



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO,
DE LA GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y
SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE
LAUDIO/LLODIO**

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
JESUS ANGEL IBARRECHE OLEA	Kontratazio-teknikaria / Técnico/a de Contratación	22/04/2025 13:26



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiod/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL AYUNTAMIENTO DE LAUDIO/LLODIO

A. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato lo constituye la contratación de Servicios de Asistencia en la Gestión y Mantenimiento de los servicios y sistemas informáticos del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, determinándose, con más amplitud y detalle, en las cláusulas que a continuación se transcriben y las prestaciones a las que viene obligado el contratista.

En concreto, se trata de un contrato de Asistencia en la Gestión y Mantenimiento de los servicios y sistemas informáticos, el cual incluye:

- Área de sistemas e infraestructura:
 - Administración y mantenimiento de los sistemas informáticos y tecnológicos.
 - Resolución de las incidencias, consultas y peticiones de las personas usuarias: concepto de ventanilla única.
 - Resolución de las incidencias y problemas existentes en los sistemas informáticos y tecnológicos centralizados en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- Área de desarrollo y aplicaciones:
 - Resolución de las incidencias, consultas y peticiones de las personas usuarias.
 - Mantenimiento de los sistemas y aplicaciones existentes, propias y de terceras empresas.
- Mejora continua: Innovación tecnológica y nuevos desarrollos:
 - Proactividad y liderazgo para la realización de proyectos de mejoras en los sistemas informáticos y procesos existentes en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
 - Apoyo al Equipo de Gobierno en gobernanza IT y soporte en procesos de digitalización.

La función principal del servicio es dar soporte y funcionalidad a toda la estructura administrativa del Ayuntamiento de Laudio/Llodio en términos de informática, tecnología y de redes para que puedan desempeñar de la forma más eficiente posible sus responsabilidades. Asimismo, el servicio se encargará de velar por el correcto funcionamiento de todos los sistemas y subsistemas que componen el ecosistema tecnológico del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, asegurando la vanguardia tecnológica de las mejores prácticas y seguridad global de sus sistemas.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

B. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

Se comprende en el objeto del **contrato el Sistema Informático y los servicios informáticos y de comunicaciones en general del Ayuntamiento de Laudio/Llodio:** gestión y explotación de datos, software, hardware/mantenimiento de equipos, relaciones con agentes proveedores de servicios informáticos y de comunicaciones, almacenamiento de información, mantenimiento de redes, programación a medida, soporte a personas usuarias, etc.

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras informáticas del Ayuntamiento de Laudio/Llodio y al mismo tiempo dar respuesta y solución a las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

A título orientativo, y para un mejor conocimiento del servicio a prestar, se resume en el **Anexo I el hardware y software más utilizado en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.**

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, pero sí la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

Aunque normal y habitualmente las prestaciones del asesoramiento se realizarán en dependencias municipales, podrá tener que realizarse, esporádicamente, fuera de las mismas, dentro de los límites de la CAPV.

Se entiende por dependencias municipales o sedes todas aquellas en las que el Ayuntamiento y Organismo Autónomo desarrollan sus actividades (a modo de ejemplo y con carácter no exhaustivo: Casa Consistorial, Conjunto Casa de Cultura del Parque de Lamuza, Polideportivo, Biblioteca, Almacén y Agencia Local de Desarrollo, Juzgado de Paz, Matadero, Centro Social de Gardea, Gaztelekua, Cubico Etxea, etc.).

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
JESUS ANGEL IBARRECHE OLEA	Kontratazio-teknikaria / Técnico/a de Contratación	22/04/2025 13:26



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: <https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

Dentro del alcance del servicio se engloban las siguientes tareas a desempeñar por la empresa contratista:

➤ **Servicios recurrentes**

- Administración del sistema informático y tecnológico.
- Resolución de las incidencias y/o peticiones en los sistemas informáticos y tecnológicos.
- Resolución de las incidencias, consultas y peticiones de las personas usuarias.
- Gestión de los datos corporativos.
- Mantenimiento preventivo del equipamiento informático y software.
- Asesoría tecnológica: realización de proyectos y mejoras en los sistemas informáticos y tecnológicos.

➤ **Proyectos que ejecutar**

A continuación, se detallan los proyectos que requiere ejecutar el Ayuntamiento de Llodio y que el contratista de este pliego deberá liderar para llevarlos a cabo:

- Implantación de doble factor de autenticación en acceso remoto (VPN).
- Ejecución de un plan de formación y concienciación para la plantilla del Ayuntamiento de Llodio.
- Securitización del sistema informático:
 - Revisión y creación de GPOs necesarias.
 - Cifrado de disco duro en portátiles.
 - Configuración segura (bastionado) de activos TI (puesto de trabajo, servidores, firewall, etc.).
- Implantación de un proceso de borrado seguro de la información propiedad del Ayuntamiento de Llodio.
- Anonimización de datos para intercambio de información con otros organismos o empresas.

➤ **Suministro de licencias de la plataforma office 365**

Se solicita el suministro de las licencias de la suite de Microsoft 365 requeridas para la implantación de la plataforma Microsoft 365 para todos los usuarios del Ayuntamiento de Llodio:

Suscripciones Microsoft 365	Unidades
Exchange Online Plan1	3
Microsoft 365 empresa Básico	125
Microsoft 365 empresa Standard	90



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

El servicio de la suite de Microsoft 365 se ofrecerá en una modalidad pago por uso, y se prestará en formato servicio a través de Internet (SaaS - Software as a Service).

El suministro de estas licencias informáticas será gestionado íntegramente por la empresa contratista, quien se encargará de realizar todo tipo de trámites relacionado sobre las mismas: altas, bajas y modificaciones ante la empresa desarrolladora.

El presente contrato de suministros se realiza en función al número de licencias en uso a fecha 1 de enero de 2025. Cualquier variación tanto al alza como a la baja, representará un aumento o disminución del precio de adjudicación en función al número de licencias contratadas en cada momento.

➤ **Servicio de copia de seguridad para el entorno Microsoft 365 y Azure AD**

La empresa contratista deberá implantar un sistema de backup y de copias de respaldo que garantice la restauración de la información contenida en la plataforma Microsoft 365 y Azure AD, para un total de 218 buzones en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Se solicita un servicio de Backup en Cloud que permita realizar copias de seguridad de los datos de Microsoft 365 y Azure AD a un datacenter externo a Microsoft (siguiendo las recomendaciones del ENS), situado éste dentro del territorio de la UE.

