Empresas adjudicatarias de asistencias técnicas a Departamentos municipales

MANUAL DE USO Y FUNCIONAMIENTO

1/01/2016

Documento de funcionamiento general y de instrucciones de acceso, operativa y uso de datos, recursos, sistemas y redes de propiedad y/o responsabilidad municipal por parte de las empresas externas adjudicatarias de servicios de asistencia técnica.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

CONTROL DE VERSIONES

Documento	Nº	Fecha	Contenido	Responsable
Manual de Uso y Funcionamiento para empresas adjudicatarias	D 1.0	Enero 2016	Primera Versión	Área economico administrativa

Consideraciones Generales

El presente documento pretende definir las condiciones de relación entre las áreas de la Organización del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y las empresas prestadoras de servicios de Asistencia Técnica. Por tanto, pretende servir de guía a las empresas que resulten adjudicatarias para la prestación de servicios de asistencias técnicas en la ubicación, uso de recursos físicos, organización y funcionamiento, así como en el acceso y uso de aplicativos, datos, informaciones y cualquier otro recurso o contenido de propiedad municipal al que, en razón del servicio a prestar, puedan acceder o usar ocasionalmente o de manera permanente.

En efecto, el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, considera inevitable para la prestación de determinados servicios de asistencias técnicas que el prestador de dichos servicios use y acceda a contenidos y recursos cuya propiedad o responsabilidad de uso recaen en el propio Ayuntamiento. Por ello éste Manual de Uso se presenta en orden a garantizar:

- ✓ La seguridad en los accesos físicos y/o lógicos
- ✓ La eficiencia en la prestación de los servicios.
- ✓ La eficacia en la prestación de los servicios.
- ✓ El control municipal
- ✓ Las responsabilidades de todo orden que se pudieran derivar del mal uso, voluntario o no, de los recursos, datos e informaciones.
- ✓ La buena imagen del conjunto del Ayuntamiento así como de sus servicios y personal.

El incumplimiento de los términos del presente documento y la asunción de las consecuencias que de ello pudieran derivarse será responsabilidad, tanto de las personas actuantes como de las empresas adjudicatarias a las que aquellas pertenezcan.

En el caso de que la prestación de los servicios, cuando así se determine por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, se realice en las dependencias de

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	2/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

la empresa adjudicataria, las condiciones específicas se detallarán como otro Anexo a este documento. Este Anexo que se desarrollará, afectará fundamentalmente al apartado 2 de este documento, ya que las dotaciones de los puestos de trabajo, el uso de elementos de localización y comunicación y el uso de otros materiales serán a cargo de la empresa adjudicataria y se regulará el acceso a las redes, sistemas, datos y espacios virtuales, así como la confidencialidad de la información.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

INDICE

1. *Normas de Funcionamiento* *04*
   - *1.1. Coordinador de empresa adjudicataria* *04*
   - *1.2. Cometidos del Coordinador de empresa adjudicataria* *05*
   - *1.3. Relación con el personal perteneciente a empresas externas* *06*
   - *1.4. Relaciones entre la empresa y su personal* *08*
2. *Normas de uso* *10*
   - *2.1. Ubicación y accesos físicos* *10*
   - *2.2. Acceso lógico a redes, sistemas y datos* *11*
   - *2.3. Uso de PCs, portátiles y asimilados* *12*
   - *2.4. Confidencialidad de la información* *13*
   - *2.5. Uso de elementos de localización y comunicación* *14*
   - *2.6. Uso de espacios virtuales comunes de trabajo* *14*
   - *2.7. Uso de otros materiales* *15*

Anexos *16*

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

1. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO

1.1 Coordinador de empresa adjudicataria

Toda empresa que resulte adjudicataria para la prestación de asistencias técnicas nombrará un coordinador perteneciente a dicha empresa. En el caso que una misma empresa sea adjudicataria de más de un contrato de las citadas características para la misma área municipal podrá nombrar tantos coordinadores como contratos adjudicados, si bien, y en aras a la simplicidad, resulta deseable que sea la misma persona quien desempeñe la labor de coordinación. En cualquier caso el coordinador designado tendrá autoridad y capacidad suficiente sobre la calidad de la ejecución de los servicios adjudicados a su empresa así como sobre el personal designado para su desempeño, en orden a realizar el seguimiento y cuantas actuaciones se determinen y/o acuerden como necesarias para el buen fin pretendido.

