



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN, DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DE HARDWARE Y SOFTWARE, ASESORAMIENTO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA Y MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DE AZKOITIKO UDALA

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LAS PRESTACIONES DEL CONTRATO

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir los trabajos que debe realizar la empresa adjudataria del contrato para prestar los servicios profesionales de soporte a usuarios y sistemas y de mantenimiento informático de **AZKOITIKO UDALA**.

El objeto del contrato lo constituye el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo de los elementos informáticos que se detallarán en la cláusula 6ª del presente documento (**ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**), pertenecientes a **AZKOITIKO UDALA**, tanto en su sede central **Herriko Plaza, s/n, 20720 Azkoitia (Gipuzkoa)**, como para el resto de servicios municipales:

- *Epaitegia*
- *Omic*
- *Herrixen*
- *XakeTaldea*
- *MendizaleTaldea*
- *Aizkibel Liburutegia*
- *Intxausti "WIFI" (Konferentzia gela)*
- *Brigada*
- *Azkoitia Lantzen*
- *Hurkoa*
- *Abarketatxo (Ludoteka)*
- *Artxamendi (Ludoteka)*
- *GIB (Gazte informazio bulegoa)*
- *Oteiza fundazioa- WIFlarekin arazoak*
- *Gaztanenea Formakuntza Zentroa*
- *Elkargunea*
- *EPA*
- *San Martin (Sedeak lotzeko antenak, WIFIa): Udala, San Martin, Gaztanenea eta liburutegiaren arteko lotura.*
- *Frontoia*



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- *Baztartxo.*
- *Haur Eskola.*
- *Kale hezitzaileak. ("Lorratz elkarte")*
- *Jubilatuen taberna (segurtasun kamerak)*
- *KOZ*
- *Igogailu publikoak*

El objeto de este contrato consistirá básicamente en la prestación de los servicios consistentes en la administración y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia y apoyo técnico en tareas de Administración y Gestión Informática y asesoramiento e innovaciones informáticas de las Administraciones Públicas para **AZKOITIKO UDALA**.

No formará parte del presente contrato los gastos en inversión de nuevos equipos; ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas. Siempre que se pueda se repondrá el componente o elemento averiado por otro de las mismas características; de no localizarse, se sustituirá por el inmediatamente superior localizable.

Todos los gastos generados por cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipo, incluido el movimiento o retirada de máquinas, serán por cuenta del adjudicatario.

2.- DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato será de dos (2) años, a contar desde la formalización del contrato administrativo. La firma del mismo se realizará antes de empezar a prestar los servicios.

Podrá ser prorrogado anualmente por dos (2) años, hasta un máximo de cuatro (4) años en total, cuando concurran las circunstancias y requisitos establecidos en el artículo 29 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el contratista, siempre que su preaviso se produzca al menos con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato.

En todo caso, la prórroga deberá ser acordada de forma expresa.

Durante el periodo de prórroga, las características del contrato permanecerán inalterables, sin perjuicio de las modificaciones que se puedan introducir de conformidad con lo establecido en los artículos 203 a 207 de la LCSP 2017.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

No obstante lo establecido en los apartados anteriores, cuando al vencimiento del contrato no se hubiera formalizado el nuevo contrato que garantice la continuidad de la prestación a realizar por el contratista como consecuencia de incidencias resultantes de acontecimientos imprevisibles para el órgano de contratación producidas en el procedimiento de adjudicación y existan razones de interés público para no interrumpir la prestación, se podrá prorrogar el presente contrato hasta que comience la ejecución del nuevo contrato y en todo caso por un periodo máximo de nueve meses, sin modificar las restantes condiciones del contrato, siempre que el anuncio de licitación del nuevo contrato se haya publicado con una antelación mínima de tres meses respecto de la fecha de finalización del presente contrato.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

El presupuesto base de licitación anual será de **66.550€ IVA incluido**, de los cuales **55.000€** corresponden al principal y **11.550€** al 21% de IVA, cantidad que podrá ser mejorada a la baja por los licitadores.

