Prozedura / Procedimiento:	P1- Previo de necesidades / P1- Previo de necesidades
Esp.zk. / Nº expte:	2025/95
Interesduna / Interesada/o:	
Ordezkaria / Representante:	
Lekua / Emplazamiento:	
Gaia / Asunto:	CONTRATO CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS, ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO EN TAREAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN INFORMÁTICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE MUNGIA Y MUNGIALDEKO BEHARGINTZA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS, ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO EN TAREAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN INFORMÁTICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE MUNGIA Y MUNGIALDEKO BEHARGINTZA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer los servicios a prestar por la empresa adjudicataria del servicio de Mantenimiento Informático del Ayuntamiento de Mungia, y se enmarca dentro del Proyecto Integral de Modernización y Administración Electrónica de este Ayuntamiento.

Relación de centros de trabajo del Ayuntamiento de Mungia:

Udala	Trobika nº1
Udaltzaingoa	Andra Mari nº 1
Agirre Jauregia	Aita Elorriaga nº 1
Kiroldegia	Arana Goiri'tar Sabin nº 13
Torrebillela Kultur etxea	Beko kale nº 5
Pabellón de Obras	Elorduigoitia nº 16
Protección civil	Elorduigoitia nº 2 9
Gaztegunea	Aita Elorriaga nº 3
Olalde Aretoa	Olalde beresia s/n
Ikasgunea	Gasteiz kalea nº 2
Juzgado de Paz	Aita Elorriaga nº 5
Katetxea	Beko kale
Izenaduba Basoa	Landetxo
Mungialdeko Behargintza	Gamiz Bidea nº 32

Para los servicios prestados en las sedes del Ayuntamiento será por cuenta de este, la disposición de los locales, energía eléctrica, aire acondicionado, ocupación, mobiliario y material de oficina.

El contrato consistirá básicamente en la prestación de **servicios de administración y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia y apoyo técnico en tareas de Administración y Gestión Informática** para el Ayuntamiento de Mungia, y la **ayuda a la dirección operativa del Ayuntamiento en la gestión del cambio de la organización, a través de la proposición y colaboración en la gestión de proyectos de modernización administrativa integral** del Ayuntamiento.

No formarán parte del presente contrato los gastos en inversión de nuevos equipos, ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero si las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio.

Dentro del alcance de este contrato estará incluido el desarrollo de instrucciones de funcionamiento de los distintos servicios informáticos tanto al ciudadano como al personal del Ayuntamiento en su caso.

Complementariamente se establecen los siguientes objetivos que son requeridos para la corrección y compleción del suministro:

- Mejora, estandarización y homogeneización de los procedimientos de trabajo.
- Definición y adecuación continúa de las herramientas y técnicas acordes a los procedimientos utilizados.
- Garantizar la disponibilidad óptima de la infraestructura interna utilizada en el soporte a usuarios de los departamentos del Centro de Atención a Usuarios, mejora y evolución de sistemas de información, aseguramiento de la calidad y la propia de explotación.
- Prevención y detección de necesidades tecnológicas.
- Organización, captura y difusión de la documentación generada en torno a las actividades de soporte a usuarios de las distintas áreas.

2. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

2.1. Administración y Gestión del CPD (Centro de proceso de datos municipal) y de la Microinformática municipal

La solución propuesta para la Administración del CPD y de la microinformática municipal debe cumplir con el objetivo básico de garantizar un buen nivel de servicio a usuarios, sobre todo en lo referente a los tiempos de respuesta a las incidencias

planteadas, optimizando tanto los recursos humanos como los económicos:

- Mantenimiento de equipos de usuario y microinformática, tanto a nivel software como hardware.

- Mantenimiento de todo el software: Aplicaciones ofimáticas estándar de Microsoft o Linux, Bases de datos (principalmente SQL, Oracle y Access), especial dedicación a la Plataforma implantada en el Ayuntamiento de Mungia de T-SYSTEMS ITC IBERIA (ampliado en el punto 2.5 del presente pliego).

- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento

- Copias de seguridad y seguimiento del éxito o fracaso de las mismas diariamente, resolviendo los problemas que puedan surgir. Revisión del contenido de las copias de seguridad para evitar copias innecesarias.

- Mantenimiento de las redes de comunicaciones.

- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.

- Distribución de software, ya sea mediante instalaciones remotas o locales, así de todas las actualizaciones de seguridad para los productos (hardware o software) instalados en el Ayuntamiento.

- En referencia al hardware es necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos de la instalación (ordenadores, impresoras, etc...) mediante la reparación o sustitución del hardware defectuoso o mediante la gestión de las incidencias/averías con los proveedores de los contratos de mantenimiento si los hubiera. Si como consecuencia de un fallo de hardware hay software afectado, será necesaria su reconfiguración o reinstalación. Se debe incluir un mantenimiento preventivo para evitar en lo posible las averías y caídas de los ordenadores.

- Este mantenimiento incluirá paradas planificadas de los servidores para realizar tares de administración, etc...

2.2. Asistencia a Usuarios (CAU) y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos utilizados por el Ayuntamiento.

La solución propuesta para la Asistencia a usuario y mantenimiento integral debe cumplir con el objetivo básico de garantizar un buen nivel de servicio a primer nivel de atención de forma eficaz y con unas cotas altas de calidad de atención a los usuarios, atendiendo a las mejores prácticas conocidas como ITIL y un mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes subsistemas que componen la infraestructura municipal.

Los requerimientos mínimos que regirán este servicio son los siguientes:

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

a) Asistencia a Usuarios (CAU)

- La atención telefónica al usuario bilingüe (euskera/castellano) y se registraran las incidencias o peticiones de servicios en una aplicación del tipo "helpdesk" implementada al efecto
- La resolución de las incidencias de los usuarios de manera telefónica o bien por medios telemáticos de asistencia remota a través de la red de datos y todo ello por un tiempo limitado de resolución a establecer en la oferta.
- La apertura y cierre de las incidencias y peticiones de servicio.
- Un nivel de supervisión y control de los técnicos resolutorios del primer nivel de CAU y de las incidencias registradas.
- La utilización de la herramienta de helpdesk dispuesta por el Ayuntamiento sobre la red de datos corporativa (acceso a la intranet).

El ámbito de actuación del CAU será:

- Todos los usuarios del Ayuntamiento de Mungia que acceden a la red de datos ylos servicios y aplicativos dispuestos sobre la misma
- Personal invitado, personal en tránsito y personal subcontratado, pudiendo acceder desde la intranet o desde internet.
- Todos los equipos propiedad del ayuntamiento que se encuentren en la intranet o internet. Masivamente el ámbito de actuación será sobre equipos dispuestos en la intranet y puntualmente sobre equipos móviles en acceso desde internet.

b) Mantenimiento Integral

Los trabajos de mantenimiento y configuración del sistema informático municipal en los siguientes ámbitos:

- Soporte a Microinformática.
  - Hardware. Servidores, PCs, periféricos.
  - Redes locales.
  - Sistemas operativos de red y sobremesa.
  - Ofimática, entornos de desarrollo, etc.
- Administración de buzones de correo corporativo (Servidor de correo Microsoft Exchange).
- Administración de seguridad de aplicaciones.
- Soporte CAU.

2.3. Administración y Gestión de las redes de telecomunicaciones (Voz y Datos)

En lo referente a la Administración y gestión de redes de telecomunicaciones, lo que a continuación se detalla será también lo mínimo exigible, pudiendo siempre el licitador proponer mejoras en su proyecto:

- Administración y gestión de la red de voz (fija/móvil).
- Administración y gestión de la red de datos.
- Administración de seguridad perimetral.
  - Firewall.
  - Software antivirus.

