Usansoloko Udala
Ayuntamiento de Usansolo

# BALDINTZA TEKNIKOEN AGIRIA, USANSOLOKO UDALAREN EKIPO ETA PROGRAMA INFORMATIKOEN ADMINISTRAZIO ETA MANTENTZE INTEGRALEKO ETA ERABILTZAILEENTZAKO LAGUNTZA TEKNIKOKO ZERBITZUA KONTRATATZEKO

## 1. klausula: Kontratuaren xedeak eta hartzaileak

Kontratu honen xedea da ekipo eta programa informatikoen administrazio eta mantentze integraleko zerbitzua ematea da, baita Usansoloko Udalaren berezko lanak garatzean sortzen diren beharren ondorioz Udalaren erabiltzaileei laguntza teknikoa ematea ere.

Plegu honek zerbitzua egiteko moduaren oinarrizko alderdi teknikoak jasotzen ditu, orokorrak zein espezifikoak.

## 2. klausula: Zerbitzua ematea

2.1 Agiri honetan aipatzen den mantentze-zerbitzuaren eta euskarri informatikoaren kontratua aurrerago zehaztuko diren lokal eta eraikinetako ekipo eta azpiegitura teknologiko guztien gainean emango da (oraingoak zein etorkizunekoak).

Zerbitzu honen eraginpeko sistemak eta ekipoak ondoren zerrendatzen diren udal-bulegoetan daudenak dira. Esleipendunak honako bulego hauetan eman beharko du zerbitzua, gutxienez:

1. Txapelena Baserria, kultur etxea.
2. Udal liburutegi publikoa
3. Udaletxea. Udalak lokal berri bat erosi berri du, udaletxea hartuko duena. Espazio hori kontratu honen aplikazio-eremuaren barruan egongo da.

2.2 Kontratu honetatik kanpo daude honako hauek:

- Ekipo berrien inbertsio-gastuak (hala ere, lizitatzaileak udalari aholkularitza eman beharko dio ekipo berriak eskuratzeko)
- Software informatikoa
- Ekipo edo sistemetan pieza akastunak ordeztea, baina ez ekipo berriak aldatzeko edo martxan

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS, ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO A LOS USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE USANSOLO

## Cláusula 1: Objetos del contrato y destinatarios

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de administración y mantenimiento integral de los equipos y programas informáticos, así como la asistencia y apoyo técnico a los usuarios del Ayuntamiento como consecuencia de las necesidades que surgen durante el desarrollo de las labores propias del Ayuntamiento de Usansolo.

El presente pliego contiene el conjunto de aspectos técnicos básicos, tanto generales como específicos, de la forma de realizar el servicio.

## Cláusula 2: Prestaciones del servicio

2.1 El contrato de servicio de mantenimiento y soporte informático que refiere este pliego se prestará sobre la totalidad de los equipos e infraestructuras tecnológicas de los locales y edificios detallados más adelante (tanto actuales como futuros).

Los sistemas y equipos afectados por este servicio son los ubicados en las dependencias municipales que a continuación se relacionan. La adjudicataria deberá prestar su servicio, como mínimo, en todas estas dependencias:

1. Txapelena Baserria, casa de cultura.
2. Biblioteca pública municipal
3. Casa Consistorial. El Ayuntamiento ha adquirido recientemente un nuevo local que será destinado a albergar la sede consistorial. Dicho espacio quedará incluido dentro del ámbito de aplicación del presente contrato.

2.2 Se encuentran excluidos del presente contrato los siguientes:

- Gastos de inversión de nuevos equipos (sin embargo, la licitadora deberá asesorar al Ayuntamiento en la adquisición de nuevos equipos)
- Software informático
- Sustitución de piezas defectuosas en equipos o sistemas, pero no las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

jartzeko pieza horiek ordezteko behar diren lanorduak.

