zerbitzua).

3.2. Hardware sistemen zerrenda.

3.2.1. Zerbitzariak:

- Intel Lenovo plataforma eta IBM azpiegitura birtualeko host gisa (LDAP, BB.DD., Citrix, WEB eta abarren zerbitzari birtualekin).
- Intel IBM System X plataforma: Tivoli Storage Manager zerbitzaria.

3.2.2. Memoria:

- Lenovo V3700v2 Storwize diskoen liburutegia.
- IBM V3700v1 Storwize diskoen liburutegia

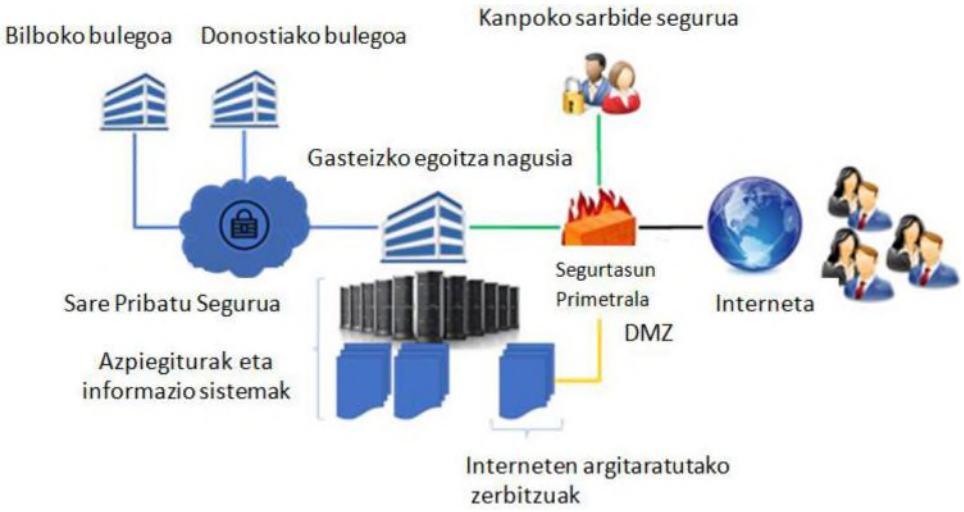
- IBM TS3100 zinten liburutegia (Ultrium 5 1 drive)

3.2.3. Komunikazioak:

- Sare pribatu birtualak (ISPk kudeatuta eta kontrolatuta)
- Segurtasun perimetrala (ISPk kudeatuta eta kontrolatuta)
- Interneteko lineak (ISPek eta operadoreek kudeatuta eta kontrolatuta).
- VPN kontzentratzaileak (ISPk kudeatuta eta kontrolatuta).
- LAN sarean: D-Link eta HP switch-ak. Ubiquity hari gabeko konektibitatea.

3.3. Sareko ingurunearen topologia.

Hurrengo grafikoak Arartekoaren nodo nagusiaren konexioak adierazten ditu (Gasteizen dago, eta Bilbon nahiz Donostian ordezkaritzak ditu), bai eta eskainitako zerbitzuetara Interneteko erabiltzaileek egindako sarrerak ere.



LAUGARREN KLAUSULA.- ZERBITZUAREN PRESKRIPZIO TEKNIKOAK.

Kapitulu honetan adierazten dira Arartekoan instalatutako plataforma informatikoen bizi-zikloaren mantentzeari eta bilakaerari bideratutako laguntza teknikoa, aholkularitza eta zerbitzuak emateko bete beharreko baldintzak eta ezaugarriak, plegu honen xedean aipatu direnak.

4.1. Zerbitzuaren ezaugarriak / Jardute eremuak:

a. Telefono bidezko arreta instalazioaren erabileran sor daitezkeen kontsulta guztiei erantzuteko.

b. Laguntza ematea instalazioaren mantentze-lan orokorrean:

- Sistema eragilea eta oinarrizko software-a eguneratzea.
- Software eta hardware gehigarri bat instalatzea.
- Gailuak konfiguratzea, erabiltzaileak kudeatzea...
- Edozein erarako gorabeherak kudeatzea eta haiei erantzutea erabiltzaileen software-ean.
- Mikroinformatikako eta zerbitzarien hardware-eko gorabeherak kudeatzea eta haiei erantzutea: mantentze-lanetako hornitzaileekin harremana izatea.
- Dagoeneko ezarrita dauden software soluzioen hornitzaileekin harremanetan izatea.
- Sistemaren errendimenduak aztertzea.
- Aholkularitza eta laguntza komunikazio sistemak ezartzen eta kudeatzen.
- Segurtasun sistemak ezartzea eta kudeatzea.

c. Zerbitzua koordinatzea eta sistemak administratzea informatika zerbitzuko langileak falta direnean.

d. Erabiltzaileak entrenatzea.

