



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA Y MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO DE ARRIGORRIAGA

IFZ / NIF: P4801400E



Contenido

1	Objeto.....	3
2	Alcance.....	3
2.1	Departamentos.....	3
2.2	Localizaciones.....	4
2.3	Sistemas disponibles.....	4
2.3.1	Inventario HW.....	4
2.3.2	Inventario SW.....	5
2.3.3	Comunicaciones.....	6
2.3.4	Aplicaciones de red y servicios remotos.....	7
3	Descripción de los servicios.....	7
3.1	Atención y mantenimiento informático.....	7
3.1.1	Mantenimiento correctivo.....	7
3.1.2	Mantenimiento preventivo.....	10
4	Equipo de trabajo.....	12
4.1	Perfiles.....	12
4.2	Requisitos lingüísticos.....	14
5	Control y seguimiento.....	14
6	Propiedad de los trabajos y traspaso del servicio.....	16



1 Objeto

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de asistencia y mantenimiento informático, con el fin de garantizar el correcto funcionamiento, mantenimiento y asistencia técnica de los sistemas informáticos del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

El Ayuntamiento de Arrigorriaga dispone de unos 80 puestos de trabajo distribuidos en varias localizaciones desde las que el ayuntamiento presta servicios a la ciudadanía.

En estos puestos de trabajo ejecutan múltiples herramientas ofimáticas junto con las aplicaciones propias de los distintos departamentos.

Además, el ayuntamiento dispone de equipamiento hardware compuesto por impresoras, equipos de virtualización, servidores de almacenamiento, firewalls, switches, NAS para Backup, SAI, etc.

En cuanto a la conectividad, se dispone de una red local Windows y una Connect-Lan que une los distintos edificios, así como distintas Wifis públicas.

Muchos de estos sistemas requieren ser actualizados y renovados para adaptarse a los tiempos y a los requisitos de seguridad que demanda el cumplimiento normativo.

El departamento de Informática y TICs no dispone de los medios ni especialización necesaria para el mantenimiento todos los equipos y aplicaciones y la evolución de los sistemas. Por esta razón se requiere de medios humanos especializados para poder prestar el servicio en un tiempo razonable que permita que la administración ejerza su función.

Por todo ello, es necesario licitar el servicio de asistencia y mantenimiento informático, incluyendo el mantenimiento correctivo y preventivo.

2 Alcance

El alcance del contrato se extiende a todos los equipos informáticos de los distintos departamentos, edificios y localizaciones del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

2.1 Departamentos

El servicio informático del ayuntamiento atiende a los siguientes departamentos:

- Bake Epaitegia
- Berdintasuna
- BulegoTeknikoa
- Enplegua
- Euskaltegia
- Euskara





- Gaztegunea
- Giza Baliabideak
- Gizarte Zerbitzuak
- HAZ - SAC
- Idazkaritza
- Kirolak
- Kontratazioa
- Kultura
- Ogasuna
- Udaltzaingoa

2.2 Localizaciones

La plantilla del Ayuntamiento presta servicios desde distintos edificios de Arrigorriaga:

- Edificio del ayuntamiento
- Edificio de servicios
- Polideportivo
- Kultur Etxea
- Talleres de Kultur Etxea
- Lonbo Aretoa
- Gaztegune
- Centro Social Abusu
- Lamiaena

Además, el Ayuntamiento de Arrigorriaga dispone de equipos de comunicaciones en otras ubicaciones para dar servicio a cámaras de video vigilancia, ascensores o servicios de wifi abierta.

2.3 Sistemas disponibles

En cuanto a equipamiento informático y comunicaciones el Ayuntamiento dispone del siguiente del inventario.