2.4. Administración y gestión de las Bases de Datos municipales

En lo referente a la Administración y gestión de bases de datos municipales, lo que a continuación se detalla será también lo mínimo exigible, pudiendo siempre el licitador proponer mejoras en su proyecto:

- Administración de las Bases de datos municipales
  - Oracle
  - Microsoft Sql Server
  - MySQL

2.5. Software para la gestión integral del Ayuntamiento de Leioa –T-SYSTEMS ITC IBERIA

El Ayuntamiento de Mungia se encuentra inmerso en un proceso para la implantación de un sistema informático para la gestión integral de Administraciones Públicas, cuyo software básico fue adquirido a la empresa T-SYSTEMS ITC IBERIA, y que supone la columna vertebral del proyecto de modernización administrativa, que se encuentra desarrollando la administración licitante.

Las aplicaciones de gestión propiedad de la empresa T-SYSTEMS ITC IBERIA, que viene utilizando el Ayuntamiento de Mungia, son necesarias para el correcto funcionamiento de los principales servicios municipales, tales como la gestión tributaria, el registro electrónico, la gestión de población, la contabilidad, la Sede Electrónica, el gestor de expedientes electrónicos, gestor documental “Documentum”, etc.

El correcto funcionamiento de los productos implantados de T-SYSTEMS ITC IBERIA supone, por tanto, condición necesaria para el desempeño adecuado de servicios al ciudadano y garantía del cumplimiento del marco normativo aplicable.

El mantenimiento y evolución de dichas aplicaciones de gestión, corresponderá al propietario de las mismas, T-SYSTEMS ITC IBERIA.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

Si bien la empresa adjudicataria del presente contrato, será la encargada de mantener y aplicar todas aquellas modificaciones internas que afecten a dichas aplicaciones de gestión, y que el Ayuntamiento de Mungia considere oportunas, entendiéndose por modificaciones internas:

- Gestión de los usuarios.
- Alta y modificación de los procedimientos configurados.
- Seguridad.
- Alta y modificación de plantillas de documentos.
- Gestión de incidencias, traslado y seguimiento de las mismas, a T-SYSTEMS ITC IBERIA mediante su gestor de incidencias.
- Mantenimiento y actualización de la información de la Sede Electrónica, del catálogo de procedimientos incluidos en el gestor de expedientes electrónicos, así como el catálogo de solicitudes correspondientes a dichos procedimientos.
- Instalación de actualizaciones proporcionadas por T-SYSTEMS ITC IBERIA.

2.6. Asesoría tecnológica al Equipo de Gobierno y departamentos municipales

La modernización de las administraciones locales así como los continuos cambios en el ámbito de las nuevas tecnologías que se presentan, generan nuevos proyectos tanto en Departamentos determinados como a nivel general.

Para ello, será necesaria la asistencia técnica de quien resulte adjudicatario ante cualquier nuevo proyecto que quiera llevar a cabo el Ayuntamiento de Mungia.

Además de adecuar los sistemas existentes a los posibles cambios o incorporaciones en este ámbito, se requerirá una participación activa en el impulso hacia un Ayuntamiento con acceso telemático integral. Para lo que el adjudicatario deberá implicarse mediante propuestas de modernización que incluya el reciclaje del personal del Ayuntamiento mediante la formación interna cuando sea necesario.

- Detección de necesidades tanto por parte de los usuarios como de la infraestructura de la entidad.
- Propuestas de mejora en la organización de los servicios informáticos identificando las áreas de mejora y el retorno de la inversión.
- Propuestas de mejora en la gestión de procedimientos a través del sistema integral de gestión. Desarrollo, implementación y seguimiento de las mismas.
- Diseño de un plan de proyectos anual y/o bianual, identificando los recursos necesarios (técnicos y humanos) para el desarrollo del proyecto.
- Planificación anual de los trabajos y proyectos a ejecutar.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

2.7. Gestión de proveedores

El licitador que resulte adjudicatario, en calidad de asesor técnico por sus conocimientos en la materia, será el encargado de realizar las gestiones oportunas con los proveedores de servicios directamente relacionados con los sistemas informáticos, llevando a cabo la supervisión de los posibles trabajos que se hagan en el Ayuntamiento de Mungia por parte de terceras empresas:

- Reuniones con proveedores y redacción de informes al departamento de servicios generales.
- Asistencia técnica para la redacción de pliegos de condiciones técnicas en materia de proyectos de modernización.
- Gestión de los contratos en curso con terceras empresas para servicios de comunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, Internet).
- Gestión de los contratos en curso con terceras empresas para la dotación de servicios tanto software como hardware, así como la gestión y actualización de los diferentes tipos de soporte contratados (mantenimiento, garantía, etc.).
- Optimización de nuevas inversiones: gestión de la compra y contratación de nuevos elementos y servicios informáticos a terceros, tanto hardware como software.

2.8. Formación a terceros en el ámbito de las nuevas tecnologías

El licitador que resulte adjudicatario, se responsabilizará de la gestión del cambio en materia de microinformática y por consiguiente será responsable de impartir la formación necesaria en las siguientes materias:

- Sistemas operativos en los puestos de trabajo
- Paquetes ofimáticos
- Y cualquier otra formación en materia del uso de nuevas tecnologías que implique a los usuarios municipales.

2.9. Información al ciudadano sobre la administración electrónica

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario actualizará, si fuera necesario, las instrucciones de funcionamiento de los distintos servicios informáticos al ciudadano y que, mediante enlaces a ficheros, se incluirán en la página web municipal y en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Mungia.

Estas instrucciones se refieren, fundamentalmente, a los trámites que se pueden realizar y la forma de hacerlos.

Actualmente el Ayuntamiento de Mungia dispone de un contrato externo para el hospedaje de la web municipal, si bien el adjudicatario del presente contrato deberá mantener y actualizar su contenido en aquellas ocasiones que el Ayuntamiento de

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

Mungia lo requiera.

La web municipal del Ayuntamiento de Mungia, actualmente usa “Liferay” como gestor de contenidos.

2.10. Mantenimiento de configuraciones

El adjudicatario realizará el mantenimiento de las configuraciones de todos los sistemas, con el oportuno seguimiento de sus cambios y su adecuada documentación.

Realizará las actualizaciones de software recomendadas por el fabricante, de forma que los servicios cuenten siempre con las últimas versiones de parches estables del software, asumiendo la tarea de revisar las recomendaciones técnicas del fabricante, poniendo especial interés en aplicar con rapidez las recomendaciones de los boletines técnicos sobre aspectos de seguridad.

Los cambios en las configuraciones que afecten a la calidad de servicio se aplicarán siguiendo las directrices marcadas por el Ayuntamiento de Mungia, contando con el asesoramiento del adjudicatario.

El adjudicatario deberá realizar las oportunas pruebas y verificaciones en un entorno de pruebas completo, proporcionado por el Ayuntamiento de Mungia, antes del paso a producción de las nuevas configuraciones.

Elaborará el plan de acción de cada actuación, incluyendo el estudio de contingencias y procedimientos de recuperación para el caso de eventuales incidencias: el plan de intervención contendrá las tareas previstas, con sus tiempos, posibles efectos laterales y previsión de incidencia para el servicio. El plan de contingencia describirá las acciones que se realizarán en caso de incidencias al aplicar el plan de intervención. Debe incluir las medidas para devolver los sistemas a su situación original.

2.11. Seguridad

El adjudicatario realizará las tareas básicas de administración de la seguridad de los entornos a su cargo, incluyendo:

- La aplicación de medidas efectivas para proteger los datos frente a accesos no deseados en base a su nivel de confidencialidad.
- La revisión y parametrización de roles y permisos de usuario.
- Revisión del entorno de alta disponibilidad que permite la aplicación de cambios sin afectar al rendimiento de los sistemas en producción y la recuperación ante emergencias en períodos de tiempo aceptables.