- Sistemak berreskuratzea (zerbitzariak, ordenagailuak eta komunikazio-sistemak) zibererasorik izanez gero.

puesta en funcionamiento de los nuevos equipos

- La recuperación de sistemas (servidores, ordenadores y sistemas de comunicaciones) en caso de ciberataque

## 3. klausula: kontratatutako zerbitzuen irismena eta zehaztapenak

Kontratu honen ondorioetarako, **mantentze-lantzat** hartuko dira sistema informatiko baten gainean egiten diren jarduketa guztiak, baldin eta sistema hori operatibo eta funtzionamendu-maila ezin hobean geratzen bada, sistema eragilea lehengoratzea barne, ekipamenduaren matxurak hala eskatzen duenean.

Kontratuaren xedean sartuta dago, hala badagokio, Udalarekiko lankidetza datuen babesaren arloan segurtasun-arrakalak daudenean.

Usansoloko Udalaren sistema informatikotzat honako hauek hartzen dira: ekipoak (zerbitzariak, kopia-unitateak, biltegiratze-ekipamendua, PCak, terminal arinak, ordenagailu eramangarriak, PC tabletak, inprimagailuak eta eskanerrak, irakurgailuak, grabagailuak eta berrgrabagailuak, monitoreak, disko gogorrak, USB memoriak, USB/PCI/PCMCIA txartelak, grabagailuek eta kamerek osatutako bideozaintza-sistemak, wifi sistemak eta gainerako periferikoak eta osagarriak), indarrean daudenak, bai eta berme igaroa dutenak ere.

Esleipendunak bermea duten ekipoen bermea kudeatu beharko du, eta ekipamenduei laguntza emateaz arduratu beharko du berme hori mugaegunera iristen denean. Bermearen kudeaketak berekin ekarriko du berme-emailearen zerbitzu teknikoekin harremanetan jartzea, beharrezko lekualdaketak egitea eta, beharrezkoa izanez gero, berme-emailearen esku-hartzea amaitu ondoren, ekipoa edo sistema konpondu eta berrinstalatzearen jarraipena egitea. Hori guztia berme-emaileak emandako zerbitzuen maila kontrolatu ahal izateko moduan egingo da, eta, balizko ez-betetzeen kasuan, alderdi bakoitzaren erantzukizuna zehazteko moduan.

Esleipendunak konpromisoa hartzen du Usansoloko Udalak kontratuaren baliozkotasun-epean eskuratu ahal izango duen markaren oraingo inbentarioan daudenen antzeko ezaugarriak dituen edozein ekipamendu informatiko mantentzeko.

Plegu honen I. eranskinean kontratuaren indarraldiaren hasieran dauden ekipoen zerrenda jasotzen da, kontratuaren xede den ekipamenduaren gutxi gorabeherako adierazpen gisa.

Hala ere, erakunde esleipendunak edozein

## Cláusula 3: Alcance y especificaciones de los servicios contratados

A efectos del presente contrato, se entiende por **mantenimiento** todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Se encuentra incluida en el objeto del contrato, en su caso, la colaboración con el Ayuntamiento en casos de brechas de seguridad en materia de protección de datos.

Por sistema informático del Ayuntamiento de Usansolo se entienden los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, Tablet PC's, impresoras y escáneres, lectores, grabadoras y re-grabadoras, monitores, discos duros, memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA, sistemas de videovigilancia integrados por grabadoras y cámaras, sistemas wifi y resto de periféricos y accesorios), con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida.

El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento. La gestión de garantía supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Usansolo pudiera adquirir en el periodo de validez del contrato.

En el anexo I del presente pliego se incluye la relación de equipos que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato como indicación aproximada del equipamiento objeto del mismo

No obstante, la entidad adjudicataria deberá atender



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

ekipamendu edo periferiko artatu beharko du, baldin eta akats edo omisioagatik lehen aipatutako eranskinean sartu ez bada.

cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el Anexo anteriormente indicado.