4.2. Zerbitzuaren ordutegia eta zerbitzua emateko modua.

Zeregin programatuen arabera, erakundeak hilero zehaztuko du zerbitzua betetzeko zenbat ordu behar diren, ezusteko gorabeheren beharrak alde batera utzi gabe. Hala, horretan oinarrituz, zerbitzua erakundearen lan ordutegi ohikoarekin koordinatuta ematea eskatuko du: 08:30etik 18:00etara astelehenetik ostiralera, ekainean, uztailean, abuztuan eta irailean izan ezik; hilabete horietan 08:00etatik 15:00etara izango da.

Enpresa esleipendunak telefono bidezko laguntza teknikoa emango du dei kopuru mugaturik izan gabe, baldin eta hamabost (15) minutu baino gehiagokoak ez badira. Deiaren denbora hori gainditzen bada, zerbitzua gutxieneko esku-hartzetzat joko da.

4.3. Zerbitzua emateko bideak.

Zerbitzua ondoren aipatzen diren bide hauetako bat baliatuz emango da, kasu bakoitzean informatika zerbitzuak emandako jarraibideei kasu eginez:

- Erakundearen egoitza nagusian edo, hala badagokio, ordezkaritzetan irekitako bulegoetan.
- Enpresa esleipendunaren lokaletatik urrunetik sartzeko euskarria.
- Telefonoz.
- Enpresa esleipendunaren lokaletan.
- Aurrez adostutako beste zenbait lokaletan.
- Postaz.
- Mezularitzaren bidez.

4.4. Aurrez aurre erantzuteko denbora.

AURREZ AURRE esku hartzeko eskaera bati erantzuteko denbora 1 ordu baino gutxiago izango da beti gorabeheraren jakinarazpen formala egiten denetik.

4.5. Premiazkotzat jotzen diren bilerak.

Aurrez aipatutakoa alde batera utzita, Arartekoak premiazkotzat jotzen dituen bilerak deitu ahalko ditu, eta enpresa esleipendunari eskatu ahalko dio langile teknikoak nahiz aholkularitzakoak ager daitezen.

4.6. Azpiegitura teknologikoak.

Azpiegitura teknologikoei lotutako jardun guztietan berariazko lan-ildoari eutsiko zaio: azpiegitura informatikoak lekuz aldatzea, kableatu egituratuaren edo haririk gabekoaren instalazio berriak, zentroen plataforma informatikoen berrikuntzarekin koordinatuz.

Aldi berean, jarraibideak emango dira eta ekipamendu informatikoen hornidura beharrei buruzko azterketak egingo dira berrikuntza teknologikoko eskaera edo ziklo bakoitzerako.

4.7. Mantentze-lan perfektiboa.

Enpresa esleipendunak mantentze-lan perfektiboko edo hobekuntzako ekintzak egingo ditu zerbitzu funtzionaletan, xede honekin: izan daitezkeen gorabeherak murriztea, kalitatea eta errendimendua hobetzea eta jokabide okerrak edo akastunak zuzentzea.

4.8. Mantentze-lan ebolutiboa.

Gaur egun jadanik ematen diren zerbitzuei buruzko eduki berriak garatzeko beharraren ondorio gisa sortzen dena da, xede honekin: aplikazioak eguneroko martxan eboluzionatu daitezen, araudi berriei egokitzea, edukiak eguneratzea edo lehendik dauden zerbitzuen gainean beste era batzuetakoak ezartzea.

4.9. Garapen berrietarako euskarria edo zerbitzu funtzional berriak ezartzea.

Lehendik dauden zerbitzuetan talde funtzional berriak ezartzeko beharraren ondorioz sortzen dena da. Ebaluatu eta planifikatu egingo dira ondoren kontrola eta jarraipena egiteko, eta zuzendaritza organoak onartu beharko ditu.

4.10. Euskarria plataforma informatikoa ezartzeko jardunetan.

Hardware-aren edo software-aren berrikuntza edo egokitzapen teknologikoko zikloaren ondorioz sortzen dena da, mota hauen arabera:

- Leku aldaketei, egoitza aldaketei eta bulegoetako kableatuei laguntza informatikoa ematea.
- Neurrira egindako jardunak.
- Soluzio korporatiboak berariazko zabalkunde planekin ezartzea.
- Egoera berezietan premiazko esku-hartze teknikoak egitea.
- Informazio sistemetan beste batzuek egindako esku-hartzeak koordinatzea.

4.11. Komunikazioen kudeaketa eta bilakaera.

Zerbitzu honekin, barneko nahiz kanpoko komunikazioen sarearen, ekipamenduen eta sistemen kudeaketa kontrolatzen da.