2.3.1 Inventario HW

Aproximadamente el Ayuntamiento de Arrigorriaga dispone del siguiente equipamiento hardware:

- 80 equipos de escritorio (Lenovo, Dell, Hewlett-Packard y clónicos)



- 12 portátiles (HP y Dell)
- 50 impresoras y escáneres
 - 35 de escritorio (HP, Brother, Kyocera, Epson, etc.)
 - 18 multifunción (Ricoh, Kyocera, Canon, etc.)
- 2 servidores HP dedicados a virtualización:
 - ProLiant ML30 Gen10
 - ProLiant DL360 Gen10
- 7 máquinas virtuales para distintos servicios y aplicaciones
- 2 FW Sophos XG230 en HA (en proceso de sustitución)
- 3 switches Aruba HP 2530-48G
- Switches no gestionados D-Link, Cisco
- 3 NAS Netgear
- 3 SAI
- 50 móviles
- 6 proyectores y 4 instalaciones de sonido
- 2 equipos de retransmisión de plenos
- 3 televisiones

El alcance del contrato se extenderá al equipamiento que se pueda incorporar en el futuro al Ayuntamiento.

2.3.2 Inventario SW

El Ayuntamiento de Arrigorriaga dispone, entre otros, del siguiente software instalado en los equipos de escritorio, portátiles y servidores:

- Software de escritorio y portátiles:
 - Sistemas operativos: Windows 10 y Windows 11
 - Cliente de correo: Outlook de Windows, Outlook 2013, Outlook 365
 - Navegadores: Chrome / Edge / Firefox
 - Suites ofimáticas: Office 2013, Office 265 y LibreOffice
 - PDF: Adobe Acrobat Reader, y Adobe Acrobat Standard
 - Atención remota: ISL, Anydesk
 - Planos y presupuestos: Autocad LT, Presto
 - Certificados y firmas: Software de Izenpe, Autofirma.





- Software en Servidores
 - Sistemas Operativos
 - Windows Server 2012 R2 / Windows Server 2016 / Windows server 2019
 - Ubuntu Linux 20.04 / CentOS 7
 - Virtualización: Vmware ESXi 7.0.0
 - Antivirus: Kaspersky Endpoint security
 - Gestión de mantenimiento: GLPI 9.5.3 (+ Fusion Inventory Agent)
 - Backup: Veeam Backup Essential
 - Bases de datos: SQL Server Express 2016/2017

El alcance del contrato se extenderá al software que el Ayuntamiento de Arrigorriaga decida emplear en el futuro.

2.3.3 Comunicaciones

En relación con las comunicaciones se pueden diferenciar servicios de datos y voz. En ambos casos el proveedor es Euskaltel:

- Datos:
 - Acceso a Internet corporativo desde el edificio del Ayuntamiento.
 - Conexión WAN entre los distintos edificios del Ayuntamiento de Arrigorriaga mediante Connect-Lan/MPLS.
 - Líneas de datos adicionales para dar servicios específicos a cámaras de videovigilancia, ascensores, etc.
 - Servicio de Wifi abierto en las siguientes localizaciones:
 - Edificio del Ayuntamiento
 - Kultur Etxea
 - Centro Social Abusu
 - Lonbo Aretoa
 - Gaztegunea
 - Campo de fútbol de Montefuerte
 - Etc.
- Voz: centralita VoIP Alcatel

El alcance del contrato se extenderá a los servicios de comunicaciones que el Ayuntamiento de Arrigorriaga contrate en el futuro.



2.3.4 Aplicaciones de red y servicios remotos

En relación con los servicios de red y aplicaciones:

- Gestión de usuarios y recursos de la red local mediante Directorio Activo y Azure Active Directory
- El servicio de correo electrónico mediante Exchange Online
- Microsoft 365 Básico y Estándar, con Teams, OneDrive, SharePoint
- Aplicaciones de terceros para la gestión de eventos culturales, polideportivo, servicios sociales
- Gestor de expediente Epublico-Gestiona
- Software de gestión de la policía municipal Vinfopol
- Módulos de la plataforma BiscayTIK
- Conexión con otros servicios Red Sara.
- Otros servicios que se pudieran disponer.