La figura del coordinador o coordinadora será la interlocutora formal operativa para cuantos asuntos figuran en el presente documento y en general para los derivados de la relación entre la empresa adjudicataria y los responsables de los diferentes servicios para los que desarrolle su labor. Esto será así sin perjuicio de las relaciones que entre los máximos responsables del Departamento –la Dirección general u otros- y de la empresa adjudicataria puedan desarrollarse.

Los responsables de las diferentes Areas remitirán a los respectivos coordinadores de las empresas adjudicatarias, con la periodicidad que se determine, la planificación de actuaciones previstas y/o previsibles para el citado periodo, en orden a que éstos distribuyan entre su personal, asignado al contrato con el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, las prioridades y cometidos correspondientes, al objeto de coadyuvar a la prestación satisfactoria del servicio o servicios contratados.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	5/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

1.2 Cometidos del coordinador de empresa adjudicataria

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo a lo establecido en el correspondiente contrato entre el Departamento y la empresa prestadora de que se trate. A tal efecto, como anexo al contrato, figurarán las normas de seguridad, operativas y de relación entre las partes cuyo cumplimiento deba ser satisfecho, agrupadas por defecto en el presente Manual. El coordinador deberá conocer dichas normas así como asegurar su conocimiento y cumplimiento por parte del personal de su empresa adscrito al servicio. Además:

✓ La empresa adjudicataria del servicio contratado proporcionará una relación de las personas, perfiles profesionales, antigüedad en la empresa y rol a desempeñar en la prestación del servicio al comienzo del periodo de prestación del mismo. Así mismo informará puntualmente y acordará en su caso, a través de la figura del coordinador, de cuantos cambios de personas (altas, bajas, sustituciones, bajas temporales, etc.) se produzcan, así como sus causas, en tanto se mantenga la adjudicación del servicio.

✓ El coordinador o coordinadora realizará, en la medida de lo posible, una planificación de los servicios demandados, así como procurará conocer los detalles y peculiaridades propios del funcionamiento habitual del Servicio municipal para el que desarrollarán la prestación en orden a que la integración operativa de los equipos asignados por su empresa y los equipos municipales resulte natural.

✓ El coordinador o coordinadora de la empresa presentará a los jefes de servicio para los cuales ha resultado adjudicataria, a las personas que desempeñaran directamente los servicios contratados.

✓ La empresa prestadora del servicio comunicará al Area responsable cuantas normas de funcionamiento de su personal (jornada laboral y calendario, permisos especiales, justificaciones, procesos formativos, vacaciones, etc.) sean de normal aplicación en su organización. Cualquier modificación considerada necesaria para la correcta prestación del servicio,

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	6/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

bien al comienzo de la relación contractual, bien en el transcurso del periodo de prestación del servicio, deberá ser acordada por escrito entre el Jefe del Servicio Municipal correspondiente y el coordinador o coordinadora de la empresa y refrendada, en último extremo por la Dirección General del Departamento y un responsable cualificado de la empresa.

✓ El establecimiento de periodos vacacionales, las bajas previsibles y sus sustituciones, los periodos de permiso especial, etc. deberán ser comunicados por el coordinador de la empresa al Jefe del Servicio Municipal correspondiente con la máxima antelación posible en orden a que se acuerde la adopción de medidas operativas oportunas para asegurar la continuidad en la prestación del servicio por parte de la empresa contratada.

✓ Las bajas imprevistas (por enfermedad sobrevenida u otras causas) deberán ser comunicadas en el momento de su conocimiento por parte del coordinador. Este además deberá, en su caso, aportar una alternativa de funcionamiento que asegure la prestación del servicio.

✓ Cada empresa adjudicataria de manera periódica remitirá un cuestionario o realizará una entrevista a la responsable o al responsable del Servicio municipal en orden a evaluar la calidad de la prestación del servicio contratado de acuerdo a los términos del contrato de adjudicación. El coordinador o coordinadora deberá realizar el seguimiento de dicha evaluación, así como proponer y poner en marcha cuantas medidas sean necesarias en aquellos casos en los que la prestación no sea considerada como satisfactoria por los responsables municipales.

