Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS ASOCIADAS AL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD DE FORTINET.

Administrazioa Modernizatzeko Saila

Departamento de Modernización de la Administración

Informazioaren Teknologiak Ustiapen eta Komunikazioen zerbitzua

Tecnologías de la Información Servicio de Explotación y Comunicaciones

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

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

direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

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

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 3

2. OBJETO DEL CONTRATO 3

3. SITUACIÓN ACTUAL 4

4. EQUIPAMIENTO CUBIERTO POR EL CONTRATO 4

5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR 4

5.1. SUMINISTRO DE SOPORTE Y SUSCRIPCIONES DE FABRICANTE 4

5.2. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EXPERTO Y MANTENIMIENTO 5

5.2.1. Servicios requeridos 5
5.2.2. Formato de los servicios 6
5.2.3. Condiciones de ejecución de los trabajos 7
5.2.4. Secreto y confidencialidad 7
5.2.5. Gestión del servicio 7
5.2.6. Personal asignado 8
5.2.7. Horario del servicio 9
5.2.8. Nivel de servicio 9
5.2.9. Nivel de cobertura 10

6. DOCUMENTACIÓN PARA LA MEMORIA TÉCNICA 10

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (en adelante AVG) tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los equipos que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio AVG, de sus organismos autónomos y de sus empresas municipales como a toda la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz.

Forman parte integral y esencial de los sistemas de información municipales el equipamiento de seguridad de las comunicaciones bajo el alcance del presente contrato. Estos equipos de seguridad están distribuidos principalmente entre los Centros de Proceso de Datos (en adelante CPD) primario y secundario e incluyen instancias tanto físicas como virtuales del fabricante FORTINET, aunque también puede haber algún equipo en las dependencias de los organismos autónomos y empresas municipales (en adelante, instalaciones del AVG, cualquiera que sea la ubicación de los equipos).

La criticidad de este equipamiento y el hecho de que deban estar funcionando 24h por día los 365 días del año, hace necesaria la contratación de un soporte y mantenimiento hardware y software específico que garantice su continua disponibilidad, con unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias adecuados. Además, es esencial mantener los equipos al día en cuanto a los niveles de firmware y actualizaciones de seguridad recomendados por el fabricante, que corrigen defectos, vulnerabilidades y/o aportan nuevas funcionalidades.

De igual forma, se han de renovar las licencias que disponen para ciertos servicios de seguridad avanzadas como el filtrado web, antispam, antivirus, etc. que garantizan la protección continua contra amenazas emergentes.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente documento es establecer las condiciones técnicas para la contratación de la **RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO Y DE LA SUSCRIPCIÓN DE LAS LICENCIAS ASOCIADAS AL EQUIPAMIENTO DE SEGURIDAD DE FORTINET**, por un período de **un año**, con el objetivo de garantizar su disponibilidad, rendimiento óptimo y el acceso a funcionalidades avanzadas de seguridad necesarias para proteger los sistemas de información municipales.

Por tanto, entra dentro del alcance de la presente contratación, según las condiciones especificadas posteriormente:

- **Suministro de la suscripción de las licencias de fabricante Fortinet** necesarias para los servicios de seguridad y para el soporte y mantenimiento del equipamiento que figura en el Anexo I, proporcionando además acceso al portal de servicio y soporte del fabricante.
- **Servicio de soporte técnico experto y mantenimiento por parte de la empresa adjudicataria** que incluirán las tareas necesarias para asegurar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos bajo el contrato, entre otras:
    - Soporte técnico experto.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

- Mantenimiento preventivo: tareas periódicas de monitorización, diagnóstico y optimización del rendimiento para evitar y/o mitigar posibles incidencias.
- Mantenimiento correctivo: atención y resolución de incidencias generadas por problemas o mal funcionamiento del software o hardware de los equipos bajo contrato.
- Mantenimiento evolutivo: actualizaciones periódicas y recomendaciones de optimización del fabricante.
- Gestión de licencias.