Enpresa esleipendunak egin beharreko gutxieneko zerbitzuen irismena eta zehaztapenak, mugatzaileak izan gabe, honako hauek izango dira:

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

### a) Sistemaren administrazioa:

Ekipo, zerbitzari eta erabiltzaile guztiak administratzeko oinarrizko zereginak:

- Erabiltzaileen eta lantaldeen administrazioa, baimenak eta sarbideak
- Lan-estazioak administratzea
- Zerbitzariak administratzea (birtualak barne), eta beharrezkoak diren zerbitzari berriak instalatzea eta konfiguratzea.
- Sarearen administrazioa eta topologia
- Interneteko konexioaren segurtasuna eta monitorizazioa erabiltzaile guztientzat
- Sistema kanpotik erasoetatik babestea
- Datuen segurtasun-kopiak
- Udalaren posta-kontu guztiak administratzea, iPhone, smartphone eta antzeko gailuak barne.

### a) Administración del sistema:

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- Administración de estaciones de trabajo
- Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- Administración de la red y su topología
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior
- Copias de seguridad de los datos
- Administración de todas las cuentas de correo del Ayuntamiento, incluyendo los dispositivos iPhone, smartphone y similares

### b) Ekipoak eta programak mantentzea

Erabiltzaile-ekipoak, inprimagailuak eta sareko baliabideak mantentzeko zerbitzuak:

- Ekipoak instalatzea eta berriz instalatzea, bai eta horiek birkokatzeko aukera ere.
- Software-bertsioak instalatzea, berrinstalatzea eta migratzea
- Ordenagailuak eta inprimagailuak mantentzea
- Sarean partekatutako baliabideen kudeaketa
- Erabiltzaile bakoitzaren programak instalatzea eta mantentzea
- Lanpostu bakoitzerako partekatutako baliabideen kudeaketa

### b) Mantenimiento de equipos y programas

Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos
- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- Mantenimiento de ordenadores e impresoras
- Gestión de los recursos compartidos en la red
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Erabiltzaileei lan informatikoan laguntzea (gorabehera teknikoak)
- Ezarri beharreko programa eta/edo produktu berriei buruzko erabakian parte hartzea
- Sarearen topologiaren kudeaketa

- Asistencia al trabajo informático a los usuarios (incidencias técnicas)
- Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- Gestión de la topología de la red

### c) Bilakaera teknologikoko proiektu eta zereginetarako laguntza teknikoa

Enpresa esleipendunak atxikitako langileak Enpresa esleipendunak kontratuaren prestazioari atxikitako langileek Usansoloko Udaleko arduradunek egokitzat jotzen dituzten proiektuetan parte hartuko dute, proiektuaren edo azpiegituren arduradunek esleitzen dizkieten zereginak betez. Proiektu baten edozein fasetan parte har daiteke, betiere kontratu honen xede den azpiegituraren barruan.

Proiektu mota hauetan parte hartu ahal izango dute:

- Usansoloko Udalaren modernizazio informatikoan eta udal mekanizazioaren etengabeko hobekuntzan laguntzea
- Produktu edo azpiegitura berriak ezartzea
- Dauden azpiegituren bilakaera teknologikoa eta software-migrazioak
- Konfigurazio-aldaketak, hazkundea ahalbidetzeko
- Software-produktuen bertsioaren migrazioak
- Segurtasun informatikoa, fisikoa zein logikoa

### c) Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Usansolo estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato.

Los tipos de proyectos en los que podrán participar son los siguientes:

- Apoyo en el proceso de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento de Usansolo
- Implantación 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
- Seguridad informática tanto física como lógica

### d) Estatistika-erregistroak

Enpresa esleipendunak interesgarritzat jotzen diren datu guztien erregistroa eraman beharko du; besteak beste, honako hauek:

- Hardware eta softwareko esku-hartzeen kopurua
- Konpondutako ekipoak
- Ordeztutako taldeak
- Gorabehera nabarmenak
- Interesgarritzat jotzen diren beste datu

### d) Registros estadísticos

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto, entre otros, los siguientes:

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



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

batzuk

Halaber, hilean behin, enpresa esleipendunak txosten bat egingo du datu esanguratsuenen balantzea egiteko eta, beharrezkoa izanez gero, Udalari ekintza zuzentzaileak proposatzeko.