En el precio ofertado se incluirán todos los gastos que deban realizar para el normal cumplimiento de las prestaciones contratadas, como son los generales, financieros, beneficios, seguros y tiempo de trabajo, desplazamientos del personal hasta el lugar de la prestación del servicio, dietas, suplidos en honorarios del personal técnico a su cargo, tasas y toda clase de descuentos, en especial el IVA, sin que por tanto puedan ser repercutidos como partidas independientes del precio de adjudicación, de tal suerte que la Corporación no abonará bajo ningún concepto, cantidad superior a la que resulte.

En su caso, el Impuesto sobre el Valor Añadido, no obstante, deberá figurar de manera desglosada en las ofertas, indicando el tipo e importe aplicable al contrato.

El Ayuntamiento de Azkoitia podrá ordenar que se realicen determinados trabajos no incluidos en el contrato que serán compensados económicamente considerándose las mismas modificaciones del contrato. A tal efecto, la empresa ofertará junto con la oferta económica, el precio/hora del servicio técnico.

No obstante, el Ayuntamiento podrá optar por contratar sus nuevos servicios mediante presupuesto de acuerdo con los procedimientos aplicables según la legislación en materia de contratación.

La aprobación del gasto, en el supuesto de requerir la realización de determinados trabajos y liquidar los mismos mediante presupuesto de precio/hora, estará condicionado a la existencia de financiación suficiente con cargo al presupuesto vigente en el momento.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El pago del precio del contrato se efectuará mediante abonos a cuenta de periodicidad mensual, contra factura, que habrá que presentarlo electrónicamente.

4.- RECURSOS

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por **AZKOITIKO UDALA**, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal con la titulación y formación adecuada para la prestación de los mismos.

Para ello, los licitadores presentarán el currículum vitae o documentación acreditativa de experiencia y/o formación del personal que realizará las funciones por parte de la empresa adjudicataria en **AZKOITIKO UDALA**.

Si, por el motivo que fuera, la empresa adjudicataria necesitara introducir nuevo personal para la ejecución del presente contrato, deberá presentar el currículum vitae de los nuevos técnicos propuestos, que deberán ser aprobados por parte de **AZKOITIKO UDALA**.

La falsedad en el nivel de conocimientos del personal ofertado, implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

El horario de servicio de la empresa oferente será de lunes a viernes de 8.00 horas a las 18.00 horas, principalmente. Durante este horario el personal adscrito al servicio deberá estar disponible para cualquier necesidad, incluida en el objeto del contrato, que surja. Esta disponibilidad podrá ser bien, de forma presencial, o bien de manera telemática; correspondiendo al personal técnico del Ayuntamiento valorar como se requiere en cada caso la prestación del servicio. Se ofrecerá el servicio como mínimo tres días a la semana de 8:30 a 10:30 presencialmente, todo el año, agosto excluido. Para el asesoramiento e innovación tecnológica se establecerá una reunión mínima al mes, agosto excluido.

La empresa adjudicataria podrá realizar, con el fin de mejorar el servicio prestado, tareas de mantenimiento por medios telemáticos, mejorando así los tiempos de respuesta.

Las empresas licitadoras deberán presentar, como parte de su oferta, los plazos de respuesta ante problemas de funcionamiento, no pudiendo ser inferiores a los establecidos en el apartado 5.3. – Niveles de Servicios Solicitados.

5.- PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1.- Planificación, dirección y control de los trabajos



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

El desarrollo satisfactorio de la ejecución del contrato requiere de una buena coordinación entre la empresa adjudicataria y el **AZKOITIKO UDALA**.

AZKOITIKO UDALA, a través del Área de Secretaría se realizará el seguimiento de la ejecución del contrato, velando por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, supervisando y dirigiendo los mismos.

Los licitadores deberán incluir dentro del Proyecto Técnico, programa de actuaciones a desarrollar, especificando las de carácter periódico.

5.2.- Calidad de los trabajos

El licitador aportará dentro del Proyecto Técnico un Plan para realizar un control y seguimiento de los trabajos desarrollados. Este Plan contendrá de manera pormenorizada todos los detalles que se estime conveniente, indicando las acciones concretas que pretende realizar con este objetivo y el cronograma de las mismas, así como los informes a presentar.

