



PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

EKIPO MIKROINFORMATIKOAK MANTENTZEKO ZERBITZUA

1.- Kontratuaren xedea.

Ur-partzuergoaren ekipo mikroinformatikoa mantentzeko zerbitzua ematea da kontratu honen xedea.

Eskaintako zerbitzuak honako hauek barne hartuko ditu: mantentze-lan zuzentzaileak, zerbitzarien parkeko materialak, PCak, inprimagailuak, monitorea, eskanerrak eta abar, eta erabiltzaileen postuetan ekipoak edo periferikoak instalatzea.

Bermea duten ekipoen kasuan, bermea kudeatu beharko da ekipo horiei eragiten dieten matxuren kasuan.

2.- Ekipoen zerrenda.

Mantendu behar diren ekipoen zerrenda, oraindik berme-egoeran daudenak barne, 1. eranskinean dago. Enpresa adjudikaziodunak ekipoen inbentario xehatuagoa jasoko du, kokaleku eta ezaugarri zehatzekin. Ekipoen mantentze-lanekin batera, ekipoari konektatutako periferiko guztiak sartzen dira: teklatuak, saguak, monitorea...

Taula honetan bildu dugu kontratuaren iraupenaren aldi bakoitzaren hasieran guztira zenbat ekipok ez duten bermerik eta zenbatek bai kontratuaren iraupenean:

	2025/06/01	2027/06/01 era arte sartzeko	Gainerakoa k
Zerbitzariak eta PC estandarrak	486	170	57
Ekipo kritikoak	70	12	5
Tabletak	60	9	0
Proiektagailuak	11	0	0
Inprimagailuak eta eskanerrak	111	68	4
Inbentariatu gabeak	20	0	0
Guztira	758	259	66

- *Lehen zutabea: bermearen iraungitze-data 2025/06/01 baino lehenagokoa duten ekipoak*
- *Bigarren zutabea: bermearen iraungitze-data 2025/06/01etik 2027/06/01era bitartekoa duten ekipoak. Hau da, bermea 2025ean edo 2026an galduko duten ekipoak.*
- *Hirugarren zutabea: 2027/06/01aren ondoren bermea izaten jarraitzen duten ekipoak.*

Inbentariatu gabekoen lerroan asistentziak mantendu beharreko 20 ekipo ageri dira, ekipoen inbentarioa



eguneratzean sortutako akatsak asumitu ahal izateko.

Urtero, PC parkearen % 5 eta % 10 arteko berritzea aurreikusten da; beraz, urtean behin gutxienez, ekipo-parkearen inbentario eguneratua bidaliko zaio adjudikaziodunari.

Ematen den mantentze-zerbitzuak ur-partzuergoaren informazio-sistemek etengabe funtzionatzen dutela bermatzeko baldintzak bete behar ditu, elementu bakoitzerako behar den zerbitzu mota kontuan hartuta.

Ekipoen kokapenari dagokionez, % 92 partzuergoaren hiru egoitza nagusietan daude: Albia (Bilbo), Beteluri (Arrigorriaga) eta Galindo (Sestao). Gainerako ekipoak partzuergoaren gainerako instalazioetan daude, Bizkaian zehar.

3.- Kontratatu beharreko zerbitzuaren baldintzak.

Eskaintako zerbitzuak honako ezaugarri hauek izan beharko ditu:

➤ Kontratista prest egongo da honako lan hauek egiteko:

1. Marka anitzeko zerbitzua eskaintzea.
2. Gutxienez 40.000 €-ko balioa duen material-stocka izatea, agiri honen zeregina betetzeko, eta 2 ordu baino gutxiagoko prestasuna izatea Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoaren edozein egoitza nagusitan: Albia (Bilbo), Beteluri (Arrigorriaga) eta Galindo (Sestao).
3. Gutxienez, mantentze-lanetako 6 teknikari izango ditu.
4. Egoera honetan dauden elementuen bermea kudeatzea.

➤ Behin-behineko ordezteak: berehala konpondu ezin diren matxuren, aldizkakoen edo diagnostikatzeko zailak direnen kasuan, matxuratutako ekipoa ezaugarri berak edo hobeak dituen beste batez ordeztuko da aldi baterako.