### e) Aholkularitza teknikoa eta ezarpen informatikoa udaletxe berrian

Usansoloko Udalaren udaletxe berria eraikitzearen ondorioz, zerbitzuaren enpresa esleipendunak honako funtzio gehigarri hauek hartu beharko ditu bere gain, kontratuaren irismenaren barruan:

#### 1. Aholkularitza teknikoa eraikuntza-fasean zehar:

Enpresa esleipendunak aholkularitza espezializatua emango du azpiegitura teknologikoaren, komunikazioen eta segurtasun informatikoaren arloan, obra-zuzendaritzarekin eta proiektuaren ardura duten talde teknikoekin lankidetzan. Atazen artean egongo dira, besteak beste:

- Zerbitzarien gelako klimatizazioaren, elikadura elektrikoaren, erredundantziaren, segurtasun fisikoaren eta konektagarritasunaren eskakizunak definitzea.
- Kanalizazioak, kableatu egituratua, sare-puntuak, zuntz optikoa eta wifi estaldura diseinatzeko aholkularitza.
- Enpresa kontratistekin koordinatzea, instalazio teknologikoak behar bezala gauzatzen direla bermatzeko.
- Azpiegitura teknikoki baliozkotzea abian jarri aurretik.

#### 2. Ekipo informatikoak lekuz aldatzea eta instalatzea:

Obra amaitu ondoren, esleipedunak arduratuko da udalaren ekipo informatiko eta periferiko guztiak lekualdatzeaz, instalatzeaz eta martxan jartzeaz. Atazetan honako hauek sartuko dira:

- Lekualdatu beharreko ekipoen aldez aurreko inbentarioa.
- Ekipamenduak egoitza berrian berriz instalatzea eta konfiguratzea.
- Azpiegitura teknologikoaren konektagarritasuna, funtzionaltasuna eta segurtasuna egiaztatzea.

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.

### e) Asesoramiento técnico e implantación informática en la nueva casa consistorial

Con motivo de la construcción de la nueva casa consistorial del Ayuntamiento de Usansolo, la empresa adjudicataria del servicio deberá asumir las siguientes funciones adicionales, incluidas dentro del alcance del contrato:

#### 1. Asesoramiento técnico durante la fase de construcción:

La empresa adjudicataria prestará asesoramiento especializado en materia de infraestructura tecnológica, comunicaciones y seguridad informática, colaborando con la dirección de obra y los equipos técnicos responsables del proyecto. Las tareas incluirán, entre otras:

- Definición de requisitos de climatización, alimentación eléctrica, redundancia, seguridad física y conectividad del cuarto de servidores.
- Asesoramiento en el diseño de canalizaciones, cableado estructurado, puntos de red, fibra óptica y cobertura wifi.
- Coordinación con las empresas contratistas para garantizar la correcta ejecución de las instalaciones tecnológicas.
- Validación técnica de la infraestructura antes de su puesta en marcha.

#### 2. Traslado e instalación de los equipos informáticos:

Una vez finalizada la obra, la empresa adjudicataria será responsable del traslado, instalación y puesta en funcionamiento de todos los equipos informáticos y periféricos del Ayuntamiento. Las tareas incluirán:

- Inventario previo de los equipos a trasladar.
- Reinstalación y configuración de los equipos en la nueva sede.
- Verificación de conectividad, funcionalidad y seguridad de la infraestructura tecnológica.
- Actualización del inventario y documentación



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Inbentarioa eta lekualdatu osteko dokumentazio teknikoa eguneratzea.

3. Gauzatzeko baldintzak:

- Jarduketa horiek udal-langileekin koordinatuta egingo dira, eta eguneroko jardunean ahalik eta eragin txikiena izaten saiatuko da.
- Udalak eskatu ahal izango du zeregin horietako batzuk ohiko ordutegitik kanpo egiteko, asteburuak barne.
- • Enpresa esleipendunak lan-plan xehatua aurkeztu beharko du, kronogramarekin.