Plegu honen 3.2.3 atalean zehazten den moduan, komunikazioen hardware sistema asko kanpoko zerbitzuen hornitzaile batek kudeatzen eta kontrolatzen ditu (ISP); beraz, ondoren zehaztuko diren funtzioak bete beharko dira, beharrezkoa balitz, ISPrekin koordinatuz eta haren aginduak betez.

Alor horren barnean, zeregin hauetan eman beharko da laguntza:

- Komunikazioetako operadoreekin eta Internetera sartzeko hornitzaileekin harremanetan izatea.
- Komunikazio proiektu berriak ezartzeko planei jarraipena egitea.
- Operadore kontratatuak Internet bidez sare pribatu birtualari buruz egiten duen kudeaketa kontrolatzea.
- Bulegoen Interneterako sarbide lokalak ziurtatzen dituzten ekipamenduak administratzea eta kudeatzea.
- Arartekoko sistemen nahiz informazioaren zerbitzua eta segurtasuna bermatzea, komunikazioen mende daudenak.

- Arartekoaren sare osoko esparruaren barnean dauden ekipamenduak, sistemak eta komunikazio bideak administratzea.

- Sarea hobetzeko proiektua (gabeziak identifikatzea, aplikazioen trafikoa aztertzea, itoguneak hautematea eta soluzioak proposatzea).

- Beste sare batzuekiko konexioa eta datu baseak kudeatzea.

- Zerbitzu eta soluzio berriak ezartzea Arartekoak dituen beharren arabera: bideokonferentzia (halakorik balego), tele-langileak baliatzea VPN bidez eta abar.

- Sistemen eta ekipamenduen konfigurazio, estatistika eta administrazioko zereginak automatizatzea.

- Komunikazioen ekipamendu, produktu eta sistema berriak probatzea.

4.12. Internet/intranet zerbitzuak.

Interneterako sarbide zentralizatua ezartzeko, konfiguratzeko eta mantentzeko jardunak dira, bai eta sareko gainerakoena ere Arartekoaren komunikazio nodoaren bidez.

Plegu honen 3.2.3 atalean zehazten den moduan, komunikazioen hardware sistema asko kanpoko zerbitzuen hornitzaile batek kudeatzen eta kontrolatzen ditu (ISP); beraz, ondoren zehaztuko diren funtzioak bete beharko dira, beharrezkoa balitz, ISPrekin koordinatuz eta haren aginduak betez.

- Interneten sartzeko hornitzaileekin harremanetan izatea (ISP).

- Arartekoko sistemen nahiz informazioaren zerbitzua eta segurtasuna bermatzea, komunikazioen mende daudenak.

- Internetera sartzeko segurtasun sistema kudeatzea eta mantentzea:

  - Segurtasun aktiboa: suebakiak, intrusoak detektatzea, kontu-ikuskaritzak.

  - Sistemen segurtasuna: DMZ kudeatzea, ahuldadeak egiaztatzea, kanal seguru bidez administratzea, pasahitzak aldatzea, web-erako ziurtagiri seguruak.

  - Zerbitzuen segurtasuna: komunikazioan arloan Interneten ezarritako aplikazioak (barneko/urruneko datu baseetarako sarbidea, proxy…).

- Honako hauen konfigurazioa eta mantentze-lana: TCP/IP, barneko DNS, Internet posta/korporatiboaren pasabidea, arrisku plana prestatzea.

- Sareko Internet zerbitzuak ezartzea eta kudeatzea (FTP, WWW, telnet, DNS eta abar).

- Zerbitzu eta soluzio berriak ezartzea.

- Interneterako sarbide zentralizatua administratzea.
- Segurtasun plana prestatzea eta aplikatu beharreko politikak definitzea.
- Internet/intraneteko ekipamendu, produktu eta sistema berriak probatzea.
- Konfigurazio zereginak automatizatzea, Internet/intraneteko zerbitzuen estatistikak eta administrazioa.
- Araudia eta dokumentazioa sortzea.

4.13. Aholkularitza.

Informazio-sistemetan eta zerbitzu erantsietan behar funtzionalak eta teknikoak identifikatzeko aholkularitza, bai eta Arartekoak premia horiei erantzuteko hautematen dituen baldintza teknikoak zehazteko ere.

