Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2020/CO_ASER/0050

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD EN LAS COMUNICACIONES

Udal Administrazioa eta Eraldaketa Digitalaren Saila

Departamento de Administración Municipal y Tranformación Digital

Idazkaritza Teknikoaren Zerbitzua

Servicio de Secretaría Técnica

Teodoro Dublang margolaria,25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00

ccontratacion.ti@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

1. INTRODUCCIÓN

El expediente 2020/CO_ASER/0050 tiene como objeto la contratación de la prestación de los servicios de mantenimiento durante 1 año, más una posible prórroga de otro año, de todo el equipamiento de seguridad en las comunicaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz incluidos en el ANEXO1-Inventario con el fin de mantener su disponibilidad y rendimiento, así como mantener niveles adecuados en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

2. OBJETO DEL CONTRATO Y CONDICIONES ESPECÍFICAS

- **Equipamiento:**
  - El equipamiento a mantener será el relacionado en el Anexo1 y que se encuentra distribuido en los distintos edificios que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone dentro de la ciudad.
  - Las cantidades y modelos de los equipos a mantener, han de considerarse como de situación actual, ya que el parque de equipos dependiente del Departamento de Tecnologías de la Información está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.
  - El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá suspender temporal o definitivamente el servicio de mantenimiento de alguno de los equipos objeto del contrato. El equipamiento que se haya suspendido temporalmente del contrato podrá reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento conservando las mismas prestaciones que tenían anteriormente.
  - De igual forma, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá **aumentar el número de equipos a mantener** o incluir equipos similares a los descritos en la tabla.
  - Para aquellos equipos de modelos distintos a los propuestos inicialmente se ofertará un precio que deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento antes de su inclusión en el parque bajo mantenimiento.
  - En cualquiera de los casos, el adjudicatario se comprometerá a aplicar a todos ellos los términos del presente contrato.
  - El adjudicatario deberá aceptar las alteraciones (al alza o a la baja) en los elementos hardware que compongan la configuración de los equipos bajo mantenimiento.
  - Se notificarán trimestralmente las altas y bajas correspondientes. A efectos de pago, se reducirá o aumentará el montante según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipo de equipos.
  - Se realizará una revisión anual o siempre que así lo requiera alguna de las partes, del inventario del parque de equipos a mantener para realizar un control de las variaciones.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

- **Servicios requeridos:**

  - Mantenimiento preventivo: Se requiere, al menos, 1 revisión anual, aportando los informes correspondientes en formato electrónico. El alcance de estas revisiones se acordará con el personal técnico del AVG, pudiendo llegar a ser del 100% del contenido del contrato si las circunstancias así lo aconsejan. El informe reflejará el estado actual del equipamiento objeto del contrato y realizará una propuesta orientada a mejorar la funcionalidad del servicio, su rendimiento y/o su disponibilidad.
  - Mantenimiento correctivo:
    - Se realizarán las correspondientes asistencias técnicas necesarias en situaciones de avería, así como la reposición de las piezas defectuosas o afectadas por dichas averías para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio según lo especificado en la descripción del servicio.
    - Se enviará informe anual de las incidencias realizadas con la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, descripción de la avería, tiempo de resolución y componentes sustituidos.
  - Mantenimiento evolutivo: Actualizaciones a la última versión estable de los productos objeto de mantenimiento mediante carga de de parches, HotFixes... La carga de estos elementos se deberá realizar en un plazo no superior a tres meses después de su publicación oficial.
  - Gestión de las garantías: El adjudicatario deberá gestionar la reparación de las averías de aquellos equipos en periodo de garantía durante el plazo de vigencia del presente contrato. Las incidencias de estos equipos serán atendidas bajo las mismas condiciones de servicio que para el resto de los equipos del lote al que pertenecen.
  - Gestión de las licencias: El adjudicatario deberá gestionar todo el licenciamiento asociado con el equipamiento hardware y software mantenido durante el plazo de vigencia del presente contrato. Asimismo, durante este mismo plazo, colaborará con el AVG en la inclusión y adaptación de las nuevas licencias que sean adquiridas por el AVG a las licencias objeto de este contrato.
  - Retirada y reciclado de todos los componentes sustituidos según lo especificado en la descripción del servicio.
  - Bolsa de horas de técnicos especialistas: Esta bolsa estará a disposición del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para trabajos de consultoría de nuevas tecnologías, evolución de las configuraciones o instalaciones actuales, apoyo en instalaciones de comunicaciones o seguridad, etc. El perfil de los técnicos o consultores que ejecuten la bolsa de horas deberá ser, como mínimo, igual al de los técnicos designados para el mantenimiento. Esta bolsa de horas podrá utilizarse a lo largo del período de vigencia del contrato. Se aportará precio de hora de técnicos y consultores especialistas de CheckPoint y Fortinet. Se llevará una hoja de control común y acordada entre las dos partes.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

3. TÉRMINOS GENERALES

3.1 Gestión del servicio

- El adjudicatario deberá aportar el procedimiento detallado para **la gestión de incidencias,** desde la comunicación de las mismas por parte del Ayto, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre. Asimismo, deberá indicar la infraestructura y herramientas de las que dispone para poder atender las incidencias y la definición de informes.