Lagatako ekipoetan zein matxuratutakoetan, adjudikaziodunak software estandarra berrinstalatu du, zeina ur-partzuergoak emango baitio OSaren eta aplikazioen disko master gisa, eta ekipo bakoitzeko *driver* partikularrekin osatuko da funtzionaltasuna. Instalazioa osatzeko, partzuergoko teknikariek PCak domeinuan integratuko dituzte eta erabiltzaileei baimena emango diete.

Urtean 100 bat gorabehera aurreikusten ditugu, eta, horien artean, urtean 15 bat ekipo berriz konfiguratzea, hausturengatik, disko apurtuengatik, plaka nagusiengatik eta abarrengatik. Kopuru horiek orientagarriak dira, eta gehiago edo gutxiago izan daitezke.

➤ Jakinarazitako matxurak disko gogorrari eragiten badio eta hura konpontzean disko gogorrean dauden karga bakarreko programa komertzialak galtzen badiara, programak konpondu den diskoan sartu beharko dira, aukera hori ezinezkoa denean izan ezik. Programa horien originalak ur-partzuergoak emango ditu.

➤ Enpresak bermatu beharko du, bere erantzukizunpean, kontratuak babestutako ekipoak, inprimagailuak eta eskanerrak mantentzeko beharrezkoak diren ordezeko piezak aurreikusten dituela eta haiek eskuragarri dituela. Hala ere, ordezeko pieza horiek lortzea ezinezkoa, zaila edo garestiegia bada, elementu eta ekipo matxuratu edo akastunen ordezkariak, prestazio berak edo hobeak dituzten beste batzuk jarriko dira.

➤ Enpresako langileek Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoaren edozein egoitza nagusitan egon beharko dute kokatuta geografikoki, horrela matxura jakinarazi eta 2 ordu baino gutxiagoan, kontratatutako zerbitzua efizienteko egin ahal izateko.

Era berean, kontratuak irauten duen bitartean, partzuergoak ekipo guztien edo zati baten *firmware*aren



eta/edo BIOSaren eguneratze orokorra egiteko eskatu ahal izango du, segurtasun-arrazoiengatik.

Bestalde, kontratuak irauten duen bitartean, partzuergoak ekipoen inbentarioa berrikusteko eta eguneratzeko eskatu ahal izango dio adjudikaziodunari, eta berrikuspen eta eguneratze hori aurrez aurre egin beharko da, ekipoen kokapena eta etiketatze zuzena bermatze aldera.

4.- Zerbitzuaren jarraipena.

Enpresa adjudikaziodunak arduradun bat izendatuko du, eta hura arduratuko da bere enpresako langileek egin beharreko lanen jarraipenaz eta kontrolaz, bai eta haien kalitate-maila egiaztatzeaz ere. Arduradun hori izango da ur-partzuergoaren solaskidea.

Hilero zerbitzuaren jarraipen-bilera bat egingo da arduradun horren eta ur-partzuergoaren artean, antzemandako gorabeherak aztertzeko, eta jarduketa guztien laburpen-txosten bat bidaliko da, horiek ebazten emandako denborekin.

5.- Zerbitzu mailako akordioak (ans/sla).

Elementu estandarren matxurei erantzuteko:

- Ebazpen-denbora: gehienez lanegun batekoa izango da.

Ebazpen-denborak adjudikaziodunari abisua jakinarazten zaionetik matxuratutako elementua konpontzen denera arte edo eraginkor bihurtu arte iraungo du.

Elementu kritikoen matxurei erantzuteko (inbentarioan VIP mantentze-lan gisa jasota):

- Erantzun-denbora: 2 ordukoa izango da.

Ur-partzuergoak igorritako jakinarazpenetik mantentze-teknikariak esku-hartzea hasi artekoa izango da.

- Ebazteko denbora: gehienez 4 ordukoa izango da.

Ebazpen-denborak adjudikaziodunari abisua jakinarazten zaionetik matxuratutako elementua konpontzen denera arte edo eraginkor bihurtu arte iraungo du.

Elementu kritikoetarako zerbitzua 24 x 7 izango da.

- Elementu horien kritikotasuna dela eta, kontingentzia-plan bat ezarriko da ur-partzuergoko arduradun informatikoen eta kontratistaren artean.
- Emandako inbentarioak identifikatuta izango ditu elementuak.