1.3 Relación con el personal perteneciente a empresas externas.

✓ El personal de las empresas adjudicatarias designado por éstas para la prestación de los servicios objeto de contrato desarrollarán los mismos siguiendo las directrices generales recibidas por el coordinador de su empresa en relación a las características, estándares de calidad de los servicios a prestar, cumplimiento de plazos y requisitos de entrega, etc.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	7/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

✓ Sin embargo incluso en los casos en los que los servicios a prestar conformen unidades singulares de servicio, es más que habitual que dichas unidades singulares desarrollen su labor como parte de un conjunto aún mayor cuya responsabilidad puede recaer o bien en otras empresas adjudicatarias y/o en personal perteneciente al Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz. Es por ello por lo que resultará inevitable la realización conjunta y/o participación en reuniones de trabajo en orden a aunar y dotar de coherencia a contenidos y realizaciones para la construcción, desarrollo, mejora, y cualesquiera supuestos referidos a las competencias y contenidos del servicio municipal.

✓ En estas circunstancias, que se podrán repetir a lo largo del periodo de duración del contrato de adjudicación con la empresa, las observaciones, apuntes, comentarios y requerimientos realizados por el personal perteneciente a los diferentes Servicios Municipales, sea cual sea su nivel de responsabilidad jerárquica, serán consideradas por parte del personal designado por las empresas externas adjudicatarias como mejoras, modificaciones en las prioridades y tiempos de los servicios a prestar y/o requerimientos orientados al ajuste y adecuación del servicio o servicios a prestar. En caso de duda, y a todos los efectos, las órdenes o mandatos de ejecución sólo podrán ser realizados por el coordinador de la empresa adjudicataria o, en su defecto, por los responsables de la misma.

✓ Por la propia naturaleza de los servicios a prestar puede, ocasionalmente, resultar necesaria la interacción directa de personal externo perteneciente a empresas adjudicatarias con personal perteneciente a otros Servicios municipales distintos de los responsables del contrato en modo de reuniones, entrevistas, etc. En cualquier caso dichas reuniones y/o entrevistas serán coordinadas, supervisadas y dirigidas por un miembro del Servicio Municipal responsable del contrato.

✓ Finalmente en aquellos casos en que los servicios a prestar tengan naturaleza de instalación, mantenimiento de equipamientos y/o infraestructuras u otros similares podrá resultar frecuente la presencia de personal externo perteneciente a empresas adjudicatarias en las instalaciones y oficinas de cualquiera de los departamentos municipales. Dicho personal desarrollará su labor de acuerdo a la planificación realizada en periodos

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ciertos a lo largo del tiempo de duración del contrato y recibida formalmente por su coordinador.

1.4 Las Relaciones entre la empresa adjudicataria y su personal designado para la prestación de los servicios.

La empresa que resulte adjudicataria será en todo momento responsable de la calidad de los servicios prestados y, por tanto, de las actuaciones de su personal designado para tal labor, así como de cuantas incidencias de carácter laboral pudieran ocurrir en el periodo de dicha prestación. Para ello:

1. Normas.

La empresa adjudicataria entregará al personal que designe para la prestación de servicios las normas que les resulten de aplicación recogidas en el presente Manual de Uso y Funcionamiento, especialmente aquellas referidas a:

- Uso de equipamientos.
- Seguridad de identificación y acceso.
- Uso y confidencialidad de la información y los datos a los que se accede.
- Jornadas laborales, vacaciones, permisos, etc. en tanto modifiquen o interfieran en los habituales en su empresa.
- Interlocución y tratamiento de incidencias siempre a través del coordinador.
- Seguridad e higiene en el trabajo.