BOSGARREN KLAUSULA. KALITATEA ETA ZERBITZUA EMATEKO BESTE ZENBAIT BALDINTZA

Enpresa esleipenduna egiten dituen lanen eta egindako prestazio nahiz zerbitzuen kalitate teknikoaren arduradun izango da, bai eta kontratua gauzatzeko orduan dauden ez-agertze, akats, metodo desegoki edo ondorio okerrengatik Arartekoari edo beste batzuei sortutako ondorioen arduradun ere, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Legeak (azaroaren 8ko 9/2017) 110. artikuluan agindutakoa betez; horren bidez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB zuzentarauen transposizioa egiten da Espainiako ordenamendu juridikora.

Enpresa esleipendunak konponduko ditu beste batzuei eragindako kalteak.

Enpresa esleipendunak ordainduko ditu lizentziak, dokumentuak edo erakunde ofizialen edo partikularren edozein informazioa lortzearen ondoriozko gastuak.

Enpresa esleipendunak Arartekoari emango dizkio beharrezkoak iruditzen zaizkion zerbitzu profesional guztiak, kostu gehigarririk gabe, kontratuaren xedea behar bezala garatu eta betetzeko, esaterako: azalpen bileretan parte hartzea, jendearentzako informazioa eta abar.

Enpresa esleipenduna arduratzen da kontratuaren xede diren lanak gauzatzean Arartekoari buruz izan dezakeen informazioaren konfidentzialtasun osoa gordetzeaz; hala, datuak babesteko arloan legeria betetzeko egokiak diren neurriak hartuko ditu. Xede horretarako, Arartekoak aurkeztuko dion konpromisorako dokumentua izenpetuko du eta, erakunde horrek, aurreko betebeharra betetzen ez bada, zuzenbidearen araberako neurriak hartu ahalko ditu.

ARARTEKORAKO ZERBITZU INFORMATIKOAK-KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

2. SORTA: URRUNEKO SEGURTASUN KOPIEN ZERBITZUA

LEHENENGO KLAUSULA. KONTRATUAREN XEDEA

Preskripzio teknikoen agiri honen xedea da urrutiko segurtasun-kopien zerbitzua gauzatzeko baldintza teknikoak definitzea, negozioaren jarraitutasuna bermatzeko eta balizko hondamendi baten aurrean edozein lekutatik eta edozein unetan azpiegituraren berreskuratze operatiboa ahalbidetzeko neurriak osatzeko.

BIGARREN KLAUSULA. EGUNGO EGOERA.

Arartekoaren erakundeak gaur egun urruneko kopien zerbitzua du eta *Veeam Backup & Replication* izenekoan oinarritzen da, makina birtualen kopietarako eta askotariko fitxategietarako. Kopia horiek biltegiratzen jarraitzeaz gain, erakundeak dituen Microsoft 365 plataformako kontuetako informazioaren kopia berriak gorde behar dira.

HIRUGARREN. ZERBITZUAREN EZAUGARRIAK.

3.1. Segurtasuna.

Datuen konfidentzialtasuna eta pribatutasuna bermatzeko, prozesua *end-to-end* enkriptatua egongo da, hau da, jatorritik, transferentziara pasatuta, azkenik jomugan gordetzeko.

Xede-gordailuak aldaezintasunaren ezaugarria jasan behar du; beraz, kopiak ezin izango dira iraungitze-datara arte ezabatu.

Datuak ezin izango dira Europar Batasuneko lurraldetik kanpo biltegiratu.

3.2. Gordetzea.

Gutxienez Windows eta Linux sistema eragileak dituzten makina birtual eta makina fisikoetako datuak gorde ahal izango dira.

Agent backup motako (birtualizatu gabeko makinetatik datozen askotariko fitxategiak) atazei buruzko 800 Gb gordeko dira gutxienez. Eguneko kopia inkrementaletako informazio-kopurua 1 GB ingurukoa da.

36 makina birtual eta VMwareren gainean beren konfigurazioak gordeko dira. Guztira gordetze-bolumena 4 TB-n zenbatetsia dago. Eguneroko kopia inkrementaletako informazio-kopurua 120 GB ingurukoa da.

Microsoft 365 plataformaren 65 erabiltzaile-kontuetako datuak gordeko dira, 800 GBtik beherako biltegiratze-bolumen zenbatetsiarekin.

Kontuan izan behar da kopien aldaezintasun-aldia gutxienez 30 egunekoa izango dela.

Biltegiratze-tamainari dagokionez tresnaren eskala erraz egokitzeko aukera egongo da, etorkizuneko berrikuntzetan edo zerbitzuaren kontratazioetan beharrezkoa izan daitekeelako zabaltzea.

Urruneko segurtasun-kopiaren beharrezko biltegiratzea urtean % 15 arte haztea aurreikusten da.

Gainerako kostuetan bezala, barne hartu behar dira ezabatutako informazioa atxikitzeko politiken ondoriozko kostu hipotetikoak, baldin eta azken hornitzaileak horiek aplikatzen baditu.