3. SITUACIÓN ACTUAL

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ya dispone del soporte y mantenimiento y de las suscripciones a los servicios de seguridad de Fortinet indicados en el Anexo I con vigencia hasta el 31/12/2025 y se hace necesaria su renovación por un año más.

4. EQUIPAMIENTO CUBIERTO POR EL CONTRATO

La relación detallada del equipamiento objeto de contrato figura en el Anexo I, si bien a nivel general, se puede desglosar en:

Equipos	Nº
Firewalls Fortigate	4
FortiMail	1
FortiAnalyzer	1

5. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

5.1. SUMINISTRO DE SOPORTE Y SUSCRIPCIONES DE FABRICANTE

La empresa adjudicataria deberá suministrar durante el periodo de un año, desde el 01/01/2026 al 31/12/2026 y para el todo el equipamiento que figura en el Anexo I:

- Suscripción de las licencias del fabricante Fortinet necesarias para los servicios de seguridad indicados.
- Soporte y mantenimiento del fabricante Fortinet para el equipamiento indicado para un nivel de servicio de 24x7.

Consideraciones generales

- Todas las suscripciones y soporte a contratar tienen que estar a nombre 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

- Deberá quedar garantizado el acceso al portal de servicio y soporte del fabricante Fortinet y a todos los recursos técnicos asociados.

- La empresa adjudicataria, al inicio del contrato, deberá aportar certificado del fabricante de las suscripciones y coberturas contratadas indicando las condiciones específicas de los niveles de servicio proporcionados.

- Las empresas licitadoras deberán indicar el precio desglosado por cada uno de los ítems a contratar.

5.2. SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO EXPERTO Y MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria deberá proporcionar durante el periodo de un año, desde el 01/01/2026 al 31/12/2026 un servicio de soporte técnico experto y mantenimiento que deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

5.2.1. Servicios requeridos

- **Soporte técnico experto**:

  La empresa adjudicataria deberá proporcionar soporte técnico que abarque la atención y resolución de consultas tecnológicas y asesoramiento técnico sobre el objeto del contrato.

- **Mantenimiento preventivo:** tareas periódicas de monitorización, diagnóstico y optimización del rendimiento para evitar y/o mitigar posibles incidencias.

  Se realizará un **mantenimiento preventivo semestral** para comprobar el correcto funcionamiento y rendimiento de los sistemas implicados así como el nivel de actualizaciones y configuración recomendable para nuestra instalación.

- **Mantenimiento correctivo:** atención y resolución de incidencias generadas por problemas o mal funcionamiento del software o hardware de los equipos bajo contrato. Este mantenimiento es complementario al ofrecido por el fabricante.

  La empresa adjudicataria dará soporte de primer nivel en caso de producirse una incidencia de software o hardware realizando todas las acciones necesarias para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio. Asimismo, realizará todas las tareas de escalado e intermediación con el fabricante necesarias para la resolución de las incidencias.

  Se deberá incluir un servicio de reparación in situ del equipamiento. Siempre que la resolución de una incidencia exija la sustitución de un equipo completo o de uno de sus componentes se hará por piezas nuevas y originales, certificadas por el fabricante y que no modifiquen o alteren el contrato de mantenimiento con fabricante original del equipo.

  Tras la reparación del equipo averiado se llevará a cabo la instalación del software necesario y su reconfiguración para que quede operativo y funcionando.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

Se entregará un informe con el parte de intervención y las acciones llevadas a cabo para su reparación.