Durante el desarrollo de los trabajos el Ayuntamiento podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los resultados obtenidos, siempre en el marco de referencia del Plan presentado por el adjudicatario.

5.3. - Niveles de servicio solicitados

El adjudicatario tendrá que realizar los trabajos objeto del contrato conforme a los niveles de servicio que se indican.

- Incidencias elementos críticos (red local del Ayuntamiento y Redes Wifis municipales). Tiempo de Respuestas 2 horas. Tiempo de Resolución 6.
- Incidencias en restos de equipos Tiempo de Respuestas 2 horas y Tiempo de Solución de 12 horas.
- Tiempo máximo de reparación: En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original del cliente será de 2 semanas.

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia.

Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

5.4.- Propiedad intelectual de los trabajos y cláusula de confidencialidad

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a **AZKOITIKO UDALA**, con exclusividad y a todos los efectos.

6.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria se prestará sobre el siguiente parque de elementos instalados:

Servidores	Unidades
HP Proliant ML350 G5 Microsoft Windows Server 2008 Standard	1
Dell Inc. PowerEdge T610 Microsoft windows Server 2008 R2	1
HPE ProLiant ML110 Gen11 Windows server 2022 Standard	1
Total	3
Puestos de trabajo	Unidades
Lenovo	40
Clónicos	9
Dell	11
Toshiba	4
Phoenix	5
HP	21
MSI	1
Apple	1
Asus	5
Total	97
*Nota: Esta lista incluye 4 portátiles Toshiba, 3 Lenovo, 1 Asus, 4 Dell y 1 Microsoft.	
Impresoras	Unidades
Canon	14
HP Lasertjet Color	1
HP Laserjet B/N	2



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Brother	1
Canon Ploter 1	1
Proyector	1
Total	20
Escáneres	Unidades
Canon	2
Total	2
Otros	
<u>Material de red:</u> Switches, tarjetas de red, routers, puntos de acceso, etc. <u>Periféricos:</u> Monitores, teclados, ratones, discos Teléfonos móviles, etc.	

El servicio dará cobertura de mantenimiento a todos los equipos informáticos y de electrónica de red del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, de acuerdo con las condiciones establecidas en el mismo.

En el caso de los equipos informáticos, serán objeto de mantenimiento, tanto los equipos básicos, como los dispositivos, internos o externos conectados a los mismos, o al puesto de trabajo. Se considerará, por tanto, incluido en el mantenimiento del equipo básico, el mantenimiento de: monitores, teclados, y ratones. Igualmente se considerará incluido en el precio del mantenimiento del equipo básico, y amparados por el mantenimiento del mismo, el mantenimiento de unidades -internas o externas-, los adaptadores de red, servidores de impresión, discos duros externos y cualquier otro dispositivo de similares características.

La terminología a aplicar en el ámbito del presente contrato, y que la empresa adjudicataria empleará será el siguiente:

Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición de AZKOITIKO UDALA para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato.

La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades.

En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original, se retirará el



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

equipo a las instalaciones del proveedor, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo.

Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario.

Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias.

Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

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

Después de cada actuación de mantenimiento correctivo, se remitirá un informe detallado de la actuación realizada, así como de los tiempos empleados en llevarla a cabo.

Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos. Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición del AZKOITIKO UDALA para solucionar una avería hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato.

Si por la naturaleza de la avería, debe sustituirse completamente algún punto de red, se hará con cargo a este servicio, y en ningún caso se considerará como la instalación de un nuevo punto.

Reparación averías de equipos. La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.

Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por AZKOITIKO UDALA.

Sustitución de equipos. La empresa adjudicataria sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no pudiese realizarse en el plazo previsto, el equipo o sistema, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Igualmente se podrá requerir la sustitución, cuando la reparación “in situ” presente especiales dificultades, y el equipo averiado deba ser retirado para su reparación en los talleres del adjudicatario.

En ambos casos, el adjudicatario proporcionará el equipo de sustitución, de iguales o superiores características al equipo averiado, Si, ante la imposibilidad de reparar una avería, fuera necesaria la sustitución definitiva de un equipo por otro, éste será suministrado por el adjudicatario.

Gestión de garantías. La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad.