4. klausula: Zerbitzuaren barruko zereginak

4.1 MANTENIMENDU PREBENTIBOA:

Sistema, datu-sare eta ekipamendu informatikoen degradazioaren ondorioz sor daitekeen edozein arazo identifikatzeko eta zuzentzeko, sistema horiek aldizka berrikustean datza.

Arazoen prebentzioa gauzatzeko, gutxienez ekintza hauek egingo dira sistemetan:

- Oinarrizko mantentze-lanak: Oinarrizko sistemak administratzeko lanak, horien jarraitutasuna bermatzeko. Besteak beste, honako zeregin hauek biltzen ditu: log-ak esportatzea, diskoko espazioen erabilera egiaztatzea, erregistroa eta aldi baterako fitxategiak garbitzea, birusak eta asmo txarreko softwarea garbitzea, ekipoen berrikuspen orokorra, sarearen egoeraren berrikuspen orokorra, zerbitzarien berrikuspena, segurtasun-kopien sistemaren berrikuspena, etab.
- Sistemen baliabideak monitorizatzea eta aztertzea: Monitorizazio-tresna baten bidez, sistemaren baliabideak aztertuko dira, arazoak gertatu aurretik arazoei aurrea hartu ahal izateko. CPU kontsumoak, memoria, diskoa, zerbitzuen egoera.
- Adabakiak eguneratzea: Fabrikatzaileek argitaratutako segurtasun-adabakiak eta Service Packs (adabaki multzoa) instalatzea aurreikusten du.
- Gomendatutako prebentzio-ekintzen hileko reportinga: Hilero txosten bat emango da sistemaren gainean egindako prebentzio-

técnica post-traslado.

3. Condiciones de ejecución:

- Estas actuaciones se realizarán en coordinación con el personal municipal, procurando minimizar el impacto en la operativa diaria.
- El Ayuntamiento podrá requerir que parte de estas tareas se realicen fuera del horario habitual, incluyendo fines de semana.
- La empresa adjudicataria deberá presentar un plan de trabajo detallado con cronograma.

Cláusula 4: Tareas incluidas en el Servicio

4.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO:

Consiste en la revisión periódica de los sistemas mantenidos con el objetivo de identificar y corregir cualquier problema que pueda darse por la degradación de los sistemas, red de datos y equipamiento informático, antes de que suceda.

Para llevar a cabo la prevención de problemas, se realizarán como mínimo las siguientes acciones en los sistemas:

- Tareas de mantenimiento básicas: Tareas de administración de los sistemas básicas para garantizar la continuidad de los mismos. Incluye tareas como exportación de logs, verificación de uso espacios en disco, limpieza de registro y archivos temporales, limpieza de virus y software malintencionado, revisión general de equipos, revisión general del estado de la red, revisión de servidores, revisión del sistema de copias de seguridad, etc.
- Monitorización y análisis de los recursos de los sistemas: Mediante una herramienta de monitorización se realizará un análisis de los recursos del sistema de forma que sea posible anticiparse a problemas antes de que estos ocurran. Consumos de CPU, memoria, disco, estado de los servicios.
- Actualización de parches: Contempla la instalación de parches de seguridad y Service Packs (conjunto de parches) publicados por los fabricantes.
- Reporting mensual de acciones preventivas recomendadas: Se entregará un reporte mensual con las tareas preventivas realizadas sobre el



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

lanekin.

- **Azpiegituraren analisia**: Aldian-aldian, dauden azpiegiturak aztertuko dira, ekosistema zer egoeratan dagoen egiaztatzeko.

- **Gomendatutako prebentzio-ekintzen proposamena jasotzen duen txostena:** Azpiegiturak aztertu ondoren, txosten bat egingo da gomendatutako ekintzekin, zerbitzuen jarraitutasuna errendimendu onenarekin bermatzeko.

- **Prebentzio-ekintzen jarraipena eta gauzatzea:** Txostena egin eta gomendatutako ekintzak onartu ondoren, prebentzio-ekintzak gauzatuko dira, eta, horretarako, beharrezko aldi baterako ezintasuneko langileekin koordinatuko dira eta egindako ekintzen jarraipena egingo da.