3 Descripción de los servicios

3.1 Atención y mantenimiento informático

3.1.1 Mantenimiento correctivo

El adjudicatario deberá atender las incidencias y solicitudes relativas al equipamiento informático, electrónica de red y aplicaciones del Ayuntamiento a través de los siguientes medios: presencial, telefónico, correo electrónico o aplicación de gestión de incidentes.

3.1.1.1 Metodología

De forma general la prestación del servicio será presencial durante el horario definido en el punto 3.1.1.2, aunque también podrá ser remota en casos excepcionales.

A continuación, se propone el proceso de gestión de incidencias a realizar:

1. Registro la incidencia en la herramienta de gestión de incidentes
2. Categorización de la incidencia, en función de los niveles de prioridad: Baja/Media/Alta/Critica
3. Priorización de la incidencia/solicitud
4. Resolución de la incidencia/solicitud, ya sea remotamente o en el propio equipo del usuario.
5. Escalado de la incidencia, si fuera necesario:



- Si es una incidencia que no se puede resolver o que requiera un servicio de mantenimiento especializado, remitir al servicio técnico de segundo nivel de adjudicatario.
 - Si es una incidencia relativa a aplicaciones desarrolladas por terceros, se deberá al servicio de mantenimiento de la empresa correspondiente
 - Si es una incidencia relativa a equipamiento mantenido por terceros, se deberá remitir a la empresa correspondiente (por ejemplo: impresoras, equipos multifunción, centralita, comunicaciones, etc.)
 - Si la incidencia se debe a hardware o software fuera del periodo garantía, se pondrá en conocimiento del ayuntamiento.
6. Resolución de la incidencia y comunicación al usuario.
 7. Cierre de la incidencia cuando se considere resuelta tanto por el usuario como por Servicio de Atención.
 8. Documentar resolución o mitigación de las incidencias recurrentes que deriven en problemas en el gestor de conocimiento corporativo.

Como resultado de la gestión sistemática de las incidencias, el adjudicatario deberá generar un reporte mensual donde se pueda deducir el número de incidencias resueltas, tipología, ubicación, tiempo medio de resolución etc., así como propuestas de mejora del servicio si el adjudicatario lo considera oportuno. Para más información, consultar punto 5. Control y seguimiento.

3.1.1.2 Cobertura del servicio

La cobertura del servicio de atención al usuario para el Ayuntamiento de Arrigorriaga es la siguiente:

- Presencial, en las dependencias del Ayuntamiento, durante todo el año, salvo festivos:
 - Lunes – viernes de 08:00 a 12:00 horas
- Telefónico / remoto (para incidencias críticas):
 - Lunes – viernes de 07:00 a 22:00 horas
 - Fines de semana de 09:00 a 22:00 horas

Características del servicio remoto:

- El adjudicatario deberá prestar un servicio telefónico de guardia fuera del horario en dependencias del ayuntamiento para atender incidentes de criticidad muy alta.
- El adjudicatario deberá acceder de forma remota a la infraestructura del ayuntamiento para prestar servicio de atención y mantenimiento informático al usuario.



- El servicio deberá adaptarse a los futuros planes de contingencia que se puedan desarrollar para asegurar la continuidad de los servicios en caso de fallos importantes o desastres.

3.1.1.3 Criticidades y tiempo de respuesta

De cara a valorar los acuerdos de nivel de servicio del mantenimiento correctivo, se tienen en cuenta las siguientes definiciones:

- **Tiempo de Respuesta:** tiempo transcurrido desde que el Ayuntamiento notifica una incidencia hasta que se inician de las actividades encaminadas a su resolución por parte del proveedor de servicio.
- **Tiempo de Resolución:** tiempo transcurrido entre la detección de una incidencia y la restitución del servicio a su estado operativo.