Partes de Mantenimiento. La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, ...)



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Además, los técnicos que atiendan el servicio dispondrán de teléfono móvil para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, SMS, WhatsApp o eMail.

La empresa adjudicataria deberá dotarse y disponer en su almacén de un stock de equipos para sustitución y material para reparación de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo estipulado.

El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del Servicio para cumplir con este requisito.

Reporte de actuaciones. El adjudicatario reportará periódicamente (con la misma periodicidad que la facturación), el nivel de cumplimiento de los niveles de servicio solicitados; para ello adjuntará un detalle, con la información mínima, de cada una de las incidencias resueltas o pendientes de resolución del periodo de referencia, que se indica a continuación.

Se facilita el siguiente modelo de reporte:

- Número incidencia adjudicatario.
- Categoría de incidencia.
- Fecha y hora comunicación.
- Fecha y hora respuesta.
- Fecha y hora solución.
- Equipo.
- Descripción de la incidencia.
- Indicador de tiempo de respuesta sobrepasado.
- Indicador de tiempo de solución sobrepasado

Otras obligaciones. El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones: Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar, gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados...

Los servicios a los que se obligará el adjudicatario serán los siguientes:

1- SERVICIOS ASOCIADOS A TRABAJOS DE MANTENIMIENTO DE APLICACIONES



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

a. Gestión del sistema de correo electrónico

i. Alta y configuración de cuentas de correo electrónico, contactos, agendas etc.

1. *Microsoft Outlook.*
2. *Mozilla Thunderbird.*
3. *Móviles.*

ii. Gestión Plantillas

b. Control y Gestión de Calendarios y horarios

i. Tareas informáticas a realizar

1. *Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*
2. *Resolución de problemas y dudas referentes de equipamiento de lectores y tarjetas de fichajes a nivel de hardware.*

c. Trabajos de mantenimiento de (KNOSYS BLUE MANAGER) aplicación del archivo

i. Tareas informáticas a realizar

1. *Actualizaciones necesarias*
2. *Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*

d. Aplicaciones del Área de Urbanismo (PRESTO, AUTOCAD, SIGPAC, SKETCHUP, ADOBE ACROBAT PROFESIONAL)

i. Tareas informáticas a realizar

1. *Actualizaciones necesarias*
2. *Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*

e. Aplicaciones de Biblioteca. (ABSYSNET, WIFI HOTSPOT, DEEP FREEZE)

i. Tareas informáticas a realizar

1. *Actualizaciones necesarias*
2. *Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*
3. *Gestionar clave WIFI.*
4. *Gestionar programa DEEP FREEZE en los equipos.*

f. Mantenimiento a la Escuela de Idiomas (DEEP FREEZE / PANDA / START BORAD)



**AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA**

1. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.
2. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de hardware. Pizarras digitales.

g. Juzgados de Azkoitia. (EPAINET / NEWFILE)

1. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.
2. Ayuda en la realización de las copias de seguridad.

h. Aplicaciones relacionadas con IZFE (Sociedad foral de servicios informáticos)

- i. HOST ON DEMAND: Instalación y gestión de altas y bajas.
- ii. REGISTRO
- iii. MODELOS
- iv. NUEVO PADRÓN
- v. NOMINAS
- vi. SAREKO
- vii. GESTIÓN DE EXPEDIENTES
- viii. EASYVISTA
- ix. GUARDIA MUNICIPAL
- x. CONFIGURACIÓN DE ALTAS DE CIUDADANOS QUE SOLICITEN ACCESO A SERVICIO TELEMÁTICO
- xi. ACCESS: actualización de BBDD ACCESS
- xii. META 4
- xiii. Zerbikat
- xiv. Administración Electrónica: servicio de consultoría.
- Completar expedientes (plantillas)
- Innovación.
- xv. Intranet
- xvi. Bidali
- xvii. Consola de automatización.
- xviii. Gestión Backup IZFE.

Tareas informáticas a realizar: Solucionar problemas que pudieran surgir en el uso y funcionamiento de los diferentes programas que engloban la solución de IZFE.

g. MSACCESS – Gestión de BBDD

- i. Tareas informáticas a realizar



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

1. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de actuales y futuras Bases de Datos.