- **Sistemaren barne-analisia**: Sistemako gertaeren erregistroak berrikusiko dira, erregistratu den edozein akats edo ohartarazpen identifikatzeko, eta gertaera horrek ingurunean izan dezakeen inplikazioa aztertuko da.

sistema.

- **Análisis de infraestructura:** Periódicamente se realizará un análisis de las infraestructuras existentes para verificar el estado en el que se encuentra el ecosistema.

- **Informe con la propuesta de acciones preventivas recomendadas:** Tras el análisis de las infraestructuras, se realizará un informe con las diferentes acciones recomendadas que garanticen la continuidad de los servicios con óptimo rendimiento.

- **Seguimiento y ejecución de las acciones preventivas:** Una vez realizado el informe y aprobadas las acciones recomendadas, se ejecutarán las acciones preventivas coordinándose para ello con el personal IT necesario y realizando un seguimiento de las acciones realizadas.

- **Análisis interno del sistema:** Se realizarán revisiones de los registros de sucesos del sistema para identificar cualquier error o advertencia que pueda haberse registrado, analizando la implicación que este hecho pudiera tener para el entorno.

## 4.2 ZUZENTZAILEA

Mantentze-lan horren barruan sartzen dira sistemen degradazioagatik, datu-sarean edo plegu honen I. eranskinean jasotako edozein ekipamenduren anomalia edo matxuragatik ingurunearen egunerokoan sortzen diren gorabehera guztiak kudeatzeko eta konpontzeko behar diren zerbitzu guztiak.

· **Kasuen kudeaketa:** Zerbitzu honen barruan, gorabehera baten bizi-ziklo osoa sartzen da, xehetasunez:

- ✓ Informazio bilketa: Mantentze-lanen enpresa esleipenduna arduratuko da kasuari buruzko datu guztiak biltzeaz, arazoaren ebaluazio egokia egin ahal izateko.

- ✓ Analisia: Kasuari buruzko informazioa eskuratu ondoren, intzidentzia aztertuko da, kausa posibleak zehazteko eta horiek zuzentzeko dauden aukerak ebaluatzeko.

- ✓ Arazoa konpontzeko ekintzak: Aztertu ondoren, zuzentzeko identifikatutako ekintzak aplikatuko dira.

- ✓ Egiaztapena: Azkenik, arazoa konpondu dela eta ingurunea esparru guztietan egonkorra dela

## 4.2 CORRECTIVO

Dentro de este mantenimiento se engloba todos los servicios necesarios para la gestión y subsanación de todas las incidencias que surjan en el día a día del entorno por la degradación de sistemas, en la red de datos o por anomalía o avería de cualquier de los equipos incluidos en el Anexo I del presente pliego.

· **Gestión de Casos:** Dentro de este servicio se engloba todo el ciclo de vida de una incidencia, en detalle:

- ✓ Recogida de información: La empresa adjudicataria del mantenimiento se encargará de recopilar todos los datos sobre el caso para poder hacer una evaluación del problema adecuada.

- ✓ Análisis: Una vez que se dispone de la información sobre el caso, se procederá al análisis de la incidencia para determinar las posibles causas y evaluar las diferentes alternativas para su corrección.

- ✓ Acciones para la subsanación del problema: Tras el análisis, se procederá a la aplicación de las acciones identificadas para la corrección.

- ✓ Verificación: Finalmente se verificará que el problema ha sido solucionado y que el entorno



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

egiaztatuko da.

· Kasuari buruzko jardueren erregistroa: Kasu guztiak erregistratuko dira enpresa esleipendunak, agiri honen 6.5 artikuluaren arabera, horretarako duen gorabeherak kudeatzeko tresnan, eta bakoitzean informazio garrantzitsua sartuko da, eta une bakoitzean zer egoeratan dagoen ikusi ahal izango da.