- Se realizarán las asistencias técnicas necesarias para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio en caso de incidencia hardware o software de cualquiera de los equipos.

- Se asimila al concepto de avería hardware el desgaste por el uso normal de los equipos. También tendrán tratamiento de averías los desperfectos producidos por otras causas comunes imputables, o no, al usuario (roturas, caídas…) sin necesidad de determinar el origen de los mismos. Para el resto de averías generadas por una manipulación errónea o uso negligente en los equipos no imputable al adjudicatario, éste asumirá los trabajos de puesta en marcha, pero repercutirá al Ayuntamiento el coste de los elementos deteriorados bajo la aprobación previa del responsable técnico en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- Se considera avería software el funcionamiento anormal de un equipo achacable a un problema relacionado con el sistema operativo o el firmware del equipo.

- Cualquier acción realizada en el marco del proyecto por el adjudicatario, independientemente de su naturaleza, deberá quedar debidamente documentada y registrada. Así mismo, en las herramientas propuestas deberán quedar reflejados los indicadores del servicio, incluyendo aquellos empleados en el cálculo del cumplimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio establecido.

- Del mismo modo, la apertura de cualquier incidencia o petición de servicio por parte del adjudicatario se realizará exclusivamente desde la herramienta consensuada.

- El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de incidencias erróneas notificadas como avería.

- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el Ayuntamiento notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo. Las reaperturas relativas a incidencias sobre un equipo, se penalizarán en el caso de que sean repetitivas.

- Los tiempos máximos de respuesta y resolución son los especificados más adelante, teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

  Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario procede al diagnóstico y resolución de la misma.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.

- El horario de servicio será el especificado más adelante, teniendo en cuenta la siguiente definición:

  Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia de avería como de acometer la resolución de la misma.

- Se entregará **un parte de intervención** en formato electrónico en el que se especifique como mínimo el equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos.

- Adicionalmente, el adjudicatario realizará un informe de seguimiento mensual donde se detallarán las incidencias y peticiones de servicios del periodo. El objetivo de dicho informe será asegurar la calidad final del servicio realizado y su contenido detallado se acordará entre la empresa adjudicataria y la persona designada por el AVG, incluyendo al menos la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, descripción de la avería, tiempo de resolución y descripción de la solución.

- El adjudicatario realizará un seguimiento continuado del estado de las incidencias del servicio con objeto de identificar posibles incumplimientos en el nivel de servicio establecido. Cualquier desviación importante en este sentido deberá ser inmediatamente notificada a la persona designada por el AVG para su tratamiento con el responsable del servicio. Del mismo modo, si el AVG identificase desviaciones importantes en el nivel de cumplimiento del SLA este hecho se pondrá en conocimiento del responsable del servicio para su análisis.

- Se cuidará especialmente que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por el mismo técnico.

3.2 Mantenimiento correctivo

- La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos, como los diversos tipos de tarjetas existentes, memorias, etc.

- Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán **por cuenta del adjudicatario**, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

- Los elementos a ser sustituidos, al no ser posible su reparación, habrán de serlo por **piezas nuevas y originales**. De no ser posible, por obsolescencia o discontinuidad, lo serán por piezas de similares características, bajo la aceptación previa por parte del

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

personal técnico del Ayuntamiento. Las piezas sustituidas quedarán en poder del adjudicatario si el Ayuntamiento no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.

- El adjudicatario podrá optar siempre que lo considere oportuno por utilizar el sistema de **reporte directo a los fabricantes** y suministradores de los equipos. Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte del adjudicatario.

3.3 Servicio de recogida y reciclado del equipamiento sustituido

La empresa adjudicataria deberá retirar todos los equipos y componentes sustituidos. Se deberán presentar:

- Documento firmado en donde la empresa adjudicataria certifique que los componentes potencialmente peligrosos de los equipos serán enviados a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes. Se valorará positivamente la presentación de certificaciones de la empresa en sistemas de gestión medioambiental.

- Procedimiento en el que se detalla la operativa que el adjudicatario llevará a cabo para el cumplimiento de este servicio.

- Documento de confidencialidad firmado en donde la empresa adjudicataria se comprometa a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.

3.4 Coberturas de fabricante

Las coberturas de fabricante mínimas exigidas son las que se detallan en el Anexo I-Inventario.

3.5 Horario y lugar de prestación del servicio

- La modalidad del mantenimiento será la de "**reparación in situ"** para las incidencias de tipo hardware y para aquellas incidencias de tipo software que requieran acceso por consola.

