



PRESKIPZIO TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

DSPM SOLUZIO BATEN EROSKETA ETA LAGUNTZA

1.- KONTRATUAREN XEDEA.

Espediente honen xedea da DSPM soluzio bat kontratatzea (Data Security Posture Management / Datuen segurtasun-posizioaren kudeaketa). Zibersegurtasun-teknologia horri esker, erakundeek datuak identifikatu, babestu eta kudeatu ditzakete, batik bat konfidentzialak direnak edo tratamendu berezia behar dutenak, bai eta horiei buruzko auditoria izan ere, sarbideei eta erabilerei dagokienez.. Horren mantentze- eta laguntza-zerbitzuak ere kontratatuko lirateke.

Espediente honen xede den kontratazioak honako elementu hauek izango ditu gutxienez:

- Soluzioa ezartzeko behar diren lizentzia eta softwarea, espedienteko eskakizunak betez.
- Monitorizazio, *reporting* eta asistentziarako laguntza-zerbitzuak.

2.- EGUNGO EGOERA.

Ur Partzuergoak Windows fitxategien zerbitzari batzuk ditu eta bertan gordetzen ditu erabiltzaileek, nork bere baimenen arabera, erabiltzen dituzten datu ez egituratuak (dokumentuak, irudiak...).

Kalkulatzen da 800 erabiltzaile inguru sartzen direla baliabideetara.

Gainera, erabiltzaileak Office 365 (Teams, SharePoint, OneDrive...) plataformara sar daitezke —hor ere gordetzen da enpresaren informazioa, zenbait biltegitan—, bai eta adimen artifizialeko tresnetara ere (Copilot, adibidez), informazio hori ustiatzeko.

On-premise nahiz on-line biltegi horietan dagoen dokumentazioaren bolumena eta aniztasuna direla eta, soluzio bat eskuratu beharra dago, batetik, informazio hori nola eskuratzen eta erabiltzen den kontrolatzeko eta, bestetik, informazio hori sailkatzeko, hartara hobeto babestu ahal izateko.

Bestalde, halako soluzio baten beharra dago BBUPEk bete behar dituen lege-arauak betetzeko, hala nola DBEO, ENS eta NIS2.

3.-ANTOLAKUNTZA

Enpresa adjudikaziodunak beharrezko antolakuntza eta baliabide teknikoak, giza baliabideak eta baliabide materialak izan beharko ditu eskatutako zerbitzuak behar bezala eman ahal izateko. Horretarako, lantalde bat osatu beharko du, zerbitzuaren koordinatzaile bat izango duena ahal dela (aditua segurtasunean, komunikazioan eta Interneten).

4.- ZERBITZUAREN PLANTEAMENDUA



Martxan jartzeko proiektua

Martxan jartzea: Fase honetan sartzen dira eskainitako soluzioa ahalik eta hobekien ekoizteko behar diren ataza guztiak, barne hartuta lizentziak eskuratzea, soluzioa instalatzea eta konfiguratzeko, eta politikak definitzea eta abian jartzea.

Ezagutza-transferentzia / prestakuntza: BBUPEko teknikariei informazioa 8 orduz (gutxienez 2 jardunalditan) helaraziko zaie, ezarritako plataformaren arkitekturari, funtzionalitateei, konfigurazioari, ustiapenari, administrazioari eta mantentze-lanei buruzko ezagutzak eskura ditzaten.

Laguntza-zerbitzuak

1. mailako laguntza adjudikaziodunak egingo du; 2. eta 3. mailetako laguntza, berriz, soluzioa ekoitzi duen enpresak. Eskalatze-kudeaketak, nolanahi ere, adjudikaziodunak egingo ditu.

Adjudikaziodunak eskainiko duen 1. mailako zerbitzuak hauek hartuko ditu barne:

- monitorizazioa
- adabakiak eta oinarritzko eguneratzeak
- eragiketa-zereginetarako eta kontsultetarako 1. mailako laguntza
- jarduera-*reporting* estandarra
- berehala egin daitezkeen konponketak
- politika estandarizatuen oinarritzko kudeaketa
- 1. mailako lehentasunezko laguntza tekniko gorabeheretarako
- hileroko txosten automatizatuak

Gorabeheratzat hartzen da BBUPEk kontratistari egindako edozein eskaera edo kontsulta, sistemaren arazo baten ondorioz, baldin eta espedientearen esparruan barne hartuta badago, sistema azkar eguneratzea edo horiek arintzeko konfigurazio-aldaketak dakartzaten ahuleziak detektatzea barne hartuta.