· Kasuen egoerari buruzko hileroko txostenak aurkeztea: Hilabetearen amaiera bakoitzean, bezeroarentzako txosten bat sortuko da, hilabete horretan bertan sortutako kasuen eta irekita egon daitezkeenen laburpenarekin.

"Kritiko" gisa katalogatutako intzidentziek (ikus "Erantzun-denborak" atala) txosten xehatua sortzea ekarriko dute, eta bertan jasoko dira gertaeraren dokumentazio espezifikoa, aurkitutako kausak eta hura ebazteko egindako ekintzak.

· Koordinazioa fabrikatzailearen euskarriarekin: Konplexutasunagatik edo produktuarekin arazo bat izateagatik fabrikatzailearen esku-hartzea behar duten kasuetan, enpresa esleipendunak ezin izango du gorabehera konpondu produktuaren fabrikatzailea kontuan hartu gabe. Zerbitzu horren barruan sartzen da fabrikatzailearen laguntza-taldearekin komunikatzea eta koordinatzea, hark adierazitako jarduerak eginez.

· Kasuen kudeaketa eta jarraipen proaktiboa: Kasuen kudeaketaren ohiko operatiboak kasuak automatikoki ixtea ekarriko du, baldin eta bi lanegunen ondoren ez bada berririk izan planteatutako ekintza zuzentzaileen aurrean ebazpenik eman ez dela (kasu horietarako, taldeak ezin badu egiaztatu, bezeroaren beraren esku-hartzerik gabe). Zerbitzu honek gorabehera bakoitzaren jarraipen proaktiboa egiten du, betiere kasua irekitzeko arduradunarekin komunikazio-hari bat irekita.

· Kasu kritikoetarako in situ esku-hartzea: "Kritiko" gisa katalogatutako intzidentzietan (ikus "Erantzun-denborak" atala), aurrez aurreko esku-hartze zerbitzu bat eskainiko da arazoa ahalik eta lasterren konpontzeko, betiere urruneko ebazpena ezinezkoa bada.

· Ekipamendu informatikoa konpontzea: hardwarearen konponketa ekipoa matxuratuta dagoen lekuan egingo da, eta jatorrizko ordezko piezak edo ezaugarri eta funtzionaltasun berekoak erabiliko dira. Jatorrizko kokalekuan konponketarik egin ezin bada, ekipoa kendu egingo da, antzeko ezaugarriak dituen beste batekin ordeztu ondoren. Hori guztia, eragindako erabiltzaileek beren jarduerak ahalik eta eten txikienarekin egin ahal izan ditzaten.

es estable en todos los ámbitos.

· Registro de actividades sobre el caso: Todos los casos se registrarán en la herramienta de gestión de incidencias con la que, a tal objeto, cuente la empresa adjudicataria de acuerdo con el artículo 6.5 del presente Pliego, incluyendo en cada uno la información relevante y pudiéndose ver el estado en cada momento.

· Presentación de informes mensual del estado de casos: Cada fin de mes, se generará un informe para el cliente con el resumen de casos generados en ese mismo mes y los que pudieran estar abiertos.

Las incidencias catalogadas como "críticas" (véase apartado de "Tiempos de respuesta"), implicarán la generación de un informe detallado que recogerá la documentación específica del suceso, las causas encontradas y las acciones llevadas a cabo para su resolución.

· Coordinación con el soporte del fabricante: En las ocasiones que por complejidad o por deberse a un problema con el producto, necesiten intervención del fabricante, la empresa adjudicataria no podrá resolver la incidencia sin contar con el fabricante del producto. Este servicio incluye la comunicación y coordinación con el equipo de soporte del fabricante realizando las actuaciones que indique el mismo.

· Gestión y seguimiento proactivo de casos: La operativa normal de la gestión de casos implicará el cierre automático de los casos, si tras dos días laborables no ha habido noticias de no resolución ante las acciones correctoras planteadas (para aquellos casos cuya verificación no pueda llevarse a cabo por el equipo, sin la intervención del propio cliente). Este servicio incluye un seguimiento proactivo de cada incidencia, manteniendo siempre abierto un hilo de comunicación con el responsable de la apertura del caso.