Los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la resolución de las incidencias serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- **Mantenimiento evolutivo:** actualizaciones periódicas y recomendaciones de optimización del fabricante. La empresa adjudicataria deberá:
  - Comunicar a los técnicos municipales la publicación, por parte del fabricante, de nuevas versiones y/o actualizaciones indicando las nuevas funcionalidades y/o cambios realizados que puedan afectar a su funcionamiento o rendimiento.
  - Proponer nuevas configuraciones o arquitecturas de acuerdo a nuevas necesidades que vayan surgiendo en el Ayuntamiento.
  - Realizar las actualizaciones a la última versión estable de producto y/o firmware recomendado por el fabricante. La carga de estos elementos se deberá realizar en un plazo no superior a tres meses después de su publicación oficial.
  - Instalar todas las actualizaciones de seguridad publicadas por el fabricante para corregir vulnerabilidades a la mayor brevedad posible y siempre, salvo cuando se llegue a un acuerdo distinto con los técnicos municipales, en un tiempo inferior a 3 días desde su publicación.

- **Gestión de licencias:**

  La empresa adjudicataria será la encargada de adquirir, gestionar e instalar las suscripciones a los servicios de seguridad y coberturas de Fortinet desde el inicio del contrato, así como de mantener vigentes esas licencias durante el periodo de contratación.

5.2.2. Formato de los servicios

- Los servicios requeridos se llevarán a cabo por la empresa adjudicataria, de forma habitual, en remoto a través de VPN desde las instalaciones del adjudicatario.
- Cuando no sea posible el soporte remoto y/o ante cualquier eventualidad que pudiera surgir, los técnicos de la empresa adjudicataria se trasladarán a las instalaciones del AVG, cumpliendo el nivel de servicio indicado según la criticidad de la incidencia.
- De manera específica, se podrán realizar de forma presencial ciertas tareas de gestión del servicio que se acordarán entre el AVG y la empresa adjudicataria.
- Los costes asociados al desplazamiento de los técnicos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

5.2.3. Condiciones de ejecución de los trabajos

- Los trabajos que requieran la intervención directa del personal técnico municipal o que deban llevarse a cabo en las instalaciones del AVG deberán realizarse en el horario laboral de oficinas, esto es, de lunes a viernes, de 07:30 a 15:00 horas. En caso de ser necesario, dichos trabajos podrán ser ejecutados fuera del horario indicado, previa planificación y autorización expresa del personal técnico municipal responsable.

- Las tareas que la empresa adjudicataria ejecute de forma remota y que no requieran la intervención del personal técnico municipal podrán realizarse en otro horario distinto al horario municipal de oficinas, siempre y cuando exista una comunicación previa y la aprobación correspondiente por parte del personal técnico designado.

- Las operaciones o asistencias técnicas que impliquen la parada total o parcial de cualquier equipo o servicio deberán ser planificadas previamente de forma conjunta con el personal técnico municipal, y ejecutadas en un horario convenido que cause la mínima afectación posible al funcionamiento de los servicios municipales.

- La empresa adjudicataria deberá contar con los medios propios, de toda índole, necesarios para la realización de forma óptima del conjunto de servicios objeto del contrato asegurando los niveles de seguridad de la información y de protección de datos.

5.2.4. Secreto y confidencialidad

- Las empresas licitantes y adjudicataria quedan expresamente obligadas a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos y cualquier otra información que le sea confiada o que sea elaborada en el ámbito del presente procedimiento de contratación y en el transcurso del proyecto. Esta obligación deberá ser transmitida a todo el personal que participe en la prestación del servicio.

- Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que pudiese conocer o recabar con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que solo podrá tratar para las finalidades previstas en este pliego. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

5.2.5. Gestión del servicio

- La empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de **ventanilla única** para las comunicaciones entre adjudicatario y AVG.

- Cualquier acción realizada en el marco del servicio deberá quedar debidamente documentada y registrada en una herramienta de gestión asociada al servicio de ventanilla única.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el **procedimiento detallado para la gestión de incidencias**, desde la comunicación de las mismas por parte del AVG, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre, indicando los canales de comunicación y la herramienta de gestión que ponen a disposición del servicio.

