

EUSKADIKO EKONOMIA ETA GIZARTE ARAZOETARAKO BATZORDEAN EKIPO ETA APLIKAZIO INFORMATIKOAK EROSI ETA MANTENTZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA

1. KONTRATUAREN XEDEA

Lizitazio honen xedea, agiri honetan xedatzen diren zehaztapenak kontuan hartuta, Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordean (Euskadiko EGAB) ekipo eta aplikazio informatikoak erosi eta mantentzea da.

2. KONTRATUARI LOTUTAKO ZERBITZUAK

Egun funtzionatzen ari diren zerbitzuak estali beharko dira eta ezartzeko material guztiaz hornitu beharko da.

Hasieran, etorkizunean izan daitezkeen gehikuntzak edo murrizketak baztertu gabe, hau da egungo egoera:

Euskadiko Ekonomia eta Gizarte Arazoetarako Batzordeak PCak eta datacenterra ditu bere instalazioetan hurrengo elementu eta zerbitzuez hornituak:

2.1. HW

- Birtualizaziorako 2 zerbitzari edo host (VMware) 32ko Ram memoriarekin eta Intel Xeon E5620 4C/8T 2.40 GHz prozesadoreak.
- ISCSI Fujitsu Eternu DX 60 S2 gordetze kabina, 1.8 TB-ko gordetzeko gaitasun garbiarekin.
- 1 switch HP procure SANrako
- 1 Nas 8 TB gordineko backaperako
- 9 PC HP Pro 7300 mt Intel core i5-2400 (3.10GHz, 6M Cache); Memoria: 4Gb PC3-1060; disko gogorra: 1 TB 7200 b/min STA-3G; DVD+R/-RW; sistema eragilea: Windows 7; Led monitorea: 2211x21,5".

2.2. SW eta zerbitzuak

- VMwareren birtualizazio plataforma
- Windows server 2008 R2 domeinu kontrolatzailea
- Windows Server 2008 R2 fitxategien zerbitzaria
- Citrix Xenapp XX zerbitzaria Windows Server 2008ren gainean
- Windows Server backup zerbitzaria Veeam Backup & Replicationekin
- Symantec Endpoint Protection birusen kontrako softwarea
- LAMP zerbitzaria Pressbookerako
- Atalaya zerbitzaria (Windows Server 2008 R2)
- Sage Contaplus eta Nominaplus zerbitzaria

Elementu horiek gutxi gorabehera 5 urteko antzinatasuna dute eta berri behar dira, Euskadiko EGABren sareko erabiltzaileekiko zerbitzuen jarraipena eta prestazio egokia bermatzeko.

Hala eta guztiz ere, cloud zerbitzuen eta konponbideen aurrerapena nahiz internetera egungo konexioen banda zabalaren fidagarritasuna eta anplitudea kontuan hartuta, azpiegitura kanporatzeko aukera planteatzen da, dauden zerbitzuak eguneratu nahi direla aprobetxatuz.

Horregatik, zerbitzu modura azpiegitura (cloud computing) edo datacentererako eskaintza eskatzen da. Helburua Euskadiko EGABren erabiltzaileen behar eta baliabideei modu seguruan eta fidagarrian zerbitzua erabat kudeatua eskaintzea da.

3. ESKATUTAKO ZERBITZUA DESKRIBATZEA

Hurrengo hornidurak eta zerbitzuak behar dira:

- Kanporatutako cloudean azpiegitura informatikoa edo datacentera ezartzea, adierazitako beharrei erantzuteko.
- Zerbitzarien kopurua eta gordetzeko edukiera, hornitzaileak zehazteke.
- Direktorio aktibotik eta fitxategietatik zerbitzuak azkeneko bertsiora migratzea eta cloud azpiegituran instalatzea.
- Pressbook, Atalaya eta Sageren zerbitzariak cloud zerbitzura migratzea.
- Fitxategien eta makina birtualen backupa.
- Cloud zerbitzuak, tokiko zerbitzaria eta komunikazioak monitorizatzea.
- Perimetroko segurtasun sistema, internetera iristeko eskuragarritasun handikoa (firewalls), ezartzea.
- Datacenter eta Euskadiko EGABren tokiko sarearen artean sare pribatu birtuala ezartzea.
- Azken belaunaldiko 9 PC, gutxienez i5, 3,2 Ghz-era, grabagailuarekin, 8 GB-ko gutxieneko RAM memoria, gutxienez 256 GB-ko HD SSD, Windows 10 Pro eta led monitore panoramikoak, gutxienez 20,5"koak, teklatura eta arratoia.
- Profilak migratzea eta 10 lanposturen instalazio pertsonalizatua.
- Hilero prebentziozko mantentze-lanak eta euskarri teknikoa azpiegitura guztirako eta erabiltzaileen PCetarako kontratuaren 4 urteetan.