2. Relaciones laborales.

- ✓ El registro de la actividad diaria en cumplimiento de la jornada laboral se realizará sobre los aplicativos de control propios de la empresa y será ésta la que, a través del coordinador, traslade al Jefe de Servicio dicho registro para su validación en orden al seguimiento del compromiso contractual adquirido por la empresa. En caso de disconformidad con el registro realizado el Jefe de Servicio comunicará a la Coordinadora dicha disconformidad y esta deberá buscar las vías más eficaces que permitan aclarar la asintonía existente con el profesional implicado.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	9/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

- ✓ A todos los efectos, el personal perteneciente a la empresa adjudicataria deberá relacionarse con ella, a través de los órganos responsables de las relaciones laborales y la gestión de los Recursos Humanos o, en su defecto, a través del coordinador designado en orden a tratar cuantos asuntos de bajas, ausencias, permisos, condiciones retributivas, asuntos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo o cualquier otro, sean necesarios.
- ✓ En aquellos casos en los que los referidos asuntos planteados bien por el propio interesado o bien por la empresa adjudicataria pudieran alterar las condiciones de prestación de los servicios adjudicados en base al correspondiente contrato entre el Ayuntamiento y la empresa contratada, el coordinador de la empresa adjudicataria deberá comunicar formalmente dichas circunstancias a los Jefes de los Servicios afectados y/o a la Dirección correspondiente dichas circunstancias en orden a regularizar y reordenar la relación contractual.

3. El servicio a prestar.

La empresa adjudicataria comunicará con la máxima anticipación posible la planificación y contenidos concretos del servicio o servicios a prestar por parte de su personal, designado a tal efecto. En cualquier caso comunicará el alcance y la naturaleza de los servicios a prestar e identificará a la figura del coordinador como interlocutor natural para la relación formal con el Departamento Municipal del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

2.1 Ubicación y acceso físicos.

Resulta recomendable que las empresas adjudicatarias de los contratos de asistencias técnicas desempeñen su labor desde sus propios locales y utilizando sus medios e infraestructuras tecnológicas. Sin embargo, en ocasiones es conveniente que dichos servicios se desempeñen en locales municipales y con recursos de la propia Administración.

En efecto, por razones de seguridad y de garantía de accesibilidad y uso de los recursos municipales necesarios, la prestación de algunos de los servicios de soporte debe desarrollarse en entornos de red y de acceso a sistemas y recursos materiales controlados íntegramente por los servicios TIC municipales. Este control sólo es posible en espacios físicos y lógicos propios del Ayuntamiento. Es por ello por lo que el personal perteneciente a las empresas adjudicatarias que presten dichos servicios podrá estar ubicado en las dependencias municipales habilitadas a tal fin. Esto será así tanto para el personal que, de manera permanente deba desarrollar su labor desde puestos estables como para aquel que, en razón del servicio, deba desarrollar gran parte de su labor asistiendo incidencias o realizado instalaciones en cualquiera de las dependencias municipales.

1. Para acceder al espacio físico habilitado para las empresas externas el personal perteneciente a las mismas dispondrá de una txartela[1] personal e intransferible habilitada para tal fin. Dicha txartela posibilitará únicamente el acceso a dichas instalaciones y, únicamente en tanto se preste el servicio, por lo que, en circunstancias de baja prolongada, finalización de la prestación del servicio por la empresa adjudicataria o circunstancias ajenas a la adjudicación –y por tanto al Departamento municipal correspondiente- por las que se desvinculase la relación laboral con la empresa adjudicataria, el acceso con dicha txartela quedará inhabilitado.

1 Ver Anexo 1

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	11/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

2. El acceso de personas no pertenecientes a las empresas adjudicatarias al citado espacio seguirá a todos los efectos los criterios de seguridad de acceso a instalaciones municipales establecidos por el/los órganos municipales competentes. Por defecto los profesionales municipales del Departamento responsable del contrato tendrán acceso con sus txartelas identificativas. Cualquier otra persona, salvo las pertenecientes a las empresas adjudicatarias habilitadas para ello, deberá pasar por los controles de acceso habituales.

3. El acceso del personal de empresas adjudicatarias a cualquier otro espacio municipal diferente al habilitado específicamente seguirá los controles de acceso comunes para el conjunto de la población ajena a la plantilla y/o cargos municipales. En éste sentido la txartela facilitada servirá como elemento genérico de identificación.