2.12. Análisis de la criticidad de las incidencias y tiempos de respuesta

En función de la naturaleza de los equipos a mantener con su software correspondiente, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen los siguientes tipos de criticidad:

- **Criticidad máxima**. Para equipos y software que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, hardware y software de comunicaciones, impresoras de red, cabinas de almacenamiento, sistemas de alimentación ininterrumpida, internet, conexiones a sedes y plataformas de software, conectividad al software convenido con la fundación biscaytik, etc...). Son aquellas solicitudes extraordinarias que por su gravedad o gran impacto se consideren muy críticas por parte del Ayuntamiento de Mungia.

- **Criticidad alta**. Serán aquellas que impiden a trabajadoras/es no poder realizar sus funciones de manera normal o que afecten de forma grave al servicio del Ayuntamiento de Mungia. Se deberán de atender estas incidencias de manera presencial, si así lo solicita el Ayuntamiento de Mungia, para dar la más pronta resolución a la incidencia.

- **Criticidad media**. Para equipos y software que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles, portátiles, monitores, etc...).

- **Criticidad normal.** (todo tipo de accesorios y resto de equipamiento)

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

Tipos de criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución(*)
Máxima	2 hora	10 horas
Alta	3 horas	12 horas
Media	4 horas	24 horas
Normal	6 horas	72 horas

(*) El tiempo de resolución de incidencias, sólo en casos excepcionales, justificados podrá alargarse por 48 horas más, dejando el servicio funcionando por medios temporales.

Se entiende por tiempo de respuesta, como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a solucionar el problema, bien personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipamiento que falla o bien por medio de una conexión remota cuando pueda darse esa posibilidad.

Se entiende por tiempo de resolución, el plazo transcurrido entre el momento en el que la empresa adjudicataria, por medio del técnico que haya seleccionado, se ha personado en las instalaciones donde se haya producido la incidencia o bien en el momento en el que se ha iniciado la conexión remota para dar solución a la incidencia, y la aceptación firmada de la misma. Quedan excluidas de estos tiempos de resolución aquellas incidencias que el Ayuntamiento de Mungia tenga contratadas con terceros y se rijan por sus correspondientes contratos de mantenimiento.

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

Se valorará cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

2.13. Planes de contingencia, respaldo y recuperación

El adjudicatario propondrá las medidas correctivas de diseño necesarias encaminadas a lograr la mayor robustez de los sistemas. Estudiará la existencia de puntos únicos de fallo en los sistemas, y propondrá soluciones para minimizar su impacto o eliminarlos. Además, documentará y ensayará las medidas de emergencia para la recuperación del servicio en caso de avería.

2.14. Informes periódicos del servicio

Una vez realizados los trabajos a petición del Ayuntamiento de Mungia, la empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- Número de intervenciones de hardware/software.
- Equipos/ software reparados.
- Incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Estos datos serán recogidos, con periodicidad mensual por la empresa adjudicataria en un informe que además realice un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento de Mungia.

2.15. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

Atendiendo a lo establecido en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, se debe cumplir con el artículo 16. Profesionalidad, que en su punto número 1 dice lo siguiente:

"La seguridad de los sistemas de información estará atendida y será revisada y auditada por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, mantenimiento, gestión de incidencias y desmntelamiento"

Asimismo, deberá cumplirse con lo establecido en el Anexo II del citado Real Decreto, en todo lo referente al "op.exp.4 Mantenimiento y actualizaciones de seguridad"

3. TRABAJOS FUERA DEL PRESENTE PLIEGO

Para trabajos fuera del mantenimiento tal y como se describe en el presente pliego, como puede ser suministros de material o piezas de recambio, se podrán contratar otros servicios a la empresa adjudicataria, siempre sujetos a la presentación de una oferta previa y la aceptación de la misma por parte del Ayuntamiento.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Mungia, el equipo de trabajo para este proyecto deberá constar, necesariamente de tres técnicos:

- **Un/a Técnico/a responsable del servicio (Jefe/a de Proyecto o Coordinador/a).** Esta persona planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen. Entre sus funciones está el presentar a la persona(s) designada(s) por el Ayuntamiento de Mungia los informes periódicos de seguimiento y toda aquella información que se le requiera. Deberá acreditar lo siguiente:

  - Titulación: Formación profesional, Ciclos formativos de grado medio o superior, Titulación universitaria de grado medio o equivalentes.