Zerbitzua planteatzeari begira, honela sailkatzen dira gorabeherak:

Lehentasuna	Eragina	Adibidea
Kritikoa	Eragin larria eragiketetan; zerbitzua bertan behera geratzea. Bezeroak edo lantalde batek ezin dituzte ohiko zereginak egin. Ekoizpen-zerbitzuak edo beste sistema kritiko batzuk geldirik daude, eta ez da berehalako soluziorik aurkitu.	Zerbitzua ez dabil.
Urgentea	Funtzionalitate garrantzitsu bat galtzea, zerbitzua arriskuan egotea. Funtzionalitate nagusietakoren bat kaltetuta dago, eta horrek sistemaren edo lantalde baten errendimendua degradatzea eragiten du.	Arazoak atzerapen onartezinak eragiten ditu zerbitzuaren erabilgarritasunean.
Arina	Eragin txikia produktibitatean, errendimendu txikia.	Gorabeherak ez du inolako



Soluzioa ezagutzen da, baina arazoa konpondu egin behar da.
Funtzionaltasunaren galera partziala eta ez-kritikoa dakar.

arazorik sortzen edo zerbitzuen eskuragarritasunean galera onargarria eragiten du.

5.- ZERBITZU-MAILAKO AKORDIOAK

Martxan jartzeko proiektua

Martxan jartzeko epea: Martxan jartzeko epea 2 hilabetekoa izango da gehienez, kontratua sinatzen denetik zenbatzen hasita.

Amaiera-data. Proiektuaren amaierako aktan emango zaio amaiera abian jartzeko faseari.

Laguntza-zerbitzuak

Zerbitzua ematea. Zerbitzua modalitate hauetan emango da, gorabeheren lehentasunaren arabera, eskaintako soluzioaren elementu guztietarako:

- 9 x 5: 8:00etatik 17:00etara, astelehenetik ostiralera.
- NBD: Next Business Day.

Arreta-denbora. Arreta-denboratzat jotzen da kontratistak gorabehera edo eskabidea ezagutzen duenetik edo BBUpek hura jakinarazten duenetik plataforman espezializatutako teknikari bati arreta ematen zaion arte igarotako denbora.

Ebazpen-denbora Ebazpen-denboratzat jotzen da kontratistak gorabehera edo eskabidea ezagutu edo, nolanahi ere, BBUpek hura jakinarazten duenetik eskatutakoa egiten amaitu edo gorabehera guztiz konpondu arte igarotzen den denbora.

- Gorabeherak

Lehentasuna Gorabeherak	Zerbitzuaren modalitatea	Arreta- denbora (orduak)	Ebazpen- denbora (orduak)*
Kritikoa	9x5	2	8
Urgentea	9x5	4	24
Arina	NBD	8	72

* Kontratistak behar diren rolak eta dedikazioa dituzten pertsonak atxiki beharko ditu, gorabeheraren ebazpena adierazitako denborekin bat etor dadin; gorabeheraren jarraipena ere egin beharko dute, baldin eta, ebazteko, beharrezkoa bada fabrikatzaileak esku hartzea.



6.- ESKAKIZUN TEKNIKOAK

Eskaintako soluzioak, eskaintza aurkezteko unean, honako eskakizun hauek bete beharko ditu:

- BBUPen informazio-biltegi guztietako (fitxategi-zerbitzariak, hodei-inguruneak, biltegiatze-kabinak, etab.) fitxategien gertaeren auditoria, halakotzat hartuta Microsoft Windows 10 eta 11 teknologietan oinarritutako lanpostuak.
- Datu sentikorrak lokalizatzea eta sailkatzea BBUPen informazio-biltegi guztietan (fitxategi-zerbitzariak, hodei-inguruneak, biltegiatze-kabinak, etab.), halakotzat hartuta Microsoft Windows 10 eta 11 teknologian oinarritutako lanpostuak eta BEZEROAK darabiltzan datu-baseak.
- Soluzioa SaaS formatuan (softwarea zerbitzu gisa) aurkeztu beharko da, BBUPen bulegoetan zabalduetako azpiegitura minimoarekin.
- BBUPek azpiegitura optimizatzeko eta informazio-biltegiekin konektatzeko, proposatutako soluzioaren fabrikatzailearen sistema bakarra zabaldu beharko du lizitatzailerak BBUPen bulegoetan. Gainerako azpiegitura SaaS moduan zabaldu beharko da.
- BBUPek aukera emango dio lizitatzailerari lanpostuetan agente bat jartzeko, auditoria eta sailkapena egiteko behar den informazioa lortzeko. Agente horrek arina izan behar du, BBUPeko langileen eguneroko lanean eraginik ez izateko.
- Patroi pertsonalizatuen bidez (gako-hitzak, adierazpen erregularrak edo kateak), BBUPek bere informazioa eraginkorra eta jarduerarako guztiz pertsonalizatua den moduan etiketatu eta sailka dezan ahalbidetzea, informazioa kokatzeko eta hura datu, mezu elektronikoa, datu-base eta dokumentu grafikoetan (eskaneatutako dokumentuak edo eduki grafikoa dutenak) zehaztutako edukiarekin sailkatzeko; izan ere, BBUPen izaera dela eta, funtzionalitate hori MS Windows 10 eta MS Windows 11 teknologian oinarritutako lanpostuei ere aplikatu behar zaie.
- Auditoria-informazioa BBUPen artxiboen gertaeren txosten zentralizatu bakar batean aurkeztu beharko du soluzioak, kokapena edozein dela ere (biltegiak, lanpostuak, hodei-ingurunea, etab.).
- Datu sentikorrak sailkatzeko informazioa BBUPen fitxategi sentikorren gertaeren txosten zentralizatu bakar batean aurkeztu beharko du soluzioak, bezeroak modu pertsonalizatuan planifikatu eta iragazi ahal izango duena, kokapena edozein dela ere (biltegiak, lanpostuak, hodei-ingurunea).
- Datu sentikorren sailkapena, gainera, helbide elektronikoei, datu-baseei eta lanpostuei dagokienez egin beharko da. Gainera, kuantifikazio-txostenak barne hartu beharko ditu soluzioak, eta bezeroaren biltegiatako (on-premise edo hodeia) dokumentazioaren guztizkoa jaso beharko du. Sailkapen hori automatikoki sailkatu beharko da, dokumentuaren edukiaren eta gaiaren arabera. Helbide elektronikoen edo fitxategien arabera sailkatuz gero, informazioa (datuak babesteko eta indarrean dagoen legeriara egokitzeko) anonimizatuta agertu behar da.
- Hornitutako soluzioak barne hartu beharko du gordailu eta lanpostuen barruan gaika edo sortaka ezabatzea fitxategien izaera edo araudi dela-eta kokaleku horietan egon behar ez duten fitxategiak. Horrela, BBUPek betetze-politika sendoagoa ezarri ahal izango du kudeatzen duen informazio sentikorrari dagokionez.
- BBUP bere soluzioaren kudeatzailea izango denez, emandako tresnaren interfaze grafikoa gatzelaniaz egon beharko da.
- BBUPen asmoa ez da hirugarrenek plataformara sartzeko eta hura kudeatzeko emandako soluzioei lotzea; erabiltzaileak SAML2 protokolo estandarren bidez autentifikatzeko aukera



eman beharko du emandako soluzioak.