4. LAGUNTZA ZERBITZUAK ETA ZERBITZU MAILAREN AKORDIOAK

4.1. LAGUNTZA ZERBITZUAK

Esleipenduna laguntza zerbitzu egokia eskaintzeko ohiko jarduerak gauzatzeko arduratuko da eta cloud zerbitzuari buruzko arazoak gainean erantzukizuna eta koordinazioa bere gain hartuko ditu. Gauza bera egingo du ekipoak eta programak mantentzeko orduan. Konpondu arte honakoak sartuko dira:

Lehenengo mailako laguntza:

Euskadiko EGABren bulego ordutegiaren barruan arreta pertsonalaren zerbitzua cloud zerbitzuaren estaldura ziurtatzeko. Zerbitzu honetan gorabeherak hartu, sailkatu, mailakatu, jarraitu, itxi eta txostena egitea sartuko dira. Zerbitzu hau lehen mailako solasaldi laguntza izango da, cloud zerbitzuarekin zerikusia duen guztirako.

Bigarren mailako laguntza:

Eragiketa eta ustiapen zerbitzuak; sistemen, erabiltzaileen eta aldaketen kudeaketa eta ikuskaritza zereginak barneratzen dituzte, baita gorabeherak diagnostikatu eta konpontzea ere. Gorabehera hirugarrenari egotz dakiokenean (adibidez, kanpoko fabrikatzaile edo zerbitzuari), konpondu arte jarraipena egingo zaio eta solaskide bezala arituko da.

Hirugarren mailako laguntza:

Mailakatze funtzionalaren zerbitzua eta proiektuan nahasiak dauden fabrikatzaileek ofizialki eutsia.

4.2. ZERBITZU MAILAREN AKORDIOAK (ZMA)

Eskainitako zerbitzuaren kalitatea mugatzeko, honako zerbitzu mailak proposatzen dira:

Zerbitzu mailaren helburuak

Zerbitzu mailaren helburuak		
Neurria	Definizioa	Helburua
Laguntza eta mantentze lan zerbitzuaren eskuragarritasunari dagokion ehunekoa	Ohiko ordutegian zerbitzua eskura dagoen denboraren ehunekoa, aurrez ikusitako edozein denboraren eragina edo ustekabeko gertaerak kenduta.	Ehuneko helburua: % 98
Erantzuteko gehienezko denbora	Goi mailako lehentasuna = < 4 ordu Lehentasun ertaina = < 8 ordu Behe mailako lehentasuna = < 16 ordu	% 95
SLA berraztertzea	Aldaketak behar al diren zehazteko zerbitzua berraztertzea.	Urtean behin.

Gorabeheren sailkapena

- Goi mailako lehentasuna. Sarea edo sistema zerbitzuz kanpo dago edo zerbitzuan inpaktu kritikoa ageri da.

- Lehentasun ertaina. Sarean edo sisteman gorabehera txikia antzeman da, baina zerbitzuaren funtzionamendua eraginkorra da.
- Behe mailako lehentasuna. Konfigurazioetan aldaketak egiteko laguntza teknikoa eskatu da. Helburua konponbidea hobetzea da, baina zerbitzuan ez dute eragin negatiborik.

Zerbitzu Mailaren Akordioei dagozkien salbuespenak (SLA)

Zerbitzu maila bete dela denbora kalkulatzeko orduan, honako salbuespenak izango dira:

- Esleipendunari egozten ez zaizkion arrazoi erkideak, hala nola hornitzaileari linea erortzea.
- Hirugarrenen arabera gorabeherak ebaztea eta, beraz, esleipendunari ezin egoztea.
- Esleipendunaren jardura eremuarekiko kanpoko beste maila batzuen mailaketa.

SLAren zenbaketa orokorrak ez du kontuan hartuko esleipendunak kanpoko elementuari gorabeheraren kontrola laga behar dion denbora.

Gorabeheren eta mantentze lanen batez besteko bolumena

Orduen batez besteko bolumena urtean 100 ordukoa izango da.