  - Un mínimo de 10 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas (habiendo trabajado a tiempo completo) y al menos 48 meses en gestión de proyectos con equipos superiores a 80 personas. Y al menos los últimos 48 meses de experiencia como responsable ejecutivo de un servicio de outsourcing TIC.

  - Un mínimo de 7 años de experiencia en el entorno informático en el que se desarrollarán los trabajos, y de manera expresa en las aplicaciones de gestión propiedad de T-SYSTEMS ITC IBERIA instaladas en el Ayuntamiento de Mungia.

Las aplicaciones instaladas se reflejan en el Anexo II, y las tareas a realizar en las mismas se detallan en el punto 2.5 del presente pliego.

- **Un/a Técnico/a responsable de sistemas informáticos y telecomunicaciones.** Desempeñará tareas de responsable de sistemas informáticos y telecomunicaciones. Deberá acreditar lo siguiente:

  - Titulación: Formación profesional, Ciclos formativos de grado medio o superior, Titulación universitaria de grado medio o equivalentes, Bachillerato.

  - Un mínimo de 7 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas (habiendo trabajado a tiempo completo) y al menos 24 meses en gestión de proyectos con equipos superiores a 80 personas.

  - Un mínimo de 5 años de experiencia en el entorno informático en el que se desarrollarán los trabajos, y de manera expresa en las aplicaciones de gestión propiedad de T-SYSTEMS ITC IBERIA instaladas en el Ayuntamiento de Mungia.

Las aplicaciones instaladas se reflejan en el Anexo II, y las tareas a realizar en las mismas se detallan en el punto 2.5 del presente pliego.

- **Un/a Técnico/a de atención al usuario.** Desempeñará tareas de atención al usuario. Se tratará de personal que deberá acreditar lo siguiente:

  - Titulación: Bachillerato, ciclos formativos o formación en áreas TIC o equivalentes.

- Deberá acreditar el nivel C1 de Euskera o equivalente.

- Un mínimo de 4 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas (habiendo trabajado a tiempo completo) o un mínimo de 2 años de experiencia en el entorno informático en el que se desarrollarán los trabajos y, de manera expresa en:

  - El trato directo con los usuarios.
  - El tratamiento de la problemática del usuario (detección de necesidades de formación, documentación, ayudas, etc.).
  - El seguimiento y resolución de incidencias.
  - Instalación/configuración de equipos microinformáticos (ordenadores personales, impresoras y otros elementos básicos).
  - Instalación del software para el correcto funcionamiento de todos los elementos.
  - Resolución de incidencias técnicas de los equipos de microinformática.
  - Herramientas básicas de ofimática.

El personal que presta actualmente el servicio informático del Ayuntamiento de Mungia deberá ser subrogado en base al artículo 171 de Udalhitz en las condiciones que se establecen en el anexo III.

5. CONDICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La ubicación física de los técnicos que componen el equipo de trabajo será en el edificio del Ayuntamiento de Mungia situado en la calle Trobika nº 1.

Este contrato se halla sujeto al cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, seguridad social, y seguridad y salud en el trabajo y, en particular a las condiciones establecidas por el último convenio sectorial del ámbito más inferior existente en el sector en el que se encuadra la actividad de la empresa contratista.

Se deberán asegurar, en cualquier caso:

- La atención al usuario durante toda la jornada.
- La respuesta ante posibles fallos o averías en el sistema durante toda la jornada.
- La respuesta para urgencias e incidencias relevantes que puedan darse fuera de la jornada.