La empresa contratista deberá instalar y configurar dicha solución de backup para Microsoft 365 y Azure AD, que no debe requerir infraestructura propia por parte del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

La solución debe ofrecer una protección integral de los datos. Es esencial que la solución de Backup para Microsoft 365 proporcione:

- 2 copias de seguridad diarias totalmente automatizadas.
- 4 copias distribuidas en dos centros de datos georredundantes.
- Informes detallados sobre el estado de las copias.
- Restauraciones simples y rápidas incluyendo buscador de documentos
- Almacenamiento con capacidad ILIMITADA
- Tiempo de retención de los Backup ILIMITADO
- La encriptación de la herramienta debe usar tecnología blockchain para garantizar la integridad del dato y no poder ser manipulada.
- Datos Cifrados tanto en tránsito (TLS) como en reposo mediante el cifrado mínimo AES 256.
- Transferencia de datos directa desde los servicios SaaS DE Microsoft al CPD del proveedor de la solución.
- Cumplimiento con la normativa de la UE sobre el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) y Datacenter principal y de respaldo dentro del espacio UE.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

- Debido a la confidencial de la información, debe contar al menos con las siguientes características de seguridad:
 - Control de acceso basado en roles a la aplicación
 - Uso de control de autenticación multi-factor
 - Logs detallados de uso para soportar procesos de auditoría.

Respecto Azure AD, la solución debe proporcionar:

- Protección y recuperación para Azure AD.
- Restauración rápida, incluyendo restauración en el lugar original y restauración en bloque.
- Auditoría completa y trazabilidad.
- Retención extendida, protegiendo objetos y políticas que no están cubiertos por la retención nativa de Microsoft.
- Seguridad reforzada, protegiendo tanto los datos como las políticas.
- Eficiencia IT, permitiendo revertir selectivamente los cambios.
- Cobertura extensiva para respaldar los metadatos de Microsoft 365 Azure Active Directory:
 - Usuarios (Propiedad, Membresías, Gerente, Asignaciones de roles, Licencias, Foto)
 - Grupos (Propietarios, Miembros, Membresías, Asignaciones de roles, Licencias, Foto)
 - Unidades administrativas (Miembros, Asignaciones de roles con alcance)
 - Roles (Asignaciones de roles)



C. FUNCIONES DEL SERVICIO

La empresa contratista deberá ejecutar las siguientes funciones dentro del alcance del servicio y liderar los siguientes proyectos a ejecutar durante la duración del contrato:

➤ ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA INFORMÁTICO Y SOFTWARE EXISTENTE.

Tareas de administración y mantenimiento del conjunto de equipos informáticos y software del Ayuntamiento de Llodio:

- Administración y mantenimiento de los servidores (incluyendo los virtuales), así como la instalación y configuración de los nuevos servidores que sean necesarios en dependencias del Ayuntamiento de Llodio.
- Administración de la red y su tipología, así como sus dispositivos (routers, switches, módems, firewalls, hubs, etc.) cualquiera que sea su clase.
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todas las personas usuarias.
 - Seguridad: protección del sistema contra ataques desde el exterior. Instalación y administración del software elegido por el ayuntamiento en cuanto a seguridad (antivirus, antimalware, antispyware, phishing, amenazas de cualquier tipo, etc.) tanto en servidor, equipos cliente, dispositivos móviles, etc.
 - Seguimiento, comprobación e informes sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
 - Copias de seguridad de los datos. Verificación, seguimiento y demás tareas a este respecto.
 - Gestión de la solución backup elegida por el Ayuntamiento y dentro de los límites tecnológicos impuestos por éste y las infraestructuras disponibles.
 - Restauración de copias de seguridad ante incidentes que puedan ocurrir.
- Administración de todas las cuentas de correo electrónico a cargo del Ayuntamiento independientemente de la plataforma elegida para su gestión y albergue, con independencia del proveedor que dé dicho servicio. Se incluye la administración en dispositivos móviles de cualquier índole independientemente de su sistema operativo.
- Administración de ficheros (permisos, accesos, recuperación, otras tareas de actuación sobre cualquier tipo de fichero).



➤ **RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS Y/O PETICIONES EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS.**

A petición del Ayuntamiento de Laudio/Llodio se deberá de dar respuesta y/o solución a cualquier incidencia/petición en los sistemas informáticos y tecnológicos objeto del contrato, cubriendo lo siguiente:

- Incidencias, consultas y problemas relacionados con los sistemas operativos soportados.
- Incidencias, consultas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc.
- Incidencias relacionadas con la instalación y configuración de software de red, ofimático, técnico estandarizado y aplicaciones de gestión.
- Incidencias relacionadas con virus y consultas sobre la configuración de los sistemas antivirus.

También se engloba en este punto, y dentro del objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares, la intermediación que tenga que realizar el contratista con las empresas contratadas por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio y que tengan que dar solución a incidencias y/o averías referidas, entre otros, a los siguientes casos:

- Telecomunicaciones, redes de datos y voz.
- Sistema de grabación de sesiones de órganos colegiados municipales.
- Software de gestión de la Policía Municipal.
- Sistema de control de presencia para la gestión horaria de los trabajadores.
- Software de gestión de la Biblioteca Municipal.
- Cualquier otro software y/o servicio instalado en las dependencias municipales.

La empresa contratista recibirá los avisos de incidencias y/o peticiones por parte del Ayuntamiento de Laudio/Llodio mediante aviso telefónico o electrónico, y deberá registrar y documentar todas las tareas realizadas en la resolución de dichas incidencias en el Sistema de Gestión de Incidencias GLPI. En dicho sistema de gestión de incidencias, la empresa contratista deberá de documentar en ella todas las acciones que se realicen relacionadas con la incidencia (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos,).

Cuando la reparación de una incidencia venga dada por la compra de componentes de hardware o software que no se encuentren en periodo de garantía o mantenimiento, se pondrá inmediatamente en conocimiento del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, el cual gestionará la compra de dichos componentes para que, acto seguido, y dentro del tiempo máximo de resolución sea instalado y puesto en marcha por parte del técnico/a de la empresa contratista.