Los tiempos de respuesta y resolución dependerán de la severidad del incidente. El adjudicatario deberá ajustarse a los siguientes tiempos en función de la criticidad de estos:

Severidad	Impacto	Tiempo de Respuesta	Tiempo de Resolución
Critica	Aquellas que suponen pérdida del servicio, afecten a la seguridad de los sistemas, a la atención al público o suponga un incumplimiento de una obligación legal del Ayuntamiento de Arrigorriaga	2 horas	4 horas
Alta	Aquellas que suponen pérdida intermitente o degradación del servicio	4 horas	8 horas
Media	Incidencias de efecto limitado o poco importante, pero que afectan a menos del 50% de los usuarios	8 horas	16 horas
Baja	Incidencias de efecto limitado o poco importante o que afectan a menos del 25% de los Usuarios	16 horas	24 horas

3.1.1.4 Medios disponibles

El adjudicatario deberá disponer de sus propios medios materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos.

Por su parte, el Ayuntamiento de Arrigorriaga aportará:

- Usuarios de red, acceso al correo electrónico a través de un buzón compartido y teléfono.
- Sala de trabajo en el ayuntamiento, con espacio para almacenar PCs, monitores, portátiles, componentes de PC y demás material informático.
- Acceso a la documentación técnica disponible de los sistemas del Ayuntamiento de Arrigorriaga, contraseña de servidores, etc.
- Tarjetas de acceso físico a los edificios, CPDs y salas.



3.1.2 Mantenimiento preventivo

El adjudicatario deberá realizar tareas de monitorización y revisión periódicas de los equipos de los usuarios, servidores y circuitería de red, seguridad, copias de seguridad, servicios, etc., destinadas a mantener el correcto funcionamiento de los sistemas del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

La realización de estos trabajos se hará de forma periódica durante el horario de atención, salvo los casos de paradas programadas que interrumpan el servicio, en los que se tendrá que realizar fuera de horario.

3.1.2.1 Mantenimiento de los equipos de los puestos de trabajo de los usuarios

El adjudicatario deberá realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos de los puestos de trabajo:

- Mantenimiento del SW de los puestos de trabajo, ya sea para instalar nuevas aplicaciones, parches, o actualizaciones del sistema que sean necesarias.
- Mantenimiento de HW de los puestos de trabajo, ya sea para modificar o ampliar las características de los componentes del equipo.
- Preparación y configuración de nuevos equipos, con el SW corporativo del ayuntamiento, para su utilización por parte de los trabajadores del ayuntamiento.
- Retirada de equipos/componentes obsoletos, borrado de datos y destrucción, si procede.
- Cualquier otra tarea necesaria no especificada necesaria para el correcto funcionamiento del Ayuntamiento de Arrigorriaga.

3.1.2.2 Mantenimiento de los servidores y equipos de comunicaciones

El adjudicatario deberá realizar mantenimiento preventivo y correctivo de los servidores y equipos de comunicaciones del Ayuntamiento. Entre las tareas a realizar se encuentran:

- Mantenimiento de actualizaciones y parches de los servidores y equipamiento de red del ayuntamiento
- Instalación periódica de actualizaciones de seguridad, tratando que las paradas incidan lo menos posible en el servicio del Ayuntamiento. Estas tareas se podrán realizar tareas en horario nocturno si fuera necesario.
- Monitorización de los recursos disponibles: comunicaciones, espacio en disco, procesadores, memoria, etc.
- Gestión y actualización de los servicios de red: Directorio Activo/Azure Active Directory, DNS, Servidor de Impresoras etc.



- Gestión y configuración del firewall, VLANs, redes privadas virtuales y accesos remotos al Ayuntamiento.
- Cualquier otra tarea necesaria no especificada necesaria para el correcto funcionamiento del Ayuntamiento.

Además, el adjudicatario deberá proponer la actualización de los servicios que lleguen al final de su vida.