El horario de atención presencial a los usuarios será de:

- Lunes a viernes desde las 07:00 horas a las 16:00 horas.

Para abordar trabajos especiales (mantenimiento, paso a explotación de servicios, recuperación de desastres, etc.) el horario anteriormente indicado puede ser extendido a

otros horarios diferentes o jornadas no laborables, si se considera necesario por el Ayuntamiento de Mungia. Además de las horas de dedicación directa, deberán atenderse las incidencias que se produzcan fuera de ese horario, mediante un sistema de guardias o disponibilidad, incluyendo los fines de semana, mediante la resolución de esas incidencias en remoto o con presencia física, en caso de ser ésta necesaria.

En todo caso, cualquier sustitución del personal al servicio del contrato debida a vacaciones, bajas o cualquier causa justificada de ausencia en su puesto de trabajo deberá ser resuelta por la contratista de forma inmediata incorporando una persona con la misma titulación y competencias que las exigidas en este apartado. El contratista comunicará los posibles cambios que se puedan producir en relación con dicho personal antes de 3 días desde el momento en que se hayan producido.

En caso de incumplimiento de esta obligación se detraerá de la certificación mensual que corresponda, o en su defecto de la liquidación del contrato el importe correspondiente a las horas no prestadas.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

Los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios del Ayuntamiento de Mungia, que, eventualmente, el adjudicatario necesite emplear para el desarrollo del servicio serán a cargo del mismo.

- **Condiciones sobre el uso de los idiomas oficiales de la Comunidad autónoma vasca**

Todos aquellos estudios, informes, proyectos o trabajos relacionados con el objeto del contrato e interfaces de los programas informáticos (textos y audios) deberán realizarse en los dos idiomas oficiales.

Cuando el adjudicatario deba relacionarse con terceros o con la ciudadanía, deberá relacionarse en el idioma elegido por éstos tanto oralmente como por escrito. En todo caso, deberá priorizarse el euskera, siendo el primer contacto en dicho idioma.

En caso de que no se optara por un idioma, la empresa adjudicataria enviará notificaciones o cualquier documento en bilingüe (incluyéndose facturas y cualquier otro documento). La ciudadanía podrá optar en cualquier momento por relacionarse en un único idioma oficial.

Respecto a la atención al usuario (consultas, formación,...), así como asesoramiento en reuniones mediante informes deberá garantizar un servicio bilingüe.

6. CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

La acreditación de la experiencia profesional exigida se deberá llevar a cabo mediante certificados expedidos por el órgano competente de la Administración Pública o de las empresas donde se hayan prestado estos servicios, haciendo mención expresa de la experiencia en las tareas referidas y en la utilización de las herramientas descritas.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

El adjudicatario reconocerá que toda la documentación e información de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva del Ayuntamiento de Mungia, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario.

También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programario del Ayuntamiento de Mungia, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Mungia.

La empresa adjudicataria se obliga a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse en el caso de no cumplimiento de esta cláusula. Así mismo, la contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

Los licitadores aportarán una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento de Mungia a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Ayuntamiento de Mungia.

El adjudicatario se compromete a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Mungia, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Mungia debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Mungia para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas

utilizadas para solucionarlos.

8. Traspaso de conocimiento

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 3 semanas con un total máximo de 15 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno del Ayuntamiento), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de todos los aspectos del funcionamiento del servicio. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, 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 de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. Que obre en su poder al Ayuntamiento de Mungia 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.

- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.

- Deberá acordar con el Ayuntamiento de Mungia el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.

- Se entregará todo el material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria.

- Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.

- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc…

- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.

- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.

- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.