El horario de cobertura para la recepción telefónica de los avisos será de las 8:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: <https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

➤ **RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS, CONSULTAS Y PETICIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

Este servicio consistirá, en dar respuesta y/o solución a cualquier incidencia/petición que provenga de las personas usuarias municipales, cubriendo lo siguiente:

- Incidencias con el hardware (ordenadores, impresoras, escáneres, etc.).
- Asistencia en el uso de aplicaciones y herramientas informáticas utilizadas por el Ayuntamiento.
- Incidencias con el correo electrónico o sistemas de comunicación interna.
- Incidencias relacionadas con el acceso no autorizado a sistemas o datos.
- Formación y capacitación en nuevas tecnologías o sistemas implementados.
- Peticiones de recuperación de datos perdidos o eliminados.
- Solicitudes de copias de seguridad y restauración de datos.
- Incidencias relacionadas con la integridad y disponibilidad de la información.

La empresa contratista recibirá los avisos de incidencias y/o peticiones por parte de las personas usuarias plantilla del Ayuntamiento de Llodio mediante aviso telefónico o electrónico, y deberá registrar y documentar todas las tareas realizadas en la resolución de dichas incidencias en el Sistema de Gestión de Incidencias GLPI.

En dicho sistema de gestión de incidencias, la empresa contratista deberá de documentar en ella todas las acciones que se realicen relacionadas con la incidencia (datos del usuario, detalle de la incidencia, asignación y resolución de la incidencia, estado, seguimiento y de cierre de la incidencia.).

Cuando para la resolución de una incidencia sea necesario la compra de componentes de hardware o software que no se encuentren en periodo de garantía o mantenimiento, se pondrá inmediatamente en conocimiento del Ayuntamiento de Llodio, el cual gestionará la compra de dichos componentes para que, acto seguido, y dentro del tiempo máximo de resolución sea instalado y puesto en marcha por parte del técnico/a de la empresa contratista.

El horario de cobertura para la recepción telefónica de los avisos será de las 8:00 a las 15:00 horas de lunes a viernes.

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
JESUS ANGEL IBARRECHE OLEA	Kontratazio-teknikaria / Técnico/a de Contratación	22/04/2025 13:26



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

➤ **GESTIÓN DE LOS DATOS CORPORATIVOS.**

Este servicio consistirá, en las siguientes mínimas tareas con relación de las bases de datos:

- Administración de las bases de datos corporativas.
- Ayuda en la creación de listados, informes y consultas.
- Registros de accesos y seguridad de las bases de datos.
- Administración centralizada de los permisos y accesos.
- Actualización de bases de datos y trabajos complementarios.
- Migraciones entre versiones y entre diferentes programas de base de datos.
- Administración de copias de seguridad de las bases de datos.

➤ **MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y SOFTWARE.**

Servicio consistente en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras, recursos de red y software. Se incluyen en este apartado también aquellos dispositivos móviles que pueda tener el Ayuntamiento. Servicios sin ser limitativos:

- Mantenimiento, instalación y reinstalación de equipamiento informático (ordenadores portátiles / sobremesa/ estaciones de trabajo, dispositivos móviles, monitores, impresoras, equipos multifunción. Así como una posible reubicación de estos.
- Instalación, reinstalación, migración y subida y bajada de versiones de software en cualquier puesto de trabajo.
- Gestión de recursos compartidos en la red y de cada puesto de trabajo.
- Administración de todo tipo de servicios vinculados a la certificación e identificación electrónica. Asimismo, y a petición del ayuntamiento, las labores de gestión que se deban realizar con los prestadores de servicio de certificación.



➤ **ASESORÍA TECNOLÓGICA: ASISTENCIA TÉCNICA EN LA REALIZACIÓN DE PROYECTOS Y MEJORAS EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLÓGICOS.**

El personal adscrito por la empresa contratista a la ejecución del contrato participará en los proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Laudio/Llodio estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras.

Los tipos de proyectos en los que deberán de participar serán, entre otros, los siguientes:

- Implantación de doble factor de autenticación en acceso remoto (VPN).
- Ejecución de un plan de formación y concienciación para la plantilla del Ayuntamiento de Llodio.
- Securitización del sistema informático:
 - Revisión y creación de GPOs necesarias.
 - Cifrado de disco duro en portátiles.
 - Configuración segura (bastionado) de activos TI (puesto de trabajo, servidores, firewall, etc.).
- Implantación de un proceso de borrado seguro de la información propiedad del Ayuntamiento de Llodio.
- Anonimización de datos para intercambio de información con otros organismos o empresas.

La empresa contratista se encargará de prestar los servicios de apoyo a la modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, realizando las siguientes tareas:

- Implantación y estudios de viabilidad de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Revisar el cumplimiento a nivel de seguridad informática tanto física como lógica.
- Asesoramiento acerca de la adquisición de nuevo software y hardware a implantar.
- Identificación de posibles líneas de mejora, tanto técnica como económica.
- Redacción de pliegos técnicos en materia informática y/o telecomunicaciones en los que no tomen parte la empresa contratista en un posible proceso de contratación.
- Seguimiento y asesoramiento técnico en soluciones implantadas o a implantar sobre redes de datos corporativas por parte de operadores de telecomunicaciones.
- Asesoramiento e informes técnicos sobre necesidades de implantación en la administración del sistema, tanto hardware como software.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

➤ **HORARIO DEL SERVICIO**

El horario del servicio será de lunes a viernes, de 8:00 a 15:00. (horario de verano el mismo)

La empresa contratista deberá garantizar un Servicio remoto de Centro de Atención al Usuario (CAU) en formato 12x5 durante todo el año, a través de una dirección de correo electrónico o canal telemático de recepción de incidencias para la recepción y gestión de los avisos y contingencias que puedan surgir fuera del horario anteriormente indicado.

A tal efecto, la contratista deberá contar con unas instalaciones debidamente equipadas para atender y ejecutar las tareas en los términos descritos.

➤ **ACUERDO NIVEL DE SERVICIO**

Los acuerdos de nivel de servicio (SLAs) serán como mínimo los siguientes:

- Tiempo de resolución avería leve: 24 horas laborables a partir de la recepción del aviso.
- Tiempo de resolución avería grave: 4 horas laborables a partir de la recepción del aviso.

Avería grave será la que lleve implícito que un puesto de trabajo queda inhabilitado para su función.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

D. MEDIOS HUMANOS

El contratista asignará el personal técnico necesario para la óptima realización y desempeño del servicio y proyectos objeto del contrato, incluyendo como mínimo los siguientes perfiles (**en negrita, los requisitos mínimos a cumplir por cada uno de los perfiles**).