Trabajos de mantenimiento de BBDD actuales, o futuras que no se menciona aquí, siempre que no supongan modificar las condiciones económicas del contrato.

h. Trabajos de mantenimiento de “Libre Office” y Microsoft 365

i. Tareas informáticas a realizar

- 1. Actualizaciones necesarias*
- 2. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*
- 3. Actualización de XUXEN, corrector ortográfico y gramatical del euskera.*

i. Panda Antivirus

i. Tareas informáticas a realizar

- 1. Actualizaciones necesarias*
- 2. Resolución de problemas y dudas referentes al uso y funcionamiento de software.*

j. Mantenimiento de otras aplicaciones

i. Trabajos de mantenimiento de otras Aplicaciones que se enumeran a continuación en base al área del ayuntamiento al que pertenecen.

- 1. Secretaría.*
 - a. Subir documentos al área privada de la Web del Ayto.*
 - b. Inventario (Winayun)*
 - c. SALTO (Aplicación de programación de puertas)*
 - d. Portal de Empleados (Opción de visualizar los Fichajes)*
 - e. DYMO de la red*
- 2. Atención a la ciudadanía.*
 - a. IDACELEC programa de sorteos y elecciones.*
 - b. Correo electrónico.*
 - c. Gestión usuarios. Escáner.*
- 3. Guardia Municipal.*
 - a. Gestión de sanciones OTA.*
 - b. Gestionar la página Web de Tráfico.*
 - c. Gestionar la página Web “REGIA”*



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- d. Instalación de nuevas cámaras y configuraciones en su programa.*
- 4. Servicios Sociales.**
 - a. Extranet Gizarte.net.*
 - b. Asistencia domiciliaria.*
 - c. GENOPRO*
 - d. Aplicación web calendario unificado.*
- 5. Recaudación:**
 - a. DYMO de la red*
 - b. Siltra*
- 6. Cultura.**
 - a. Etiquetas MS ACCESS*
 - b. DYMO*
 - c. Dropbox*
- 7. SUBVENCIONES:** *Gestión de la página web.*
- 8. Cualquier otra aplicación de esta naturaleza que se pueda incorporar en el transcurso del periodo de vigencia del contrato.**

Tareas informáticas a realizar: Solucionar problemas y dudas que pudieran surgir tanto en el uso y funcionamiento de los diferentes programas como en la gestión de documentos que engloban este apartado.

2- SERVICIOS DE APOYO Y AYUDA DE CARÁCTER GENÉRICO

Servicios de apoyo y ayuda de carácter genérico que se mencionan a continuación:

i. Tareas habituales. Supervisar analizar situación de:

- 1. Copias de Seguridad**
 - a. Revisión de copia local en ambos servidores.*
- 2. Panda antivirus, revisar su estado.**
- 3. Correo electrónico, revisar su estado.**
- 4. Servidores, revisar su estado, situación de los disco duros, problemas de tráfico.**
- 5. Revisar estado Cámaras de Seguridad. ON LINE/OFF LINE**
- 6. ENS: La implantación del Esquema Nacional de Seguridad implica los siguientes trabajos:**
 - Asesoría especializada:**



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

- a) *Informar del estado de los sistemas de información del Ayuntamiento.*
- b) *Recopilación de la información.*
- c) *Rellenar registros como:*
 - *Inventario de activos.*
 - *Registro de acceso-autorizaciones-matriz: actualizaciones cuando se cambian o añaden autorizaciones...*
 - *procesos de nuevas adquisiciones (análisis Check list.)*
 - *Mantener registros de cambios.*
 - *registrar incidentes.*
 - *Colaborar en la métrica de indicadores.*

ii. Incidencias Eventuales:

- 1. *Problemas con lectores de tarjetas.*
- 2. *Problemas con IZFE.*
- 3. *Renovación, reparación de Java.*
- 4. *Actualización de Libre Office.*
- 5. *Dudas y preguntas de Libre Office.*
- 6. *Renovar Navegadores.*
- 7. *TXT->Exportaciones de Excell o Access (Gipuzkoako Urak)*
- 8. *Configuración de Impresoras y Escaners.*
- 9. *Configuración de cuentas de correo en móviles.*
- 10. *Problemas con dispositivos móviles.*
- 11. *Migrar datos de móviles antiguos a nuevos dispositivos.*
- 12. *Preparar portátil y proyector para reuniones.*
- 13. *Problemas de tráfico en la red de datos (Switches, tomas de red, tarjetas de red)*
- 14. *Virus.*
- 15. *Problemas con Sistemas Operativos, navegadores, velocidad*
....
- 16. *Problemas de hardware.*
- 17. *Instalación de nuevos equipos.*
- 18. *Problemas con lector de fichajes.*
- 19. *Problemas con puertas.*
- 20. *Alta de tarjetas de fichaje y puertas.*
- 21. *Recuperación de ficheros.*
- 22. *Nuevas tomas de red en instalaciones nuevas.*
- 23. *Instalación de tarjeta virtual.*



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

3- SERVICIOS RELACIONADOS CON EL MANTENIMIENTO DE LA PÁGINA WEB DE AZKOITIKO UDALA

- a. Actualización de contratistas en Web Site con gestor de contenidos integrado.
- b. Páginas web a mantener:
 - i. <http://www.azkoitia.eus/>

Gestor de contenido: Joomla

Tareas a realizar por el contratista:

- Actualmente la Web del Ayuntamiento está realizado en Joomla y requiere una actualización a la última versión..
- Optimizar los diseños a móviles y establecer nuevos criterios.
- Adecuarse al uso real: limpiar los contenidos y secciones obsoletas.
- Optimizar el espacio del servidor, eliminar archivos y materiales obsoletos e innecesarios.
- Portal de transparencia: actualización coordinada <https://azkoitia.eus/transparencia>

Quedan fuera de este servicio de mantenimiento, la introducción de nuevas secciones de contenidos en las páginas web así como las cuotas de renovación anual de los dominios del Ayuntamiento.

4- TRANSPARENCIA

Open Data es una iniciativa a nivel mundial que cada vez está adquiriendo más fuerza en el acercamiento de los datos y la información a la ciudadanía. Se basa en publicar de un modo estándar y reutilizable los datos de carácter público de la Administración y en consecuencia refleja la transparencia de la Administración. Ésta es precisamente, la razón de que **Open Data** esté directamente vinculado a posibilitar la **transparencia** de las administraciones a las políticas de Gobierno.

Los datos publicados han estar en formato original, bien estructurados y en diferentes formatos de forma que cualquier persona o empresa pueda consultar, reutilizar, reenviar o desarrollar servicios de valor añadido.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

Con el fin de alcanzar este objetivo, **AZKOITIKO UDALA** se ha sumado a **Gipuzkoalrekia** en el proyecto **Irekia** de Gobierno Vasco. Hay que considerar también, la resolución de dudas y problemas que puedan surgir en la gestión de este sitio. Gipuzkoa Irekiko Open Data y Transparencia son dos campos diferentes. La primera lo gestiona IZFE y de la gestión de la Transparencia se encarga el Ayuntamiento con la ayuda de la empresa contratada.

En cuanto al apartado de Transparencia del Ayuntamiento de Azkoitia, se publica la información facilitada por los técnicos del ayuntamiento a la empresa contratada. También se publican datos relativos a subvenciones, contrataciones y datos del Gestor de Expedientes de IZFE.

En lo relativo a contratación, lo que se gestiona es información relativa a expedientes negociados, abiertos y contratos pequeños.

Tarea a realizar: gestionar la documentación necesaria, dinamizar y definir protocolos referentes a la ley de transparencia.

5- ASESORAMIENTO E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS: ASISTENCIA TÉCNICA A PROYECTOS Y TAREAS DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Azkoitia estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación quede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyecto en los que podrá participar son:

5.1 Apoyo al plan de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento de Azkoitia.

5.2 Implantación de nuevos productos o infraestructuras.

5.3 Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.

5.4 Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.

5.5 Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.

5.6 Migraciones de versión de productos software.

5.7 Seguridad informática tanto física como lógica.



AZKOITIKO UDALA
AYUNTAMIENTO DE AZKOITIA

En Azkoitia, a fecha de la firma electrónica.