- Las empresas licitadoras deben garantizar que los componentes potencialmente peligrosos de los equipos bajo mantenimiento serán enviados a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes.

  Asimismo, las empresas licitadoras se deben comprometer a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todo aquel equipamiento que deba ser desechado o reciclado.

- Se establecerán reuniones con la empresa adjudicataria, con la periodicidad acordada, para el **seguimiento y control del servicio** con objeto de valorar su evolución y determinar el cumplimiento de los niveles de servicio.

- Se presentará **informe trimestral** con las intervenciones y tareas realizadas.

5.2.6. Personal asignado

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

  - **Responsable del Servicio:** la empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio para este contrato, que será el interlocutor único con el Ayuntamiento y la encargada de:

    - Informar y coordinar la prestación del servicio entre el Ayuntamiento y los técnicos de la empresa adjudicataria asignados.

    - Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

    - Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las tareas que tienen encomendadas.

    - Realizar los informes de seguimiento correspondientes.

    El Ayuntamiento indicará a la persona responsable las directrices que deberán seguirse para la prestación del servicio requerido, haciendo un seguimiento continuo de la evolución del contrato.

  - **Soporte Técnico Experto**: técnicos especializados y cualificados para realizar todas aquellas tareas necesarias para los servicios requeridos (descritos en el punto 5.2.1 del presente PPT) con las habilidades profesionales y formación necesarias para su correcto desempeño.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

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

- La empresa adjudicataria procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición del Ayuntamiento por motivos justificados.

- La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado por otra persona con el perfil solicitado y previa aprobación por parte del Ayuntamiento.

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

- El Ayuntamiento proporcionará el acceso a los distintos edificios municipales a los técnicos asignados para dar el mantenimiento. Los técnicos de la empresa irán acompañados por personal municipal para poder acceder a los CPDs y demás instalaciones donde se encuentren los equipos.

5.2.7. Horario del servicio

Se definen 2 horarios para el servicio:

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

5.2.8. Nivel de servicio

- Se distinguen 3 niveles de criticidad para las incidencias:
    - **Baja**: degradación apreciable de algún servicio auxiliar no importante aún cuando siga operativo. No se ve afectado ningún servicio importante.
    - **Media**: pérdida de algún servicio auxiliar no importante o degradación apreciable de algún servicio importante aún cuando siga operativo.
    - **Alta**: pérdida completa de uno o más servicios importantes.
- Los técnicos municipales establecerán el nivel de criticidad de cada incidencia.
- El nivel de servicio se establece en función del nivel de criticidad de las incidencias y del horario de trabajo:

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

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E

T. de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que los técnicos encargados de la resolución comienzan los trabajos de diagnóstico.

T. de resolución: tiempo trascurrido desde la comunicación de la incidencia hasta su resolución.

5.2.9. Nivel de cobertura

- La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio en modo 24x7x365 acorde con el nivel de servicio de la tabla anterior.

6. DOCUMENTACIÓN PARA LA MEMORIA TÉCNICA

Las empresas licitadoras deben incluir en sus propuestas una memoria técnica con toda aquella documentación necesaria y detallada para que se pueda validar el cumplimiento de las especificaciones y los requisitos solicitados, entre otros:

- Las condiciones específicas de los niveles de servicio y de las coberturas del soporte y mantenimiento de fabricante ofertados.
- Procedimiento detallado de funcionamiento para cada uno de los servicios solicitados.
- Procedimiento para la gestión de incidencias, desde la comunicación de las mismas por parte del Ayuntamiento, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre, indicando los canales de comunicación.
- Todos aquellos recursos y herramientas de gestión que ponen a disposición del servicio.
- Detalle de la estructura organizativa y del equipo de trabajo propuesto para la ejecución del contrato, indicando sus roles y funciones.
- Todo aquello no descrito expresamente y que considere oportuno aportar.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	16/07/2025 14:41:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/10

3FTC74W3TAXTISWNYDVR3JLV6E