1. RESPONSABLE DEL SERVICIO

- **Formación académica mínima de Licenciatura / Ingeniería Superior Informática o de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 10 años en funciones de Asesoramiento Tecnológico a empresas/servicios de más de 150 usuarios.**
- **Certificación ITIL 4 Foundation IT Service Management.**
- Conocimiento y experiencia de sistemas operativos Windows y Linux.
- Conocimiento en sistemas de virtualización tipo VMware, Hyper-V
- Conocimiento y experiencia en la instalación, configuración y administración de servidores web.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de almacenamiento NAS y SAN: Data Domain y similares.
- Conocimiento y experiencia en sistemas y soluciones de seguridad tanto de antivirus como de firewalls y otros sistemas y soluciones de endpoint.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de correo (Suite Gmail, 365, otros)
- Conocimiento y experiencia en configuración de sistemas ITSM.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de backups y administración de bases de datos.
- Conocimiento y experiencia del directorio activo y de sistemas LDAP en diferentes entornos y alta disponibilidad.
- Conocimientos de scripting/PowerShell.
- Conocimientos de bases de datos y sus lenguajes de programación: SQL Server, MySQL, Koha etc.
- Conocimientos de herramientas de analítica de datos Business Intelligence: Oracle BI.

Sus funciones serán:

- Evaluación del nivel tecnológico de la empresa para transmitir las mejoras tecnológicas disponibles en el mercado para la optimización de los objetivos del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- Apoyo y ejecución en los proyectos de implementación de mejoras en sistemas/procesos existentes o en nuevas tecnologías.
- Apoyo al equipo de gestión y técnico junto al área de Gobernanza IT, en los proyectos tecnológicos donde se requiera el conocimiento y el apoyo del equipo de segundo nivel en sistemas y comunicaciones.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: <https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

2. EQUIPO DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES DE SEGUNDO NIVEL

Estará formado por al menos tres personas para dar soporte remoto al equipo técnico in-situ:

- **Formación académica mínima de Licenciatura / Ingeniería Superior Informática o de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 6 años en funciones de Soporte y Asesoramiento Tecnológico a empresas con más de 150 personas usuarias.**
- **Conocimiento y experiencia de sistemas operativos Windows Server 2012/2016/2022.**
- **Conocimiento y experiencia de sistemas de virtualización VMware.**
- **Conocimiento y experiencia en el sistema de copia de seguridad Veeam Backup.**
- Conocimiento y experiencia en la instalación, configuración y administración de servidores de aplicaciones y servidores web.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de almacenamiento NAS y SAN.
- Conocimiento y experiencia en sistemas y soluciones de seguridad tanto de antivirus, como de firewalls y otros sistemas y soluciones de endpoint.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de correo MCS365.
- Conocimiento y experiencia en sistemas de copia de seguridad y administración de bases de datos: SQL Server, MySQL etc.
- Conocimiento y experiencia del directorio activo y de sistemas LDAP en diferentes entornos y alta disponibilidad.
- Conocimientos de scripting/PowerShell.
- Conocimiento en redes TCP/IP, WIFI, WAN.

El equipo deberá disponer de certificaciones técnicas que garanticen el conocimiento de los sistemas existentes en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Sus funciones serán:

- Realización de las tareas de asesoría tecnológica, dando soporte de segundo nivel en sistemas y comunicaciones en remoto al equipo técnico in-situ en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- Apoyo y ejecución en los proyectos de implementación de mejoras en sistemas/procesos existentes o en nuevas tecnologías.
- Apoyo al equipo de gestión y técnico de la Concejalía, en los proyectos tecnológicos donde se requiera su conocimiento y experiencia.
- Apoyo a la Concejalía en reuniones técnicas con la Diputación foral de Álava.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección: https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

3. SOPORTE DE MICROINFORMÁTICA

- **Formación académica mínima de Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas Informáticos, Ciclo Formativo de Grado Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas o Ciclo Formativo de Grado Superior en Administración de Sistemas de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 6 años en funciones de Atención a Usuarios o Help-Desk, y en funciones de soporte microinformático, en empresas/servicios de más de 100 usuarios.**
- **Una de las personas adscritas a este perfil realizará las funciones de Coordinador/a técnico, por lo que requiera de Certificación ITIL Foundation IT Service Management o superior.**
- Conocimientos técnicos de plataforma de usuario Microsoft, Linux y MAC.
- Conocimientos de sistemas de virtualización VMware: vSphere
- Conocimientos Servidores y almacenamientos NAS y SAN
- Conocimientos técnicos demostrables de gestión LAN/WAN, WIFI y protocolos TCP/IP
- Conocimientos de tecnologías de seguridad como antivirus y firewalls.
- Bases de datos y lenguajes de programación: SQL Server, MySQL, Microsoft SQL.

Sus funciones serán:

- Instalaciones, reparaciones y actualizaciones de hardware en los ordenadores personales y periféricos asociados.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, resolución de incidencias, consultas y problemas relacionados con los sistemas operativos soportados.
- Instalaciones, reinstalaciones, configuraciones, resolución de incidencias, consultas y problemas relacionados con drivers, configuraciones de periféricos, red, transferencias de datos, etc.
- Instalación y configuración de software de red, ofimático, técnico estandarizado y aplicaciones de gestión.
- Instalación y configuración de sistemas antivirus, y resolución de incidencias relacionadas con virus.
- Realizar instalaciones, cambios de ubicación de equipos y periféricos, así como ampliaciones, bajo las directivas del Ayuntamiento de Audio/Llodio.
- Gestión del uso de las garantías del hardware y software de plataforma del equipamiento informático del Ayuntamiento de Audio/Llodio.
- Mantenimiento del inventario de hardware y software de usuario propiedad del Ayuntamiento de Audio/Llodio.
- Homologación de equipamiento: seleccionar de software y hardware para dotar a las personas usuarias del Ayuntamiento de Audio/Llodio de equipamiento fiable y adecuado a sus necesidades.
- Documentación de todas las tareas anteriores en el Sistema de Gestión de Incidencias GLPI.
- Participación en la ejecución técnica de los proyectos propuestos por Ayuntamiento de Audio/Llodio. a acometer en la duración del contrato.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