2.2 Acceso lógico a redes, sistemas y datos.

Por razón de la naturaleza del servicio a prestar puede ocurrir que personas ajenas a los Servicios municipales, pertenecientes a empresas adjudicatarias de asistencias técnicas, deban de acceder a las redes, sistemas aplicativos y/o datos e informaciones internas del propio Ayuntamiento. Dichos accesos se desarrollarán, en todo caso, bajo los criterios y el control de los órganos competentes pertenecientes al Departamento de Administración municipal, Tecnologías de la Información, del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz.

1. El acceso a las Redes, aplicativos, sistemas, bases de datos, desarrollos, etc. propiedad o bajo responsabilidad del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz por parte de las personas pertenecientes a las empresas adjudicatarias para la prestación de asistencias técnicas se realizará de manera que se garantice la identidad del usuario así como la trazabilidad de las actuaciones de éste. Para ello Tecnologías de Información asignará[2] un elemento de identificación y autenticación lógicos a dichas personas.

2. Este elemento será personal e intransferible, siendo responsabilidad de la persona a la que se le asigna, cuantas consecuencias se deriven de las actuaciones realizadas bajo dicha identificación lógica.

2 Ver Anexo 2.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	12/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

3. En cualquier caso la empresa adjudicataria a la que pertenezca la persona a la que dicha identidad le ha sido asignada, asumirá las citadas responsabilidades.

4. En cualquier momento y, sin previo aviso, el Ayuntamiento podrá auditar las actuaciones que se realicen a partir de una identificación asignada.

5. En razón de criterios de seguridad, disponibilidad del servicio, criterios técnicos o cualquier otro, una misma persona perteneciente a una empresa adjudicataria podrá disponer de más de un identificador y autenticador lógico facilitado por el Ayuntamiento en orden a acceder a sistemas, redes, datos, etc. de manera diferenciada. Los criterios de uso y responsabilidades derivadas serán de igual aplicación para su titular.

6. En ningún caso el usuario lógico asignado a una persona será el mismo que el asignado a otra persona distinta, ni simultáneamente ni a lo largo del tiempo, de manera que no exista duda de la asociación de identidad física e identidad lógica.

2.3 Uso de PCs, Portátiles y asimilados.

1. El personal perteneciente a las empresas adjudicatarias asignado para la prestación de los servicios podrá utilizar por razones de seguridad y control, PCs, portátiles y asimilados propiedad municipal bajo los criterios que Tecnologías de Información[3] establezca.

2. La asignación del equipamiento físico se realizará, por regla general, a personas concretas –cada persona un equipamiento-. En el caso en el que la naturaleza del servicio asignado exija compartir un mismo equipamiento a personas diferentes sean éstas pertenecientes a la misma empresa adjudicataria o a empresas diferentes serán los elementos de identificación lógica los que asocien usos de los mismos con personas concretas.

3. Dicho personal no podrá realizar copias de datos, contenidos, código, etc. existente o accesible a partir de dicho equipamiento en otros soportes salvo autorización expresa solicitada por el coordinador de la empresa adjudicataria y otorgada por los responsables correspondientes pertenecientes al Departamento responsable. En cualquier caso, una vez realizada la función para la cual se autorizó dicha copia o copias, la empresa adjudicataria

3 Ver Anexo 3

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	13/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

eliminará las mismas y, en cualquier caso antes de la finalización del contrato de adjudicación de la prestación de servicios.

4. En el caso en el que, por la naturaleza del servicio, se autorice el acceso lógico a redes, sistemas, datos, etc. de responsabilidad municipal a través de PCs, Portátiles o asimilados pertenecientes a las empresas adjudicatarias, éste será puntual y únicamente para las actuaciones precisas para la prestación del servicio. Una vez finalizada la necesidad se actuará de manera idéntica a lo señalado en el apartado anterior. En cualquier caso la empresa adjudicataria será responsable de cuantos perjuicios, voluntarios o no, se produzcan por el acceso de los citados equipamientos a sistemas, datos, desarrollos etc. de responsabilidad municipal, por lo que deberán asegurar la calidad y "limpieza" de los mismos, así como la identidad y el uso de su personal.