3.1.2.3 Gestión de la seguridad de la red y de los puestos de trabajo

El adjudicatario deberá realizar la atención y el mantenimiento de la infraestructura, atendiendo a los criterios de seguridad definidos por el ayuntamiento.

Entre sus responsabilidades estarán:

- Instalación del antivirus corporativo en todos los equipos del ayuntamiento.
- Actualización y parametrización del Firewall, de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento.
- Aplicación de medidas de seguridad lógicas: autenticación y gestión de contraseñas, gestión de permisos sobre recursos de red, bloqueos de sesiones, desactivación de usuarios etc.
- Actualización de parches de seguridad correspondientes sobre servidores, equipos de escritorio y portátiles.
- Retirada y destrucción segura de soportes informáticos obsoletos
- Soporte a usuarios en lo relativo a dudas relacionadas con seguridad, phishing, malware etc.
- Cualquier otra tarea necesaria no especificada necesaria para el mantenimiento de la seguridad de la red y los puestos de trabajo que tengas que realizarse por la adecuación del ayuntamiento al ENS.

El adjudicatario estará en primera línea de la aplicación de las medidas de seguridad y deberá comunicar al responsable de seguridad del ayuntamiento de cualquier incidente que se produzca. Además, deberá proponer medidas para resolver o mitigar el incidente en caso de que lo hubiera.

3.1.2.4 Gestión de copias de seguridad del sistema

El adjudicatario deberá realizar las copias de seguridad del sistema, siguiendo la regla 3-2-1, haciendo uso de la infraestructura disponible para ello.

Además, periódicamente el adjudicatario deberá comprobar que las copias de seguridad del sistema funcionan correctamente, haciendo las pruebas de restauración de datos que considere necesarias para asegurarse que en caso de incidente la información pueda ser recuperada.



Las herramientas para realizar las copias de seguridad y los destinos de las copias (red, NAS, Nube) podrán cambiar en el tiempo.

3.1.2.5 Mantenimiento del inventario y documentación de la infraestructura

El adjudicatario deberá mantener actualizado:

- Etiquetado y actualización del inventario de los equipos informáticos del Ayuntamiento en la aplicación de inventario corporativa, tanto de las salidas como de las entradas de equipos.
- Mapa de red del Ayuntamiento, equipos de comunicaciones, etc.
- Procedimiento completo de copias de seguridad.
- Funcionamiento de los sistemas críticos y plan de emergencia del directorio activo, VMware, archivos de red, aplicaciones de terceros, etc.
- Cualquier otro documento necesario relativo a los sistemas del Ayuntamiento.

3.1.2.6 Gestión de licencias

El adjudicatario deberá mantener el inventario y control de las licencias existentes, su periodo de validez y solicitar su renovación al Ayuntamiento si procede.

3.1.2.7 Preparación y de eventos

El adjudicatario deberá, cuando se solicite, preparar el equipamiento informático y audiovisual de las salas para la retransmisión de plenos, comisiones, ruedas de prensa y otros eventos que el Ayuntamiento requiera.

4 Equipo de trabajo

4.1 Perfiles

Por parte del Ayuntamiento de Arrigorriaga, el responsable del contrato será el responsable de Informática y TICs.

El adjudicatario aportará el personal con la experiencia y formación necesaria para realización de los trabajos objeto del contrato, incluyendo como mínimo los siguientes perfiles:

- **Perfil coordinador de proyecto por parte del adjudicatario:**
 - *Función:* Gestionar el equipo técnico que atenderá al Ayuntamiento, participar en reuniones, controlar la calidad de los trabajos y los acuerdos de nivel de servicio, y remitir los informes de seguimiento de los trabajos.
 - *Formación:* Licenciatura o grado en Informática, Telecomunicaciones o similares (Meces 3).
 - *Experiencia laboral:* 5 años o más en funciones similares de coordinación de proyectos.