En general eliminará la información asociada al Ayuntamiento de Mungia, devolverá el

material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento

ANEXO I

LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE

EQUIPOS HARDWARE	UD	OBSERVACIONES	DIRECCIÓN
SERVIDORES VIRTUALIZADOS	36	Marcas Vmware	Trobika nº1
SERVIDORES FISICOS	8	Marca HP	Trobika nº1
CABINAS DISCOS	2	Marcas HP y DELL-EMC	Trobika nº1
CENTRALITA TELEFONICA	2	Xorcom IP-PBX CTS3000 en alta disponibilidad	Trobika nº1 Andra Mari nº1
CCTV	1	AVIGILON	Trobika nº1
	1	HIKVISION	Trobika nº1

EDIFICIOS INTERCONECTADOS	11	Udala	Trobika nº1
		Udaltzaingoa	Andra Mari nº 1
		Musika Eskola	Aita Elorriaga nº 1
		Euskaltegi	Aita Elorriaga nº 1
		Liburutegi	Beko kale nº 5
		Behargintza	Gamiz Bidea nº 32
		Gaztegune	Aita Elorriaga nº 5
		Ikasgune	Gasteiz kalea nº 2
		Kiroldegi	Arana Goiri'tar Sabin nº 13
		Protección civil	Elorduigoitia nº 29
		Brigada de Obras	Elorduigoitia nº 16
EDIFICIOS NO INTERCONECTADOS	2	Juzgado de Paz	Aita Elorriaga nº 5
		Olalde Aretoa	Olalde beresia s/n
ORDENADORES	140		
EQUIPOS DIGITALIZACION/IMPRESORAS	15		

ANEXO II

LISTADO DE SOFTWARE

EQUIPOS HARDWARE	OBSERVACIONES
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES (FISICOS Y VIRTUALIZADOS)	Microsoft Windows Server
	Linux
	Vmware ESX
	Vmware vCenter Server
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS ORDENADORES MUNICIPALES (FISICOS Y VIRTUALIZADOS)	Debian
	CentOS
	Windows 10/11
	Ubuntu
	Vmware Workstation
SOFTWARE Y SISTEMAS DE GESTION DE BASE DE DATOS	Oracle
	Microsoft SQL Server
	DB2
	MySQL
	Microsoft Access
	Filemaker
SOFTWARE DE CORREO ELECTRONICO	Microsoft Exchange Online 365
SOFTWARE DE TELEFONIA	Xorcom
GESTION SITIOS WEB	Liferay
GESTION DOCUMENTAL	T-System
GESTION EXPEDIENTES	T-System
PADRON	T-System
CONTABILIDAD	T-System
GESTION TRIBUTARIA	T-System
NOTIFICACIONES	T-System
SEDE ELECTRÓNICA	T-System
REGISTRO TELEMATICO	T-System
PERFIL DEL CONTRATANTE	EUSKADI.EUS
OFIMATICA	Microsoft Office
	Libre Office
SOFTWARE DE LOS EDIFICIOS PERIMETRALES	ADOS (kiroldegi)
	VINFOPOL (Policía Local)
	Bisoft (Behargintza)
	Bisoft (Musika Eskola)

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132
Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

Egiaztapen-kode segurua:
Código Seguro Verificación: 15703251146052754132

Modu elektronikoan sortutako agiria. Benetakoa dela egiaztatzeko, sartu hemen: https://sede.mungia.eus/validacion
Documento firmado electrónicamente, autenticidad verificable en https://sede.mungia.eus/validacion

ANEXO II

Nº	CATEGORIA	TIPO CONTRATO	% JORNADA	ANTIGÜEDAD	PLUSES/OBSERVACIONES	TOTAL
1	PROGRAMADOR ORDENADOR	100	100%	15/03/2013	PLUS VOLUNTARIO ABSORVIBLE / CUENTA CONVENIO / SEGURO MEDICO	52.858,38 €
2	PROGRAMADOR ORDENADOR	100	100%	13/04/2018	PLUS VOLUNTARIO ABSORVIBLE / CUENTA CONVENIO	41.218,12 €

Baliabide Orokorren Saileko Burua
Jefe del Departamento de Recursos Generales

Ondoko honek modu elektronikoan sinatua / Firmado electrónicamente por: JON MIKEL FORURIA MARTIN
17/06/2025.13:23:52