2.4 Confidencialidad de la información.

El personal perteneciente a las empresas externas para el desempeño de los servicios para los que sus empresas han resultado adjudicatarias podrá acceder a información de carácter personal, información propia del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, o incluso a datos de terceros, personas físicas o jurídicas. Por defecto, dicho personal externo deberá considerar dicha información como confidencial, no pudiendo guardar, modificar, destruir o utilizar la misma cualquiera que sea el soporte en el que dicha información se encuentre contenida. En tanto que deba acceder y/o poseer información parcial o total así considerada como confidencial, deberá entenderse dicha posibilidad de acceso o dicha posesión con un carácter estrictamente temporal, en tanto que sea preciso para la prestación del servicio y nunca más allá de la finalización de la relación contractual con la empresa adjudicataria.

2.5 Uso de elementos de localización y comunicación.

Los elementos de localización y comunicación necesarios para la prestación de los servicios adjudicatarios a los que se refiere éste apartado son el teléfono fijo, el teléfono móvil y la dirección de correo electrónico, dotados y utilizados de acuerdo a los criterios establecidos en el presente documento.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	14/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

a) El teléfono fijo[4] forma parte de la dotación estándar de los equipamientos habilitados por el Ayuntamiento para el personal perteneciente a las empresas adjudicatarias en su cometido de prestación de servicios como modo, principalmente, de interlocución operativa entre los recursos externos asignados a un servicio concreto y los integrantes del Servicio municipal demandante del citado servicio. Podrán existir uno o varios teléfonos fijos por zona habilitada, respondiendo a criterios de optimización y eficacia de recursos. En ningún caso serán teléfonos asignados o asignables, (y por tanto no publicitados ni interna ni externamente) a personas pertenecientes a las empresas externas adjudicatarias ni a las propias empresas.

b) El teléfono móvil será siempre un dispositivo aportado por la empresa adjudicataria en los términos habituales para ella y su personal.

c) El correo electrónico[5] será asignado por Tecnologías de la Información de manera impersonal a las personas pertenecientes a las empresas adjudicatarias del servicio. Es un elemento de comunicación e interacción para la comunicación e intercambio de documentos, datos, informaciones, etc. con los diferentes Servicios municipales con los que aquellas tengan que interaccionar en razón del servicio a prestar. Para cualquier otro tipo de comunicación, incluidas las comunicaciones con su empresa, las personas pertenecientes a empresas externas deberán utilizar los medios propios de comunicación, en éste caso la dirección de correo electrónico, proporcionados por la empresa correspondiente.

2.6 Uso de espacios virtuales comunes de trabajo.

En aquellos casos en los que, en razón del servicio a prestar, las personas pertenecientes a empresas externas tengan que acceder a espacios virtuales de trabajo compartido, dicho acceso se realizará previa identificación individual, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

En cualquier caso, el acceso a dichos espacios compartidos será directo, sin necesidad de acceder desde otros espacios virtuales de uso común para el personal perteneciente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. De igual modo, desde dichos espacios de trabajo compartido no deberá accederse a ningún

4 Ver Anexo 4
5 Ver Anexo 5

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	15/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

otro espacio virtual, intranet o contenido lógico que no resulte imprescindible para la prestación del servicio adjudicado.

2.7 Uso de otros materiales.

En el caso de aquellos servicios adjudicados a empresas externas en los que sea preciso disponer de equipamientos y materiales específicos, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

a) En ningún caso el acceso al almacén o almacenes municipales en los que se encuentran los materiales y equipamientos de sustitución y/o instalación municipales será libre.

b) La retirada, devolución o entrega de materiales se realizará de manera tal que quede constancia de ello.

c) El personal perteneciente a las empresas externas adjudicatarias solicitará, de acuerdo a la planificación facilitada por su coordinador, o a las necesidades surgidas de manera imprevista, los materiales y/o equipamientos precisos para la prestación del servicio. Dicha solicitud se realizará de manera que conste la persona que retira dichos materiales y la empresa a la que pertenece. En el caso de devolución y/o entrega de materiales y/o equipamientos se realizará el mismo proceso.

d) Transitoriamente, se podrá identificar un responsable del mismo que pueda acceder directamente al almacén correspondiente.