- **Certificaciones:**

- ITIL v4 Foundation o superior

- **Perfiles técnicos de atención presencial y remoto:**

- **Función:** Atender al personal del ayuntamiento y de realizar las labores de mantenimiento correctivo y preventivo descritas en este Pliego de Prescripciones Técnicas. El servicio estará compuesto por una persona titular, que prestará el servicio de forma presencial, y una persona suplente, que asumirá sus funciones durante los períodos de ausencia previstos, como vacaciones u otras incidencias justificadas.
- **Formación:** Formación Profesional de Grado Superior, o superior (MECES 1)
- **Experiencia laboral:** 3 años o más en las siguientes disciplinas:
 - Atención a usuarios y gestión de incidencias de forma presencial y remota.
 - Administración e instalación de sistemas operativos: Windows 10/11, Windows Server, Linux.
 - Administración de servicios de Microsoft: Active Directory, Servicios de Impresión, Almacenamiento compartido, etc.
 - Configuración de redes locales (LAN) y protocolos de red (TCP/IP, DHCP, DNS).
 - Instalación y configuración de aplicaciones de la suite Microsoft Office 365: Word, Excel, Outlook, OneDrive, Teams, etc.
 - Administración y configuración de servicios de Microsoft 365 en la nube.
 - Administración de sistemas de virtualización sobre VMware
 - Administración de copia de seguridad sobre Veeam Backup
 - Administración de antivirus Kaspersky
- **Certificaciones:** cómo mínimo, deberán disponer de los siguientes:
 - ITIL v4 Foundation o superior
 - Perfil PL2 (B2 o equivalente) de euskera.

Con carácter previo a la adjudicación del contrato, la empresa deberá acreditar que las personas que vayan a prestar el servicio de atención y mantenimiento informático disponen del perfil lingüístico exigido. Asimismo, en caso de incorporación de nuevas personas que contraten a la empresa y presten el servicio con posterioridad, éstas deberán acreditar la capacitación lingüística exigida.



En el caso de que, una vez adjudicada la contratación, alguno de las personas trabajadoras que hayan acreditado la competencia lingüística sea sustituido por otra persona, ésta también deberá acreditar la competencia lingüística aquí establecida

El ayuntamiento de Arrigorriaga podrá solicitar el cambio del personal adscrito a la ejecución del contrato, notificándolo a la empresa adjudicataria con un plazo de 15 días, siendo el cambio realizado por un técnico con un perfil igual o superior al existente.

Si este supuesto se diera, se procederá al traspaso del servicio entre el técnico que abandona el servicio y el que se incorpora, garantizando la empresa el correcto traspaso del conocimiento para continuar las actividades de este, sin interrupción o dilaciones.

4.2 Requisitos lingüísticos

La empresa adjudicataria deberá tener en cuenta durante el contrato la cooficialidad del euskera y castellano. Por tanto, su trabajo deberá adaptarse al uso de ambos idiomas y respetar los derechos lingüísticos, de acuerdo con las disposiciones recogidas en:

- La Ley 10/1982, Básica de Normalización del Uso del Euskera, el Estatuto de Autonomía del País Vasco,
- El Decreto 19/2024, de 22 de febrero, de normalización del uso del euskera en el Sector Público Vasco,
- La ley 2/2016, de Instituciones Locales de Euskadi,
- El Decreto 179/2019, de 19 de noviembre, sobre normalización del uso institucional y administrativo de las lenguas oficiales en las instituciones locales de Euskadi. y
- El Plan de Normalización del uso del euskera en el Ayuntamiento de Arrigorriaga (2023- 2027).

En consecuencia, la persona asignada por la empresa adjudicataria para prestar el servicio de atención al personal del Ayuntamiento deberá ser capaz de comunicarse oralmente tanto en euskera como en castellano, y contar, como mínimo, con un nivel PL2 en euskera.

Asimismo, las personas responsables del contrato deberán ser capaces de comunicarse en ambos idiomas.

La documentación generada, así como las comunicaciones escritas dirigidas al personal del Ayuntamiento, deberán ser bilingües.