- BBUPEk baliabide korporatiboen erabilerarekin duen kezka dela-eta, lizitatzailerak aurkeztuko duen soluzioak hauek biltzen duen funtzionaltasuna izan beharko du: aplikazio korporatiboen inbentarioa eta horien erabilera, jardueren denbora-lerroak eta inprimaketa-lanak. Bestalde, positiboki baloratuko da jarduera-txostenak sartzeari, BBUPen irizpideen arabera: erabilera zuzena, ordutegi-tarteak, eta abar.
- L3 eta Ticketing laguntza teknikoa gaztelaniaz eman beharko da.
- Soluzioak aukera eman behar du datuak lokalean masiboki kategorizatzeko, grafikoak prozesatzeko unitateen bidez. Horrela, kategorizatu beharreko datuak fabrikatzailearen hodeira ateratu behar izatea saihestuko da.
- Etiketatzeari eta sailkatzeari dagokienez, mota horretako informazioa hirugarrenen plataformekin (adibidez, M365) trukatzeko aukera eman behar du, DLP sistemak indartzeko eta dagoeneko erabiltzen ari den informazioa kategorizatzeko. Aukera eman behar du on-premises dokumentu-inguruneetan ere etiketatze, ondoren M365n erabiltzeko.
- Soluzioak konpontze masiboko funtzionaltasunak izan behar ditu kontuan, hodei-ingurunea eta on-premises ingurunea barne.
- Soluzioak OCR (karaktere-ezagutze optikoa) izan behar du berez datu sentikorrak dituzten irudi-fitxategiak identifikatzeko, sailkatzeko eta etiketatze, CAD dokumentuak barne.
- Soluzioa Microsoft Copilotekin integratu behar da bezeroaren datuen azpiegiturari buruzko datuen kontsultak eta *prompten* azterketak egiteko, bai eta tresna hori erabiltzeak arriskuan jar dezakeen informazio sentikorra aztertze ere.

7.- PROPOSAMEN TEKNIKOA

Soluziorako proposamen teknikoa aurkeztu eta baloratuko da, eta honako alderdi hauek aurkeztuko dira:

- eskainitako soluzioa
- laguntza-zerbitzuak

Eskainitako soluzioa

Eskainitako soluzioaren honako alderdi hauek zehaztuko dira:

- arkitektura
- osagaiak
- funtzionaltasunak
- segurtasuna
- erabilgarritasuna
- kudeaketa-tresnak
- estatistikak eta txostenak

Eskainitako soluzioa lizentziazteko modua ere zehaztuko da.

Martxan jartzeko proiektua

Soluzioa martxan jartzeko egindako planteamendua zehaztuko da, gutxienez honako alderdi hauek kontuan hartuta:

- proiektu-plana



- fasekako plangintza
- bete beharreko mugarriak
- egin beharreko probak
- sortu beharreko dokumentazioa
- BBUPEko teknikariak trebatzea
- proiektuari esleitutako ekipo teknikoa

Laguntza-zerbitzuak

Soluzioaren laguntza emateko egindako planteamendua zehaztuko da, gutxienez honako alderdi hauek kontuan hartuta:

- Laguntza zuzentzaile/erreaktiboko zerbitzuak. Mantentze- eta laguntza-zerbitzuaren helmena adierazi behar da, eta argi deskribatu behar dira hauek:
 - Zerbitzuaren eredia, kontratuak dirauen bitartean mantentze zuzenketazkoa/erreaktiboa emateko zerbitzua exekutatzeke esleitutako ekipo teknikoa adierazita.
 - Laguntza-zerbitzuak emateko metodologia eta prozedurak:
 - Eskatutako zerbitzuak emateko prozedura operatiboak.
 - Komunikazio-fluxua eta -kanalak.
 - Metrikak eta zerbitzu-mailako akordioak.
 - Emandako zerbitzuaren kalitatea kudeatzea, kontrolatzea eta ziurtatzea.
 - Kontratuaren kudeaketa eta jarraipena.
- Laguntza prebentibo/ebolutiboko zerbitzuak. Eskaintzan sartzen diren atazen xehetasunak adierazi behar dira, bai proaktiboak, bai ebolutiboak. Gutxienez, hauek izango dira:
 - Ekipamendu eta politiken inbentarioa.
 - Jakinarazitako gorabeheren txostenak.
 - Plataformari buruzko gomendio ebolutiboak.
 - Jaso beharreko metrikak eta sortu beharreko dokumentazioa.
 - Zerbitzuari esleitutako talde teknikoa.

Bilbo, 2025eko irailak 1

Kontratuaren kudeatzailea
David Alonso Villafáfila



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Informatikako zuzendariordea
Santiago Guillén Lopez