En relación a materiales diversos de normal uso en la oficina, comúnmente denominados consumibles, se definirá un sencillo protocolo para su uso, por lo que el personal perteneciente a empresas externas podrá disponer y utilizar dichos materiales de forma adecuada al servicio a prestar.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	16/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXOS

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXO 1: Txartela de acceso

1. Descripción.- Se refiere al soporte físico que permite la apertura de la puerta de acceso a las instalaciones municipales en las que se encuentran el personal perteneciente a las empresas de Asistencia Técnica, así como elemento genérico de identificación en dependencias municipales. Dicha tarjeta será facilitada por el Ayuntamiento y su diseño incorporará la fotografía de la persona a identificar y logo de su empresa (empresa adjudicataria). De acuerdo a las condiciones del contrato incorporará además la fecha de finalización del mismo.

2. Características.-
    1. Dicha txartela es personal e intransferible. Su asociación a una autorización de acceso a determinadas instalaciones municipales se realizará siguiendo el procedimiento establecido por el Ayuntamiento.
    2. En caso de sustitución temporal por parte de la empresa de la persona asignada al servicio, la persona sustituida perderá temporalmente la autorización de acceso a las instalaciones municipales y en su lugar su sustituta tendrá dicha autorización.
    3. En caso de extravío, el coordinador de la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito dicha circunstancia. La funcionalidad de acceso será anulada generándose una nueva txartela a todos los efectos.
    4. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión y/o comunicación de las incidencias que pudieran producirse.

3. Usos.- En el ámbito de la prestación de los servicios contratados únicamente servirá para posibilitar el acceso a las instalaciones municipales designadas para el desempeño del servicio o servicios contratados a las empresas adjudicatarias. Así mismo servirá como elemento genérico de identificación en dependencias municipales.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	18/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXO 2: Loggin in (login)

1. Descripción.-Se refiere al elemento de identificación y autenticación usado por el personal asignado por las empresas adjudicatarias, para el acceso a sistemas, aplicativos, bases de datos, redes, etc. (en adelante "a sistemas") propiedad y/o gestionados por Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz.

2. Características.-
   a. Será un identificador y autenticador facilitados por Tecnologías de Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Si bien el usuario externo podrá cambiar el autenticador, en orden a su más fácil recuerdo, siempre será gestionado por el citado Departamento. Así la validez o no del nuevo autenticador propuesto será siempre responsabilidad de Tecnologías de la Información.
   b. Dicho identificador y autenticador estarán siempre asociados a la identidad de una única persona asignada. En el caso en el que las personas asignadas cambien, Tecnologías de la Información asignará una nueva identidad y usuario a dichas personas.
   c. Será Tecnologías de la Información, a petición del Departamento responsable del contrato, quien autorice y establezca los sistemas y niveles de acceso asignados a cada uno de los identificadores y autenticadores.

3. Usos.-
   a. Cada persona con acceso a los Sistemas será responsable de la actividad desarrollada con su identificador y autenticador y las consecuencias que de ahí puedan derivarse. En última instancia será la empresa adjudicataria, a la cual pertenece la persona asignada la que resultará responsable de cuantas consecuencias negativas pudieran derivarse.
   b. En los casos en los que, por razón de la propia operativa del servicio prestado, así se considere, diversas personas podrán conocer y usar un identificador y autenticador compartido. En éstos casos los cuidados y cautelas de uso y confidencialidad serán especialmente contempladas no obviándose, en ningún caso, las responsabilidades señaladas en el apartado anterior.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	19/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXO 3: PCs, Portátiles,…

1. Descripción.-Se refiere a los ordenadores personales, portátiles y asimilados puestos a disposición de las empresas prestadoras de los servicios de asistencia técnica en orden a que las personas asignadas por cada empresa desempeñen su labor de manera supervisada y controlada por los responsables del Departamento Municipal.

2. Características.-
    1. Las características técnicas de dichos equipamientos serán las definidas por Tecnologías de la Información, a petición del Departamento responsable.
    2. El acceso a redes municipales, navegación web, aplicativos, etc. de dichos sistemas será posible de acuerdo a los protocolos establecidos por Tecnologías de la Información.
    3. Tecnologías de la Información podrá implementar mecanismos y auditar los equipos en orden a asegurar el uso y manipulación adecuada de los mismos.