El seguimiento del cumplimiento de estos requisitos lingüísticos corresponderá a la persona responsable del contrato. El incumplimiento reiterado de dichos requisitos será motivo suficiente para la resolución del contrato.



5 Control y seguimiento

El adjudicatario deberá, con periodicidad mensual, remitir informes de actividad del contrato al Ayuntamiento.

En relación con el servicio de atención y mantenimiento informático a los usuarios, deberá remitir la siguiente información:

- Incidencias y solicitudes atendidas en el mes, categorizadas por departamento, ubicación, solicitante, tipo de incidencia, tiempo de servicio, estado, etc.
- Incidencias y solicitudes atendidas, acumuladas durante el contrato, categorizadas por departamento, ubicación, solicitante, tipo de incidencia, tiempo de servicio, estado, etc.

Esta información deberá extraerse exclusivamente de los datos disponibles en la herramienta de gestión de incidentes corporativa.

Además de esta información, se deberán identificar:

- Incidentes que no están siendo resueltos según los niveles de servicio definidos, si los hubiera.
- Incidencias y problemas recurrentes, y propuesta de resolución de estos.
- Propuestas de mejora del soporte y la atención, si los hubiera.
- Contenidos nuevos creados o actualizados en el gestor de conocimiento relacionados con el soporte y la atención a los usuarios, si los hubiera.
- Documentación y manuales generados o actualizados, si los hubiera.
- Tareas de mantenimiento realizadas, actualización o de parches, etc.

En relación con el mantenimiento preventivo, se entregará un informe mensual con la siguiente información:

- Tareas de mantenimiento preventivo/evolutivo realizadas sobre los servidores, incluyendo la fecha y el contenido y resultado de la actuación
- Tareas de mantenimiento preventivo/evolutivo realizadas sobre equipos de escritorio, incluyendo la fecha y el contenido y resultado de la actuación.
- Sugerencias de renovación o actualización de hardware o de licencias, para los próximos meses

En relación con la gestión de la bolsa de horas de consultoría, se deberá remitir un informe mensual con los siguientes datos:

- Documentación generada o actualizada en el mes.
- Avance de los proyectos en curso, situación de las tareas (finalizada, en curso, pendientes) y horas dedicadas en cada caso.
- Perfiles de los consultores participantes en los trabajos.



- Horas de la bolsa consumidas en el mes, y horas disponibles restantes.

En relación con los trabajos de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad, el adjudicatario entregará un informe mensual de grado de avance de los trabajos, posibles retrasos incurridos, y propuestas para su resolución y cumplimiento de la planificación.

A petición del Ayuntamiento se podrán mantener reuniones de seguimiento con el responsable del contrato para tratar cualquiera de los temas objetivo de la licitación.

6 Propiedad de los trabajos y traspaso del servicio

La propiedad de todos documentos, scripts, informes, configuraciones, contraseñas generadas, etc., que se generen durante la realización del presente proyecto serán propiedad del Ayuntamiento de Arrigorriaga en exclusiva.

En la fase final del contrato, el adjudicatario del servicio deberá contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio informático al nuevo adjudicatario que resulte de nuevo procedimiento de contratación.

Se establece un plazo máximo de 15 días y un total de 20 horas presenciales para llevar a cabo una fase de transición, durante la cual se realizará el traspaso de conocimiento sobre todos los aspectos relacionados con el funcionamiento del servicio.

El nuevo adjudicatario entrante, junto con el saliente, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario, el adjudicatario deberá proporcionar toda la documentación actualizada, que serán todos los documentos asociados a las tareas desempeñadas en la realización del servicio hasta este momento de su finalización, garantizando el correcto traspaso de conocimiento.

La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información documentación, etc. que obre su poder al Ayuntamiento de Arrigorriaga procediendo a la “devolución del servicio” a éste. El Ayuntamiento podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento.