Microsoft 365 plataformaren kopien kasuan, eskainitako soluzioaren azken gordailua ezingo da hornitzaile beraren (Azure) biltegiratzean oinarritu.

3.3. Datuen transferentzia.

Gainerako kostuetan bezala, barne hartu behar dira datuak igotzearen eta deskargatzearen ondoriozko kostu hipotetikoak. Gai honi dagokionez, biltegiratu beharreko kopiak *backup copy* motako atazetatik etorriko direnez, normalean ez da aurreikusten deskarga-noranzkoan trafikorik sortzea, eta inola ere ez da sortuko hileko ziklo berean biltegiratutakoa baino datu-kopuru handiagorik.

3.4 Euskarria.

Gordailuaren azken hornitzaileak 7 x 24 x 365 euskarria eskaini beharko du (urteko egun guztietan, edozein ordutegitan).

3.5. Softwarea eta/edo lizentziak.

Microsoft 365 plataformaren kopien kasuan, kopia horiek egiteko soluzioa oinarri duten beharrezko softwarea edo lizentziak sartu beharko dira. Betekizun hau ez da aplikatzen gainerako kopiei dagokienez (izan ere, 2. atalean azaltzen den bezala, erakundeak dagoeneko baduen *Veeam Backup & Replication* soluzioan oinarritzen dira).

3.6 Proposatutako zerbitzua.

Adibide gisa baino ez, honako zerbitzu hau proposatzen da:

Biltegiratze erreserbatuko 25 TB (premium euskarria barne) Wasabi.com-en (edo *Veeam* euskarridun *Object Storage gordailuekin bateragarria* den S3 motako beste edozein biltegiratze-hornitzailetan) + *Veeam Backup for Microsoft 365eko* harpidetza 80 erabiltzailerentzat.

LAUGARREN KLAUSULA. KALITATEA.

Enpresa adjudikazioduna garatzen dituen lanen kalitate teknikoaz eta egindako prestazio nahiz zerbitzuez arduratuko da. Halaber, bere erantzukizunpekoak izango dira ez-egite, akatsa, metodo desegoki edo ondorio okerrengatik Arartekoaren erakundeak edo hirugarrenek izan ditzakeen ondorioak, 9/2017 Legeak, azaroaren 8koak, sektore publikoaren kontratuei buruzkoak, 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB Europar Parlamentu eta

Kontseiluaren Zuzentarauak Espainiako lege antolamendura iraultzen dituenak, 110. artikuluan xedatutako moduan.

Enpresa adjudikaziodunaren kontura izango da hirugarrenei eragindako kalteak zuzentzea.

Egindako lanetan akatsak edo hutsak antzematen badira, Arartekoaren erakundeak egokiak jotzen ez dituenak atzera bota ditzake. Betiere idatziz eta modu arrazoituan botako dira atzera eta enpresa adjudikaziodunak jakinarazpenetik zenbatzen hasita, hamar egun naturaleko epean erreklamatzeko eskubidea du.

Enpresa adjudikaziodunak kontratuaren xede diren lanak garatzeko lortzen duen Arartekoaren erakundeari buruzko informazioaren konfidentzialtasun eta erreserba osoaz ardura izango du eta, xede horrez, datuak babestearen inguruan legedia betetzeko neurriak hartuko ditu. Hala, konpromiso-dokumentu egokia sinatuko du, Arartekoaren erakundeak aurkeztu ondoren. Nolanahi ere, eskakizun hori betetzen ez badu, zuzenbidean dagozkion neurriak har ditzake.

ARARTEKORAKO ZERBITZU INFORMATIKOAK-KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

3. SORTA: IBM-LENOVO ZERBITZARIEN, DISKO KABINEN ETA ANTZEKO ELEMENTUEN HARDWARE-AREN MANTENTZE-LANA

LEHENENGO KLAUSULA. KONTRATUAREN XEDEA.

Preskripzio teknikoen agiri honen xedea da Arartekoaren informazio-sistemak osatzen dituzten zerbitzariak, disko-kabinak eta IBM-LENOVO antzeko elementuak mantentzeko zerbitzuak gauzatzeko baldintza teknikoak definitzea. Honako klausula honetan zerrendatzen dira. Zehazten diren ekipo guztiak egoitza nagusian daude (Prado kalea 9, Vitoria-Gasteiz).

BIGARREN KLAUSULA.- MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA.