Betetze-maila orokorrak ur-partzuergoak jakinarazitako eta ebaluatutako hilean itxitako gorabeheren bolumenaren % 85 edo handiagoa izan behar du.



6.- Zigorrak.

Hilero kalkulatu da aldi horretan sortutako matxurak ebazteko batez besteko denbora.

Ebazpen-denboraren emaitza aurreko apartatuan ezarritakoa baino txikiagoa bada, % 1eko zigorra aplikatuko zaio kontratuaren hileko zenbatekoari, ezarritako ehunekotik beherako puntu bakoitzeko.

- Zigorra ezarri bada, ateratzen den zenbatekoa fakturaren zenbatekotik deskontatuko da, edo, garaiz ebaluatu ezin izan bada, hurrengo hilabeteko zenbatekotik.

7.- Konfidentzialtasuna.

Kontratistak konfidentzialtasun osoz gordeko ditu zerbitzua emateko erabilitako datuak eta dokumentuak.

8.- 24 ordu eta 365 eguneko prestasuna.

Preskripzio teknikoen agiri honetan elementu kritikoetarako (l. eranskinean VIP gisa markatuak) eskatzen diren erantzun- eta ebazpen-denboren barnean, lanak urteko 365 egunetako 24 orduetan egitea sartzen da. Gainerako elementuetarako, inguruabar hori salbuespen gisa zehaztu daiteke, enpresa adjudikaziodunaren kontratuaren arduradunari kontsulta egin ondoren.

9.- Gorabeherak jasotzea eta horien jarraipena egitea.

Adjudikaziodunak telefono bakar bat jarriko du erabiltzaileen eskura jakinarazitako gorabehera guztiak kudeatzeko, bai eta posta-kontu bat ere; gorabeheren jarraipena ireki eta egingo da horien medioz. Telefono bat ere jarri beharko da, orduz kanpo gertatzen diren gorabehera kritikoetarako.

Eskaintzan, gorabeherari jarraipena egiteko aukera adieraziko du, lizitatzzailearen gorabeherak kudeatzeko WEB aplikazioan sartuta, edozein unetan haien egoera kontsultatu ahal izateko.

Gaur egun erabilgarri ez badago ere, etorkizunean adjudikaziodunari eskatu ahalko zaio partzuergoaren gorabeheren aplikazioa erabiltzea kontratuarekin zerikusia duten gorabeherak kudeatzeko eta dokumentatzeko.

10- Segurtasun-arauak.

Adjudikaziodunak honako jokabide-arau hauek betetzeko konpromisoa hartzen du, informazio-sistemei dagokienez:

- Ur-partzuergotik kanpoko software mikroiinformatikorik ez sartzea.
- Fitxategien egiturari, haien existentziari eta garatutako aplikazioen funtzionaltasunei edo ezagut litzakeenei buruzko dibulgaziorik ez egitea.
- Informazioaren segurtasun-sistemak ez zabaltzea eta ez argitaratzea.
- Partzuergoaren informazio-sistemetatik lortutako informazioa ez ezagutaraztea, ez eta ematen zaion dokumentazioa edo bere funtzioak betetzean eskura dezakeena ere, edozein euskarritan egonda ere.
- Agindutako funtzioak betetzeko beharrezkoa den informaziorako sarbide eskusiboa.



Gainera, adjudikaziodunak honako konpromiso hauek hartuko ditu, segurtasunari dagokionez:

- Partzuergoaren sarera konektatutako ekipoek ezingo dute konektatu BBUPEz kanpoko sistema informatiko edo telekomunikazio-sistemara.
- Beren jarduerarengatik, BBUPEz kanpoko zerbitzuetara konektatu behar diren ekipo edo sistemek isolatuta egon beharko dute, hau da, fisikoki eta logikoki bereizita egon behar dute sare korporatibotik.
- Berariaz debekatuta dago BBUPen sarera konektatutako ekipoetan (PCak, zerbitzariak, etab.) modemak (edo antzekoak) instalatzea.

1. ERANSKINA: InventarioEquipos2024.xls

Bilbo, 2024ko azaroaren 28a

Kontratuaren kudeatzailea
David Alonso

Informatikako zuzendariordea
Jose Luis Unzueta