- El resto de actuaciones podrán resolverse a través de conexión VPN remota que se establecerá entre el Ayuntamiento y el adjudicatario.

- Se definen 2 horarios para el servicio:

    - Horario punta: lunes a viernes laborables de 8:00 a 15:00.
    - Horario valle: resto.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

3.6 Fecha de comienzo y duración del servicio

- El servicio de mantenimiento dará comienzo el día 1 de enero de 2021.
- La duración del servicio será de 1 año.

3.7 Nivel de servicio

- Se distinguen 4 niveles de incidencia en función del nivel de criticidad:
  - Baja: no se ve afectado ningún servicio.
  - Media: pérdida de algún servicio auxiliar no importante o degradación apreciable de algún servicio importante aún cuando siga operativo.
  - Alta: pérdida completa de algún servicio importante.
  - Crítica: pérdida de servicio de varios servicios importantes.
- Nivel de servicio en función de la criticidad de la incidencia y del horario de trabajo:

Criticidad	Horario punta		Horario valle	
	T. de respuesta	T. de resolución	T. de respuesta	T. de resolución
Crítica	< 30 minutos	< 3 horas	< 1 hora	< 6 horas
Alta	< 1 hora	< 6 horas	< 2 horas	< 8 horas
Media	< 2 horas	< 8 horas	< 3 horas	< 24 horas
Baja	< 3 horas	< 24 horas	-	-

- Corresponde a los técnicos del Ayuntamiento establecer el nivel de criticidad de cada incidencia.

4 CONDICIONES GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO

4.1 Relacion con el fabricante

El cumplimiento de este concepto es obligatorio y NO puntuable y, por tanto, excluyente.

- Grado de relación o partnership:

  Los licitadores deberán estar reconocidos por la empresa Checkpoint con la certificación “3 stars” y CCSP como mínimo.

  Los licitadores deberán estar reconocidos, como mínimo por la empresa Fortinet con la certificación Silver.

  Los partners con certificación menor serán descartados y los de certificación mayor no tendrán mayor valoración.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

- Soporte técnico de segundo nivel con el fabricante de los equipos a mantener:

  Los licitadores deberán acreditar explícitamente y por escrito un soporte técnico de segundo nivel con fabricante para el escalado de incidencias que sus técnicos no puedan resolver satisfactoriamente.

4.2 Personal asignado / Equipo de trabajo

El cumplimiento de este concepto es obligatorio y NO puntuable y, por tanto, excluyente.

- La propuesta deberá incluir el detalle del equipo de trabajo, que al menos deberá contemplar los siguientes roles:

  Responsable del Servicio: la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Responsable del Servicio en lo referente al servicio contratado, siendo el interlocutor y responsabilizándose frente al ayuntamiento de las personas que prestan el servicio.

  Soporte Técnico: especialistas en cada una de las tecnologías objeto del contrato para el escalado de incidencias y peticiones de servicio que no puedan ser resueltas en primera instancia por el personal técnico municipal.

- Se asignarán al menos dos (2) técnicos para cada rama tecnológica del mantenimiento que deberán contar, al menos, con las siguientes certificaciones:

  Técnicos de la rama tecnológica CheckPoint:

  - CCSA (Check Point Certified Security Administrator).
  - CCSE (Check Point Certified Security Expert R80).

  Técnicos de la rama tecnológica Fortinet:

  - FORTINET NSE 1 (Network Security Associate).
  - FORTINET NSE 2 (Network Security Associate).
  - FORTINET NSE 3 (Network Security Associate).
  - FORTINET NSE 4 (Network Security Professional).

  Los partners con técnicos de certificaciones menores a las descritas serán descartados y los de certificación mayor no tendrán mayor valoración

- El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá ser el detallado en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorado.

- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin la previa comunicación y consentimiento expreso por escrito del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Aunque se produzca la subcontratación consentida, el adjudicatario responderá frente al Ayuntamiento de la total ejecución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad del subcontratista.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM

- El adjudicatario procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición del Ayuntamiento por motivos justificados.

- La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado previa presentación del currículum del nuevo personal y con la aprobación del Ayuntamiento.

- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas, debiendo el adjudicatario disponer para ello de otros técnicos, debidamente asesorados, de características similares al que falte.

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz proporcionará a los técnicos asignados para dar el mantenimiento el acceso a los distintos edificios municipales, los técnicos de la empresa irán acompañados por personal técnico del Ayuntamiento para poder acceder a los CPD's y demás salas de servidores.

4.3 Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales LO3/2018 y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato.

4.4 Secreto y confidencialidad

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.

- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.

- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.

- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura De Servicio De Explotación y Sistemas De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	09/07/2020 10:55:29
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/9

GNBI6U2UTMUQUSJL64AK2UI3VM