3. Usos.-
    1. Las personas pertenecientes a las empresas adjudicatarias únicamente podrán utilizar los equipamientos facilitados para el desempeño del servicio encomendado a su empresa.
    2. Cada equipamiento tendrá una única persona asignada como usuario. El arranque del mismo se realizará con el identificador y autenticador asignado. Por tanto las consecuencias y usos del equipamiento correspondiente a una persona realizados por terceras personas será responsabilidad suya y en cualquier caso de su empresa.
    3. La persona asignada no podrá modificar, instalar, copiar, etc. cualquier equipamiento software distinto del facilitado. En caso necesario la empresa interesada deberá solicitar dicha modificación al servicio correspondiente y este, a tecnologías de la Información.
    4. En el supuesto en el que se desatienda un equipamiento propiedad municipal durante un corto periodo de tiempo el sistema deberá activar su bloqueo.
    5. En el caso de equipos móviles se tendrán especiales precauciones en:

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	20/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

1. En que dichos dispositivos únicamente contengan los aplicativos y datos precisos para la prestación del servicio.
2. En transporte y control de dichos equipamientos, en orden a que no sufran deterioros físicos ni extravíos.
3. En el acceso accidental a información y datos propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por parte de terceras personas.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	21/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXO 4: Teléfonos de mesa

1. Descripción.-Se refiere a los teléfonos ubicados en las dependencias habilitadas por el Ayuntamiento para las empresas prestadoras de servicios de asistencia técnica. Dichos teléfonos son usados habitualmente por parte de las personas asignadas por las empresas prestadoras.

2. Características.-
    a. La existencia de teléfonos de mesa forma parte del equipamiento estándar de las oficinas habilitadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
    b. En ningún caso se asociarán números de teléfono ubicados en los espacios para empresas externas a personas pertenecientes a dichas empresas. Esto supone, entre otras cosas, que únicamente se publicarán en las guías internas municipales los números de teléfono de los Servicios del Departamento Municipal de acuerdo a las operativas y necesidades de servicio que se determinen.

3. Usos.-
    a. Las personas asignadas únicamente podrán utilizar los equipamientos facilitados para el desempeño del servicio encomendado por su empresa. Así, los teléfonos de mesa disponibles se utilizarán para el citado fin.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	22/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

ANEXO 5: Dirección de Correo Electrónico

1. Descripción.-Se refiere al elemento de identificación usado por el personal asignado por las empresas adjudicatarias, para el envío y recepción de correos electrónicos necesarios para la prestación de los servicios de soporte.

2. Características.-
    a. Será una dirección de correo facilitada y gestionada por Tecnologías de Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, a petición del Departamento responsable.
    b. En ningún caso contendrá elementos de identidad del usuario externo. En su lugar se identificará con un genérico que evidencie la prestación de servicios externa, **"at.nombredeempresa"** seguido de un número correlativo: 01, 02, etc.. para cada usuario, de manera que la combinación de ambos seguido de la extensión habitual de las direcciones de correo del ayuntamiento conformen la dirección de correo electrónico. Esto es a modo de ejemplo: **at*.nombredeempresa01@vitoria-gasteiz.org***. Dicha dirección estará asociada a una única identidad en los registros municipales. En el caso en el que las personas asignadas cambien, dicha dirección deberá ser asignada a una nueva identidad siguiendo la lógica de los usos de prestación del servicio.
    c. Dichos correos tampoco podrán tener asociados un Alias identificativo de las personas a las que les ha podido ser asignado.
    d. El ayuntamiento podrá incluso crear una extensión diferenciada que identifique de manera común al conjunto de Asistencias Técnicas de prestación de servicios a los departamentos municipales.

3. Usos.- la dirección así identificada únicamente podrá ser utilizada para la comunicación y recepción de asuntos referidos a la prestación del servicio de que se trate. En ningún caso podrá ser utilizada por las personas

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	Data eta Ordua *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea *Página*	23/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA

asignadas para usos particulares y/o el envío o recepción de contenidos referidos a cuestiones ajenas a la prestación del servicio.

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, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA ISABEL GUTIERREZ SOLANA (Jefatura del Servicio de Recaudación)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	27/01/2025 09:26:33
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	24/24

D2AG7N2GDAUEITAJ5LMUD3WVHA