4. CONSULTOR EN CIBERSEGURIDAD

- **Formación académica mínima de Licenciatura / Ingeniería Superior Informática o de Telecomunicaciones o equivalente.**
- **Experiencia laboral mínima de 5 años en funciones de Consultor/a de Ciberseguridad.**
- **CCN-CERT Curso INES (Informe Nacional del Estado de la Seguridad)**

Sus funciones serán:

- Brindar asesoramiento técnico y estratégico sobre las mejores prácticas de seguridad en relación con el esquema nacional.
- Recomendar soluciones y tecnologías específicas para abordar las brechas de seguridad identificadas.
- Colaborar estrechamente con los equipos técnicos, siempre bajo la supervisión del apoyo del Coordinador técnico, de la organización para implementar las soluciones de seguridad requeridas.
- Facilitar la comunicación y la colaboración entre los equipos técnicos y de gestión para garantizar una implementación eficiente y efectiva.
- Definir el orden y la secuencia adecuados para la realización de cada tarea dentro de los proyectos de adaptación.
- Apoyo en la definición de un plan de formación sobre las nuevas políticas y procedimientos de seguridad relacionados con el esquema nacional.

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
JESUS ANGEL IBARRECHE OLEA	Kontratazio-teknikaria / Técnico/a de Contratación	22/04/2025 13:26



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

E. APORTACIONES

E.1. Del Ayuntamiento de Laudio/Llodio:

La prestación de los servicios que se relacionan, serán llevados a cabo principalmente en dependencias municipales.

Al inicio del servicio se levantará acta-inventario del software y hardware existente. El acta será suscrita por ambas partes en señal de conformidad.

Todo nuevo software y hardware que adquiera el Ayuntamiento de Laudio/Llodio, para el sistema informático municipal durante la vigencia del contrato, se entenderá incluido en el objeto del contrato.

Dentro de los diez (10) días anteriores a la fecha en que finalizará el contrato, o la prórroga también en su caso, el personal técnico que designe el Ayuntamiento de Laudio/Llodio en unión de aquel otro personal que designare el contratista, levantarán acta con el informe correspondiente del inventario del software y hardware. De no mediar acuerdo nombrarán un/a perito tercero/a que lleve a cabo el antedicho informe. De no existir conformidad por ambas partes sobre el nombramiento del/a perito tercero/a, lo hará el Juez o Jueza de Paz del Municipio, quedando ambas partes sujetas al dictamen o informe que dicho/a perito emita sobre el estado de conservación de los elementos citados.

Se procederá a comparar el acta suscrita con la que inicialmente otorgaron ambas partes al comienzo del contrato. Si se observase un demérito en los bienes inventariados imputable al contratista y no atribuible al uso normal, diligente o al envejecimiento propio por el transcurso del tiempo, la Corporación fijará la cantidad con que el contratista deberá resarcir al Ayuntamiento de Laudio/Llodio. De no ser conforme el contratista con la incoación de expediente contradictorio para fijar dicha cantidad, podrá éste ejercitar los recursos correspondientes, pero la Corporación en principio, se resarcirá de la cantidad fijada y no pagada, con cargo a la última mensualidad pendiente de abonar o contra la garantía o garantías que tuviere establecidas por el contratista.

Queda claro que todas las mejoras producidas durante la duración del contrato son propiedad del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

E.2. Del contratista:

PERSONAL: El contratista adscribirá a la ejecución de las diversas funciones que le son encomendadas mediante este contrato, el personal suficiente y debidamente cualificado, que como mínimo para las funciones de Soporte de Microinformática, será el equivalente al horario laboral de tres personas.

Estas personas deberán prestar el servicio de manera presencial en el Ayuntamiento de Llodio durante el horario habitual de oficina (8:00 a 15:00, si bien podría acordarse horario diferente entre el Ayuntamiento y la empresa contratista) de lunes a viernes. Asimismo, deberá garantizar disponibilidad las 24 horas del día durante los 7 días de la semana, vía móvil o mail. En atención a la naturaleza de las funciones del contrato, se podrá requerir la prestación de servicios fuera del horario habitual o en días festivos, cuando la actividad así lo requiera. Por ello, si para el cumplimiento del servicio contratado, el contratista tuviere que dedicar horas y personal fuera del

Agiriaren sinatzailea: / Documento firmado por:	Kargua / Cargo:	Data / Fecha:
JESUS ANGEL IBARRECHE OLEA	Kontratazio-teknikaria / Técnico/a de Contratación	22/04/2025 13:26



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b01616160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

horario habitual, se entenderá que su oferta comprende dichas prestaciones. Los servicios administrativos municipales permanecen abiertos los doce meses del año, por lo que el contratista deberá prever la prestación continuada del servicio contratado durante todo el año, es decir doce meses.

MEDIOS TÉCNICOS DEL CONTRATISTA: El contratista prestará la asistencia técnica con los medios técnicos que el Ayuntamiento de Laudio/Llodio ponga a su disposición, si bien deberá disponer en las dependencias de su empresa de los medios técnicos suficientes a fin de realizar una correcta prestación del contrato.

F. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

F.1. Obligaciones del Ayuntamiento de Laudio/Llodio:

Otorgar al contratista la protección adecuada para que pueda prestar sus servicios debidamente.

Aportar al contratista todos los recursos e información que el Ayuntamiento de Laudio/Llodio dispone en la actualidad, relacionados con el Servicio Municipal de Informática, así como prestar toda la colaboración necesaria para el correcto funcionamiento del servicio.

Abonar puntualmente al contratista las cantidades que corresponda por lo dispuesto en el acuerdo de adjudicación.

F.2. Obligaciones del contratista:

El contratista llevará a cabo los trabajos objeto del contrato, descritos en el presente pliego con el personal preciso e idóneo, para su normal y correcta ejecución en el tiempo y con la calidad que se estipulan.

El contratista garantizará expresamente que toda maquinaria, herramienta, material y documentación que se le aporten por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio están en perfectas condiciones de uso y mantenimiento, asumiendo toda la responsabilidad derivada del incumplimiento de los compromisos y aseveraciones descritas, debiendo a tal efecto interesar al Ayuntamiento de Laudio/Llodio en tiempo y forma oportunos, que lo repare o sustituya si las condiciones no son las anteriormente expuestas.