5. ESKE BEREZIAK

Datacenter edo cloud zerbitzuak erabilgarri egon beharko du, gutxienez, Euskadiko EGABren bulego ordutegian, 7:30etik 20:30era.

Datacenter edo cloud zerbitzuak hurrengo ziurtagiriak izango ditu:

- Segurtasunaren Nazio Eskema
- DBLO

6. EZARPEN-FASEA

Lizitatuzaileak bere eskaintzan jardura-plana zehaztuko du. Proiektua abian jartzeko metodologia, lan-prozedurak, zereginak eta bitartekoak izango ditu. Zerbitzuez hornitu eta horiek konfiguratu nahiz abian jartzeko egutegi zehatza sartuko da.

Proposatutako konponbidearen elementu bakoitza eta konponbide orokorra behar bezala funtzionatzen dutela egiaztatzeko, proba-plana eskuratuko da.

Plana diseinatzean gutxienez hurrengo jarduerak aurrez ikusiko dira berehala egiteko:

- Cloud zerbitzuak funtzionamenduan jartzea.
- Ekipo informatikoak funtzionamenduan jartzea.
- Eskatutako zerbitzuak eskaintzeko beharrezkoak diren ekipamendu eta elementu osagarri guztiak instalatu eta abian jartzea. Xede horrez, ekipamendutzat jotzen da edozein

hardware, software, firmware, zerbitzarien sistema eragile, lizentzia, kontrol-software, etab., esleipendunak eskainitako konponbideek funtzionatzeko beharrezkoak badira.

7. FAKTURAZIOA

Esleipendunak, batetik, ekipoen instalazioa eta hornidura fakturatuko du, amaitutakoan. Bestetik, gainerako zerbitzuak hilerot fakturatuko ditu, kontratuaren iraupenean (hiru urte) eskainitako prezioaren arabera.

Enpresa operadore esleipendunak kudeatzaile bat izendatu beharko du eta Euskadiko EGABren fakturazioarekin zerikusia duten alderdietarako solaskide arduraduna izango da.

8. LAN ARRISKUEN PREBENTZIOA

Kontratua betetzeko egindako eragiketa guzti-guztietan, adjudikaziodunak zorrotz bete behar izango du lan arloan eta lan arriskuaren prebentzioaren arloan indarrean dagoen legeria. Lan arriskuaren eta prebentzioaren arloan indarreko legeriak sektorerako aurrez ikusitako guztia bete beharko du, bereziki, honakoei buruzkoak: prebentziozko ekintzaren printzipioak (31/1995 Legeak, azaroaren 8koak, Lan Arriskuaren Prebentzioari buruzkoak, 15. artikuluan xedatutakoa), langileen prestakuntza (19. artikulua) eta lan ekipoa nahiz babesteko bitartekoak (17. artikulua). Halaber, arloan gainerako legedi berezia beteko da.

9. ESLEIPENDUNAREN GIZA BALIABIDEAK ETA BITARTEKO TEKNIKOAK

Enpresa esleipendunak behar bezalako eta behar beste giza baliabide eta bitarteko tekniko izango ditu, Euskadiko EGABi beharrezko laguntza eta euskarri teknikoa eskaintzeko, betiere kontratuaren gai diren zerbitzuak zuzen eta egoki emango direla bermatze aldera.

10. SEKRETUA ETA KONFIDENTZIALTASUNA

Lizitatuak eta esleipendunak trataera erreserbatu eta konfidentziala emango diote informazio guztiari eta bereziki informazio pertsonalari, betiere Datu Pertsonalen Babesari buruzko abenduaren 13ko 15/1999 Lege Organikoak (DBLO) ezarritakoari jarraiki. Enpresa lizitatuak edo esleipendunak informazio hori eskura dezake Euskadiko EGABren eskutik; gauzak horrela, informazioa zainduko du eta haren menpeko pertsonalak ez du haren berri emango, baldin eta erakunde honen idatzizko baimenik ez badago. Betebehar hori indarrean izango da kontratua amaiturik egon arren edo ezeztatua izan arren. Hori guztia, Sektore Publikoaren Kontratuei buruzko Legearen testu bategina onesten duen azaroaren 14ko 3/2011 Legegintzaldizko Errege Dekretuak ezarritakoarekin bat etorriz.



Bilbo, 2017ko urtarrilaren 13a

Francisco José Huidobro Burgos – Batzordeburua