KATEGORIA	DESKRIBAPENA	MOTA	EREDUA	SERIE ZENBAKIA	EGOERA	AMAIERA DATA
SOFTWARE-A	IBM Spectrum Protect 10 Processor Value Units (PVUs) Annual SWSubscription & Support Renewal				MANTENTZE-LANETAN	2025/05/31
HARDWARE-A	IBM TS34300 zinten liburutegia	3555	L3A	78-01F0T	EN GARANTÍA	2024/11/06
HARDWARE-A	IBM X3650 M4	7915	E7G	06FKRCE	MANTENTZE-LANETAN	2025/06/04
HARDWARE-A	Lenovo System x3650 M5	5462	E6G	06HHBWA	MANTENTZE-LANETAN	2025/01/23
HARDWARE-A	Lenovo SR630	7X02	CTO1WW	S4ANX934	MANTENTZE-LANETAN	2025/01/10
HARDWARE-A	Lenovo SR530	7X08	CTO1WW	J700DNB4	BERME-ALDIAN	2026/02/12
HARDWARE-A	IBM FlashSystem 5000 kabina	2072	2N4	781T7Y8	BERME-ALDIAN	2025/12/14

HIRUGARREN KLAUSULA. ESKATUTAKO MANTENTZE-LANA

Enpresa esleipendunak, informatika zerbitzuaren ikuskaritzapean, 'MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA' atalean aipatutako ekipamenduen eta software-aren mantentze-lana kudeatuko du, honako alderdi hauetan:

3.1. Mantentze-lanen nahiz bermeen kontrola eta inbentarioa.

Informatika zerbitzuarekin koordinatuz, enpresa esleipendunak plegu honetan zehaztutako elementu guztien inbentario eguneratu bat izango du, berme-aldian daudenak barne.

Inbentarioak honako hauek zehaztuko ditu: kategoria (software-a edo hardware-a), deskribapena, mota, modeloa, serie zenbakia, bakoitzaren mantentze-lanaren zenbatekoa eta iraupen datak.

3.2. Bermeen kudeaketa.

Plegu honen barneko gailu edo software baten bermea amaitzear dagoenean, enpresa esleipendunak Arartekoari informazio egokia emango dio, mantentze-lanetarako kontratua fabrikatzailearekin kudeatuko du eta plegu honen barnean jasoko da.

3.3. Fakturazioa.

Enpresa esleipendunak fakturazioko izapideak zuzenean fabrikatzailearekin bideratuko ditu.

3.4. Matxura eta gorabeheren kudeaketa.

Enpresa esleipendunak fabrikatzailearekin zuzenean kudeatuko du 'MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA' atalean zehaztutako gailuetan sortutako edozein matxura edo gorabehera, berme-aldian daudenak barne.

3.4.1. Matxuren jakinarazpena.

Sortzen den matxura bakoitzeko, Arartekoko informatika zerbitzuak aplikazio korporatiboan N/AAAA/AV erako espediente bat zabalduko du; hala, N matxuraren zenbaki korrelatiboa izango da, AAAA matxuraren irekiera urtea eta AV espedientearen izaera identifikatzen utziko duen akronimo finkoa.

Matxurari buruzko espedientea irekiko dela jakinaraziko zaio enpresa esleipendunari posta elektronikoz, eta honako hauek adierazko dira bertan: espedientearen erreferentzia, matxuraren deskribapena, gailu matxuratuaren deskribapena, marka, modeloa eta serie zenbakia.

Matxurari buruz ondoren egindako jakinarazpenetan, enpresa esleipendunak dagokion erreferentzia aipatuko du beti.

3.4.2. Matxuren edo gorabeheren berri emateko ordutegia.

URRIAREN 1ETIK MAIATZAREN 31RA

ASTELEHENETIK OSTIRALERA

08:00etatik 18:00etara

EKAINAREN 1ETIK IRAILAREN 30ERA

ASTELEHENETIK OSTIRALERA

08:00ETATIK 14:00ETARA

3.5. Erantzuteko denbora.

Enpresa esleipendunak Arartekoko informatika zerbitzuarekin jakinarazi beharko du 1 orduko gehieneko epean matxuraren berri ematen denetik arazoaren gaineko gutxi gorabeherako hasierako diagnostiko bat egiten saiatzeko.

3.6. Konpontzeko denbora.

Matxuraren berri ematen denetik, konpontzeko 72 ordu izango dira gehienez.

LAUGARREN KLAUSULA. KALITATEA

Enpresa esleipenduna egingo dituen lanen kalitate teknikoaz eta betetako prestazioez nahiz zerbitzuez arduratuko da; honetaz ere arduratuko da: kontratua gauzatzeko orduan dauden ez-agertze, akats, metodo desegoki edo ondorio okerrengatik Arartekoari edo beste batzuei sortutako ondorioez, Sektore Publikoko Kontratuei buruzko Legeak (azaroaren 8ko 9/2017) 110. artikuluan agindutakoa betez; horren bidez, Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2014ko otsailaren 26ko 2014/23/EB eta 2014/24/EB zuzentarauen transposizioa egiten da Espainiako ordenamendu juridikora.