El contratista cumplirá y hará cumplir a todo su personal las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo previstas en la legislación vigente.
El personal de la empresa contratista permanecerá en todo momento bajo su dependencia y dirección, y estará sujeto al régimen propio de trabajo de esta, con independencia absoluta del personal y régimen interno vigente en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Ni los trabajadores dedicados por el contratista, ni el propio contratista, aceptarán sugerencias o quejas que no sean canalizadas a través del Técnico Municipal. Lo expuesto no obsta a que el representante o encargado del contratista dé cuenta al Técnico Municipal de aquellas quejas que le llegasen en el ejercicio de su trabajo.
El contratista deberá relacionar el personal que asigne al servicio, facilitando la identidad de cada trabajador y fotografía tamaño carné de estos. Las citadas relaciones y fotografías deberán ser entregadas al Técnico Municipal, una vez recibida



comunicación de la adjudicación definitiva y antes de la firma del contrato.

El contratista comunicará por escrito, en las veinticuatro (24) horas siguientes a su producción, cualquier alta o baja que se de en sus trabajadores (relacionado con el servicio adjudicado por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio).

El contratista designará una persona perteneciente a su plantilla, como jefe y responsable de la prestación de servicios objeto del contrato, de quien dependerá jerárquicamente todo el personal que el contratista aporte y será el responsable de cumplir y hacer cumplir al personal bajo su mando las normas sobre seguridad e higiene en el trabajo.

Asimismo será a través de dicho jefe o responsable como, de única forma, se deberán plantear y tratar de resolver cuantos problemas de orden técnico, laboral, de seguridad o de cualquier otro orden, puedan suscitarse durante la ejecución del servicio, y afecten bien al compromiso adquirido por el contratista, bien a su personal o bien provengan como consecuencia de las indicaciones del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, de otros organismos o autoridades oficiales o de la Inspección de Trabajo.

Los trabajos objeto del contrato se realizarán de total acuerdo con las especificaciones técnicas y/o instrucciones dadas al contratista o preparadas por éste, y aprobados

en último término por los responsables del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

Con el fin de poder llevar a cabo un control permanente de la marcha de los trabajos, según especificaciones de todo orden establecidas, el Ayuntamiento de Laudio/Llodio podrá supervisar la misma en todo momento.

Servicios por realizar a lo largo del año:

- El contratista dispondrá de los sistemas informáticos municipales necesarios para el cumplimiento del servicio objeto del contrato en perfecto estado de utilización, y será de su cuenta el mantenimiento, conservación y reparación.
- Serán por cuenta del contratista los materiales auxiliares necesarios y obligatorios, según las normas de Seguridad e Higiene en el trabajo.
- El servicio se prestará dentro del horario normal del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, además del horario y tiempo necesarios para la correcta prestación de este y consecución de los resultados y objetivos programados. Por lo tanto, queda claro que es este un servicio que se presta más encaminado a la realización de funciones y la consecución de resultados que a la dedicación de un horario determinado.
- La empresa, con el personal técnico y capacitado al efecto, llevará a cabo el servicio recogiendo en informes periódicos un resumen de las actividades orientado a un mejor conocimiento por ambas partes del servicio prestado, al objeto de comprobar que se está dando un servicio continuado y en perfectas condiciones de funcionamiento, a la vez que sirva para analizar y estudiar la continua mejora de este.



G. INFRACCIONES Y PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES

El incumplimiento de las cláusulas o condiciones del contrato por el contratista o su personal podrá ser calificado como falta leve, grave o muy grave, considerándose:

G.1. Faltas muy graves:

- Cesión, subarriendo o traspaso total o parcial de los servicios objeto del contrato sin autorización expresa del Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- Paralizaciones o interrupciones de la prestación del servicio de asistencia técnica salvo causa de fuerza mayor.
- La prestación manifiestamente defectuosa o irregular de sus servicios con incumplimiento de las condiciones establecidas.
- Retraso sistemático comprobado en los horarios y fraudes en las formas de prestación de sus servicios.
- Incumplimiento por la empresa de las obligaciones en materia de Seguridad Social y demás que le correspondan con sus empleados, cuando estos estén prestando sus servicios para el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- La cesación en la prestación del contrato por la empresa sin la concurrencia de las circunstancias legales que lo hagan legítimo.
- No cumplir la empresa funciones derivadas de reducciones o ampliaciones que legalmente hubieren sido pactados por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.
- La comisión de tres faltas graves en el plazo de tres meses.

G.2. Faltas graves:

- El retraso reiterado en la prestación de sus servicios.
- La inobservancia de las prescripciones técnicas o el incumplimiento de las órdenes del Ayuntamiento de Laudio/Llodio que supongan situaciones peligrosas o molestas a las personas usuarias del servicio.
- Incumplimiento de acuerdos, decisiones municipales u órdenes respecto a la prestación de sus servicios, que no impliquen gastos para la empresa.
- Ocupación del personal de la empresa en tareas distintas de los servicios contratados durante la prestación de éstos.
- Modificación de funciones sin causa justificada y sin notificación previa por escrito.
- Omisión del deber de comunicar situaciones contrarias al buen desarrollo del servicio, tanto en lo referente a usuarios, medios y calidad.
- Riñas o peleas del personal, entre ellos o con el personal propio del Ayuntamiento de Laudio/Llodio en especial con los Técnicos responsables de supervisar la prestación del contrato durante el desempeño de éste.



- Prestación incorrecta del contrato observada por el personal del Ayuntamiento de Laudio/Llodio y debida a desidia, ineptitud o cualquier otra causa referente al comportamiento deficiente por parte de los empleados de la empresa.
- No comunicar de forma inmediata al Ayuntamiento de Laudio/Llodio de los supuestos en que p
- Propiciar de forma consciente el incumplimiento del reglamento interno o norma que haga sus veces.
- La comisión de tres faltas leves en el término de tres meses.

G.3. Faltas leves:

Se considerarán infracciones leves todas las demás no previstas anteriormente y que conculquen de algún modo cualquiera de las condiciones establecidas en este Pliego Técnico o en el Administrativo, en perjuicio leve del servicio, o que produzcan desdoro en la prestación de este (bien el personal por el aspecto de su vestuario, de los instrumentos de trabajo o las meras desatenciones con las personas usuarias o con el personal del Ayuntamiento de Laudio/Llodio).

G.4. Sanciones:

Las sanciones que podrá imponer el Ayuntamiento de Laudio/Llodio a la empresa serán las siguientes:

- Por la comisión de infracciones calificadas como muy graves, multas de hasta 600,00 euros y en su caso hasta el importe de una mensualidad, pudiendo incluso, llegar a la resolución, en cuyo caso habría incautación de la garantía definitiva, sin perjuicio por otra parte de reclamar los daños y perjuicios que pudiera suponer al Ayuntamiento de Laudio/Llodio la resolución anticipada del contrato.
- Las infracciones graves se sancionarán con multas de hasta 300,00 euros.
- Las infracciones leves, se sancionarán, en todo caso, con apercibimiento, pudiendo imponerse además multas de hasta 60,00 euros.

G.5. Procedimientos sancionadores:

Con independencia de la sanción económica, y en el caso de las faltas muy graves, podrá el Ayuntamiento de Laudio/Llodio resolver el contrato con arreglo a lo dispuesto en las cláusulas del Pliego de Condiciones Jurídico-Administrativas y en el Texto Refundido de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y demás legislación concordante y complementaria sobre la materia que fuere de aplicación, fijándose, en dicho caso, la indemnización que el contratista deberá abonar a la Corporación por los daños y perjuicios ocasionados.

El importe de las sanciones o indemnizaciones que se impusieran y afectaran al contratista, se harán efectivas, en principio, sobre el importe de la mensualidad que el Ayuntamiento de Laudio/Llodio abona a dicho contratista por sus servicios. Si esta cantidad no fuese suficiente para cubrir las sanciones e indemnizaciones, se harán efectivas sobre la garantía que el contratista presta al adjudicar el servicio, si la Corporación se lo hubiese exigido así, todo ello sin perjuicio de que el Ayuntamiento de Laudio/Llodio, cuando la garantía prestada resultare insuficiente para hacer efectivas las responsabilidades del contratista, reclame lo que procediere ante la



jurisdicción competente.

La incoación por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio de expediente sancionador por las faltas cometidas por el contratista o la exigencia de responsabilidades por daños y perjuicios y abono de los mismos, no implica el descargo por parte del contratista de seguir cumpliendo, en tanto en cuanto no se resuelva o rescinda el contrato, las obligaciones dimanantes de la misma, o aquellos que debiere adoptar según la índole del asunto, para reponer las cosas o situaciones a su estado normal y seguir desempeñando todas y cada una de las funciones que por las cláusulas del contrato viene obligado a cumplir.

En cuanto al procedimiento que se seguirá para la imposición de sanciones por las faltas cometidas o la exigencia, si procediere, de indemnización de daños y perjuicios que se ocasionaren, será el siguiente:

- Para las faltas leves, la concejalía delegada, emitirá informe sobre los hechos ocurridos con la propuesta de sanción que estime oportuna. A la vista de dicho informe, la Alcaldía-Presidencia interesará de la empresa que por escrito, en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir de que se le requiera en tal sentido, alegue sobre el particular lo que procediera. A la vista de las actuaciones practicadas, la Corporación dictará la resolución que proceda.
- Para las faltas graves y muy graves, la concejalía delegada, emitirá informe sobre las faltas cometidas, con la propuesta de sanción que estime oportuna. A la vista de dichos informes, la Alcaldía-Presidencia interesará del contratista que por escrito, en un plazo de diez (10) días hábiles, para las faltas graves y quince (15) días hábiles para las muy graves, contados a partir de que se le requiera en tal sentido, alegue sobre el particular lo que procediera. A la vista de las actuaciones practicadas, la Corporación dictará la resolución que proceda.

H. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

H.1. Propiedad intelectual de los trabajos:

El contratista 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 Laudio/Llodio, 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 contratista que tenga como base el programa del Ayuntamiento de Laudio/Llodio, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.



H.2. Confidencialidad de la información:

El contratista 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 Laudio/Llodio.

El contratista quedará obligado al cumplimiento de lo que dispone la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y en particular del siguiente punto: "Aquellos, que por cuenta de terceros, presten servicios de tratamiento automatizado de datos de carácter personal no podrán aplicarlas o utilizarlas con finalidades diferentes a las que figuren en el contrato de servicios, ni cederlas, ni tan solo para su conservación, a otras personas. Una vez acabada la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados serán destruidos, a no ser que haya la autorización expresa de la persona a la cual se prestan los servicios, porque razonablemente se podrán almacenar con las apropiadas condiciones de seguridad por un período de cinco años".

H.3. Seguridad:

El contratista 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 Laudio/Llodio, 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 contratista se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Laudio/Llodio debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el contratista se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Laudio/Llodio 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.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P0103800I

Anexo I: hardware y software más utilizado en el Ayuntamiento de Laudio/Llodio.

HARDWARE SOBREMESA (PUESTO DE TRABAJO)	
ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
123 ordenadores	40 -DELL OptiPlex 780 SF 16 -Gigabyte Technology Co., Ltd. (CLÓNICOS) 26 -HP Pro SFF 290 G9 Desktop PC 29 -HP ProDesk 400 G7 Small Form Factor PC 12 -LENOVO 11CC002FSP
22 portátiles	6- ASUS EXPERTBOOK B1502CVA_B1502CVA 3- HP TOSHIBA EUSKALTEGI BIBLIOTECA 4- LENOVO
17 LGgram	EQUIPO DE GOBIERNO Y CONCEJALES
1 Plotter/escáner/Copiador a planos	HP Desingjet T2500
2	PIZARRAS DIGITALES (EUSKALTEGI)

Nombre	Número de serie
Brother QL-700	000M8Z943571
Brother QL-700	000H7Z732345
Brother QL-700	000H7Z732325
Brother QL-700	000H7Z732316
Brother QL-700	000H7Z732323
Brother QL-700	000C9Z555595
Canon iP2800 series	508620
EPSON ET-2850 Series	583853363036383182
EPSON ET-2850 Series	584146353031343576
Evolis Zenius	10000488681
HP Deskjet F2200 series	CN9191R47505CC
HP LaserJet M101-M106	VNF3D40356
HP LaserJet M101-M106	VNF3D41903
HP LaserJet M101-M106	VNF3D22626
HP LaserJet M101-M106	VNF3B86029
HP LaserJet M109-M112	VNCZ034779



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audito/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

HP LaserJet M14-M17 PCLmS	VNC5H21806
HP LaserJet M203-M206	VNC3816670
HP LaserJet MFP M129-M134	VNF3Y77695
HP LaserJet MFP M129-M134 PCLmS	VNH4G18747
HP LaserJet Pro Area Social	PHCL131403
HP LaserJet Pro M148-M149 PCL 6 (V3) (Copiar 1)	VNCPM16599
HP laserJet Pro M15w	VNC5L25543
HP LaserJet Pro M404-M405	PHCL125523
HP LaserJet Tank 250x	VNC3R03515
HP LaserJet Tank 250x	VNC3R04869
HP Smart Tank 7000 series	CN27P571W0