Enpresa esleipendunak konponduko ditu beste batzuei eragindako kalteak.

Egindako lanetan akatsak ikusten badira, Arartekoak egokitzat jo gabekoak ezetsi ditzake. Ezespena idatziz egingo da, behar bezala arrazoituta, eta enpresa esleipendunak erreklamazioa aurkeztu ahalko du dagokion jakinarazpena egin eta hamar egun naturaleko epean.

Enpresa esleipenduna arduratzen da kontratuaren xede diren lanak gauzatzean Arartekoari buruz izan dezakeen informazioaren konfidentzialtasun osoa gordetzeaz; hala, datuak babesteko arloan legeria betetzeko egokiak diren neurriak hartuko ditu. Xede horretarako, Arartekoak aurkeztuko dion konpromisorako dokumentua izenpetuko du eta, erakunde horrek, aurreko betebeharra betetzen ez bada, zuzenbidearen araberako neurriak hartu ahalko ditu.

ARARTEKORAKO ZERBITZU INFORMATIKOAK-KONTRATUA ARAUTUKO DUTEN PRESKRIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

4. SORTA: ARARTEKOAREN MIKROINFORMATIKAKO HARDWARE-AREN MANTENTZE-LANA

LEHENENGO KLAUSULA. KONTRATUAREN XEDEA.

Preskripzio teknikoen agiri honen xedea da hurrengo klausulan zerrendatzen den ekipamenduaren mantentze-zerbitzuak gauzatzeko baldintza teknikoak definitzea. Zehazten diren gailuak Arartekoaren egoitzetan daude:

- Gasteiz, Prado kalea, 9.
- Bilbo, San Bizente kalea, 8 (Albia eraikina), 11. Solairua.
- Donostia, Arrasate kalea, 19, 1-A.

BIGARREN KLAUSULA. MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA

ORDENAGAILUAK		**GUZTIRA**	**99**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
Mahi gainekoak			**33**
Clónico	SIMA i5 8400		2
Clónico	SIMA i3 8100		4
Clónico	SIMA i3 7100		11
Clónico	SIMA i3 6100		16
Ordenagailu Eramangarriak			**54**
Lenovo	ThinkBook 16 G6 ABP		6
Lenovo	ThinkBook 15 G4 ABA		3
Lenovo	ThinkBook 15-IIL 20SM007GSP		10
Lenovo	V130-15IKB 81HN		35
Ultrabook			**8**
Lenovo	L13 Yoga Gen 2		7
Microsoft	Surface Laptop Go 2		1
Mini PC			**4**
Iqwo/Intel	Intel NUC SWNUC11PAHi5000		4
MONITOREAK		**GUZTIRA**	**73**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
Lenovo	ThinkVision T24v-20		7
Lenovo	ThinkVision T24mv-30		12
Samsung	S22F352FHU		6
Samsung	S22F350FH		2
Samsung	S24C550ML		4
Samsung	S22D300HY		4
Samsung	P2270HD		1
Samsung	SyncMaster B2240		35
Philips	223V5LHSB2/00		1
LG	22MP55HQ-P		1
AKOPLAMENDU-ESTAZIOAK		**GUZTIRA**	**22**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
Lenovo	ThinkPad Universal USB-C Dock		4

D-Link	DUB-M520		8
StarTech	DK30CHHPDEU		10
INPRIMAGAILUAK		**GUZTIRA**	**38**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
Kyocera	ECOSYS PA2100cx		1
Xerox	B230V/DNI		2
HP	LaserJet Pro M506		1
EPSON	WorkForce Pro WF-5620DWF		4
EPSON	WorkForce Pro WF-5110DW		21
HP	LaserJet P3005dn +Bandeja adicional		2
HP	LaserJet 1320		1
HP	LaserJet 1320n		1
HP	LaserJet 1020/1022		2
EPSON	TM-T20II		3
ESKANERRAK		**GUZTIRA**	**10**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
EPSON	GT-S85		8
Fujitsu	fi-5220C		1
Fujitsu	ScanSnap SV600		1
SAREKO KOMMUTADOREAK		**GUZTIRA**	**5**
MARKA	**MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
D-Link	DGS-1016D		1
D-Link	DGS-1500-52		1
D-Link	DES-1026G		1
D-Link	DGS-1024D		1
3Com	Baseline Switch 2024		1
BESTE BATZUK		**GUZTIRA**	**1**
MOTA	**MARKA / MODELOA / DESKRIBAPENA**		**Nº**
Bideo-proiektorea	EPSON EB-535W		1

HIRUGARREN KLAUSULA. ESKATUTAKO MANTENTZE-LANA

3.1. Mantentze-lan zuzentzailea.

Enpresa esleipendunak ***MANTENDU BEHARREKO EKIPAMENDUA*** atalean aipatutako **ekipamendu guztien matxurak konponduko ditu, eta beti "in situ" konpontzen saiatuko da.**

Zerbitzuaren barnean piezak edo osagaiak aldatzea sartuko da, bai eta driver-ak instalatzea ere; hala, kontsumigarriak, kartutxoak, tonerra, fusoreak eta abar kontratutik kanpo geratuko dira.