IMPRESORAS EN RED	
Nombre	Número de serie
EPSON-ALKATETZA	XAF5014576
HP LaserJet M102w-OMNIA	LJPN AINL
HP_M402DN_PARTAIDETZA	PHC6F10372
HP-EHBILDU	VNF3D22626
HP-EUSKARA	PHCL503998
HP-FPUBLICA-1	PHCL504000
HP-GobernantzaFeminista	
HP-HIRIGINTZA	PHC6707190
HP-INTERVENCION	PHC6G29935
HP-LASERJET-M454-PM	VNC3X04506
HP-OBRAS	PHC6707188
HP-RENTAS	PHC6C40886
HP-TESORERÍA	PHCL417378
HP-URBANISMO-COLOR	VNC3X17552
HP01C668-PRL	CN2B75704P
HP402DN-JUZGADO	PHCPF19404
HPlaserjetM402dne-FPUBLICA	PHC6K46916
HPlaserJetProM404dn-KULTURA	PHFMC45854
HPSAC175	NPI05141A
TOSHIBA ALKATETZA	C7BD46402
TOSHIBA BIENESTAR SOCIAL	C7DE55775
TOSHIBA OBRAS Y SERVICIOS	TXAD60883
TOSHIBA RENTAS	C7KE41677
TOSHIBA SAC	C2B217625
TOSHIBA TALDE POLITIKOAK	TXDD13954
TOSHIBA UDALTZAINGOA	TXHC60455
TOSHIBA URBANISMO	C2C224587



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

HARDWARE DE RED	
ELEMENTOS	CARACTERÍSTICAS
1 servidor de Red (6 VM)	ProLiant ML350 Gen10 24 CPUs x Intel(R) Xeon(R) Silver 4214R CPU @ 2.40GHz 128 GB RAM 4.8TB Almacenamiento RAID 5 (Capacidad 3.82TB) ESX01-
1 servidor de Red (Euskaltegi)	XEON E3-1220-V5 8GB RAM,1TB HD
1 servidor de Red (Policía Municipal)	DELL 2600 2 XEON 2,8, RAM 2GB, 2 HD 73 GB (Espejo), 1 SDLT
2 matrices conmutación	DELL PowerConnect 6248 (Cada matriz contiene) 2 switches 48 puertos 10/100/1000 1 modulo Apilamiento. 1 modulo Conexión Fibra Óptica.
22	PUNTOS DE ACCESO Wifi 5 casa consistorial 2 polideportivo 3 Laudio Hazi 2 Euskaltegi
1 UPS	30 Kva



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Áraba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

SISTEMAS OPERATIVOS Y SOFTWARE SERVIDOR.

SERVIDORES

- WINDOWS SERVER 2022 (Principal-Intranet).
- SQL SERVER 2000 (Principal-Intranet).
- WINDOWS 2000 ADVANCED SERVER (Departamental).
- SQL SERVER 2000(Departamental).
- WINDOWS SERVER 2008 SP2 (Departamental).
- WINDOWS SERVER 2016 ESSENTIALS (Euskaltegi)

PUESTOS

- WINDOWS 7 PROFESIONAL (x64)
- WINDOWS 10 PROFESIONAL
- WINDOWS 10 HOME
- WINDOWS 11 PROFESIONAL

SOFTWARE OFIMÁTICO Y TÉCNICO.

- OFFICE 2010 PROFESIONAL.
- OFFICE 2019 CONCEJALES
- OFFICE 365
- AUTOCAD LITE.
- PRESUPUESTOS (PRESTO)
- CALCULO DE ESTRUCTURAS.
- ANTIVIRUS PANDA ADAPTIVE 360 Y GESTIÓN DE INVENTARIO E INCIDENCIAS

SOFTWARE DEPARTAMENTAL.

- SPAI INNOVA KONTABILITATEA
- NOMINAS Y CONTRATOS (CEDATEC).
- PORTAL HORARIO DEL EMPLEADO
- VIDEO ACTA DIGITAL
- EXPERTA
- ACCEDE (AYTOS).

GESTIÓN DE RECAUDACIÓN, TASAS Y TRIBUTOS.

- GESTIÓN POLIDEPORTIVO Y RESERVAS (OMESA).
- GESTIÓN BIBLIOTECA (ABSYS.NET).
- GESTIÓN PANELES INFORMATIVOS.
- GESTIÓN Y TRAMITACIÓN AYUDAS SOCIALES (IFBS).
- GESTIÓN ARCHIVO MUNICIPAL.
- MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES.



BENETAKO KOPIA, Egiaztatze Kode Seguruaren bidez egiaztatu daitekeena helbide honetan: /COPIA AUTÉNTICA que puede ser comprobada mediante el Código Seguro de Verificación en esta dirección:
<https://udalenegoitza.araba.eus/audiot/validacionDoc/?entidad=LAUDIO>
D0144708b016160fee207e91fb040d11w



**LAUDIO
UDALA**
AYUNTAMIENTO
DE LLODIO

Herriko Plaza, z/g
01400
Laudio/Llodio
(Araba)
www.laudio.eus
IFZ/NIF: P01038001

APLICACIONES ESPECIFICAS CREADAS EN EL AYUNTAMIENTO.

- BASE DE DATOS EXPEDIENTES (Departamental).
- BASE DE DATOS DE PROCEDIMIENTOS Y TRÁMITES.
- BASE DATOS CULTURA.
- BASE DE DATOS ASOCIACIONES
- AUTOMATIZACIÓN DE ACTAS Y DECRETOS.
- GESTIÓN DE RECAUDACIÓN, TASAS Y TRIBUTOS.
- GESTIÓN BONIFICACIONES IBI
- GESTIÓN PAGO FRACCIONADO
- BASE DATOS INTEGRACIÓN SOCIAL.
- BASE DATOS EUSKERA.
- BOLSA DE TRABAJO.
- GESTIÓN DE CITAS (OMIC y TRABAJADORAS SOCIALES).
- GESTIÓN DE SALAS Y ESPACIOS PÚBLICOS.
- GESTIÓN DE PEDIDOS.
- GESTIÓN DE SUSCRIPCIONES.