Halaber, zerbitzuak betetzearen ondoriozko gastu guztiak (joan-etorriak, dietak…) enpresa esleipendunak ordainduko ditu.

3.2. Mantentze-lan prebentiboa.

Baldin eta 2 hilabeteko aldietan ez bada agiri tekniko honetan jasotako ekiporen bat konpontzeko matxurarik gertatzen, enpresa esleipendunak nahitaez egingo du mantendu beharreko ekipamenduaren prebentziozko mantentze-lan bat – analisia, garbiketa, doikuntzak, eta abar –, eta gehienez ere 10 ordu emango ditu ondoz ondoko 2 hilabeteko aldi bakoitzean. Lan horrek ez du inolako kargurik izango Arartekoarentzat. (..)

3.3. Koordinazioa.

Gailuaren oinarrizko software-a edo konektibitatea matxura baten ondorioz kaltetzen badira, enpresa esleipendunak konpondu egin beharko du Arartekoko informatika zerbitzuarekin koordinatuz; horrenbestez, esku-hartze bakarrarekin erabiltzeko moduan geratuko da.

3.4. Bermeen kudeaketa.

Enpresa esleipenduna egoera horretan dauden ekipamenduen bermeen kudeaketaz arduratuko da, eta fabrikatzaileekin egokiak diren zerbitzuko akordioak finkatu beharko ditu; horrenbestez, zerbitzu errekerimenduak haren erabateko erantzukizunpean betetzen jarraituko dira.

3.5. Ekipamenduak ordezkatzea.

Gailua finkatutako denboran konpontzen ez bada, enpresa esleipendunak antzeko ezaugarriak dituen beste batekin ordezkatu beharko du.

3.6. Errepikatu egiten diren matxurak.

Gailu batean edo gailuaren modelo batean matxurak errepikatzen badira, enpresa esleipendunak haiek detektatu beharko ditu, zerk eragiten duten jakinarazi eta soluzioak proposatu.

3.7. Zerbitzuaren txostenak.

Arartekoak, aldian behin, hauei buruzko txostenak eskatu ahalko dizkio enpresa esleipendunari: mantentze-lanetarako kontratuaren bilakaera, egindako esku-hartzeak, erabilitako denborak…

LAUGARREN KLAUSULA. ORDUTEGIAK ETA ERANTZUTEKO NAHIZ KONPONBIDEA EMATEKO DENBORAK

4.1. Zerbitzuaren ordutegia.

Astelehenetik ostiralera, 08:30etik 17:30era

4.2. Aurrez aurre erantzuteko denbora.

Matxura jakinarazten denetik aurrera, enpresa esleipendunak aurrez aurreko hasierako diagnostiko bat egin beharko du, gehienez ere 3 orduko epean, Arartekoaren 3 egoitzetako edozeinetan..

4.3. Konponbidea emateko denbora.

Matxura jakinarazten denetik, konponbidea emateko 48 ordu izango dira.

4.4. Aldi baterako ordezkapena.

Aurreko atalean zehaztutako 48 orduko epea gainditua ekipamendua konpontzera eraman beharko balitz, haren ordez antzeko ezaugarriak dituen beste bat instalatuko da aldi baterako.

Arartekoaren jatorrizko ekipamendua konpontzeko eta berriz instalatzeko gehieneko epea 2 aste izango da hura konpontzera eramaten denetik.

4.5. Behin betiko ordezkapena.

Edozein arrazoirengatik enpresa esleipendunak jatorrizko ekipamendua konpondu ezingo balu, haren ordez antzeko ezaugarriak dituen beste bat instalatuko du, mugarik gabe.

BOSGARREN KLAUSULA. PROPOSAMEN TEKNIKOA

Aurkeztu beharreko proposamen teknikoak honako atal hauetan eskaintzen den zerbitzuaren ezaugarri guztiak jaso beharko ditu: **'**eskatutako mantentze-lana**'**, **'**ordutegiak eta erantzuteko nahiz konponbidea emateko denborak**'** eta **'**lantaldearen baliabideak, egitura eta osaera**'**.