· Intervención in-situ para casos críticos: En incidencias catalogadas como "críticas" (véase apartado de "Tiempos de respuesta"), se ofrecerá un servicio de intervención presencial para subsanar a la mayor brevedad el problema, siempre y cuando no sea posible la resolución en remoto.

· Reparación equipamiento informático: La reparación de hardware se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original, se retirará el equipo previa sustitución por otro de características similares. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Matxuratutako ekipoa bermean badago, esleipendunak ekipamenduaren fabrikatzailearekin kudeatuko du bermea.

Si el equipo averiado está en garantía, el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo.

Esleipendunaren betebeharra da ekipoa behar bezala funtzionatzen uztea edo, hala badagokio, etengabe ordezkatzea, Udalak baimena eman ondoren.

Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso, su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Kontratu hau gauzatzeari dagokionez, ekipamenduen erabilera normalak eragindako higadura matxuraren kontzeptuarekin parekatzen da.

A efectos de ejecución del presente contrato, se asimila al concepto de avería, el desgaste por el uso normal de los equipos.

Ekipoak konpondu, ordeztu edo hobetzeko behar diren osagaiak eskuratzeko gastuak Udalaren kontura izango dira, eta aldez aurretik dagokion aurrekontua baimendu beharko da.

Los gastos de adquisición de componentes necesarios para la reparación, sustitución o mejora de los equipos correrán por cuenta del Ayuntamiento, debiendo autorizar previamente el presupuesto correspondiente.

· Datu-sarearen instalazioak mantentzea: Usansoloko Udalak eskatuta egiten den zerbitzuko datu-sarearen mantentze-lantzat jotzen da, kontratu honen xede den edozein ekipamenduren konexioan agertzen den hardware edo software matxura bat konpontzeko, ekipamendua kokatuta dagoen instalazioen sare lokalera, sarean bertan edo haren euskarri diren sareko elektronika-ekipoetan, switchetan eta hub-etan, kontratu honen xede direnak.

· Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos: Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición del Ayuntamiento de Usansolo para solucionar una avería hardware o software que se presente en la conexión de cualquier de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y hubs, objeto de este contrato.

4.3 EBOLUTIBOA

4.3 EVOLUTIVO

Mantentze mota honetan eskaintzen diren zerbitzuen helburua sistemetan eboluzionatzea da, alderdi fisiko eta logiko guztiak hobetzeko eta, zerbitzuen errendimendu optimoa lortzeaz gain, batzuetan, erabiltzaileentzako funtzionalitate berriak ere lortzeko.

Los servicios ofrecidos en este tipo de mantenimiento tienen como objetivo evolucionar en los sistemas, para mejorar todos los aspectos tanto físicos como lógicos, y obtener no solo un rendimiento óptimo de los servicios, sino también en ocasiones, nuevas funcionalidades para los usuarios.

• Plataformaren aholkularitza teknologikoa: enpresa adjudikaziodunak aholkularitza-lanak egingo ditu sistemaren erabiltzaileek beren azpiegituraren ahalik eta errendimendu eta funtzionaltasun handiena lortu ahal izan dezaten.

• Asesoramiento tecnológico de la plataforma: La empresa adjudicataria realizará labores de asesoramiento para que los usuarios del sistema puedan obtener el máximo rendimiento y funcionalidad de su infraestructura.

• Mendeko inguruneen migraziorako euskarria: Ez direnez modu autonomoan funtzionatzen duten eta neurri handi batean sarean kokatutako beste sistema batzuen mende dauden sistema isolatuak (posta elektronikoko plataforma, proxy zerbitzariak, firewall-ak, sistema eragileak...), zerbitzu horrek plataformaren gainean beharrezkoak diren ekintzen koordinazioa eskainiko die erabiltzaileei, ingurune horien migrazioak zerbitzuetan arazorik eragin ez dezan.

• Soporte a migración de entornos dependientes: Al no tratarse de sistemas aislados que funcionan de forma autónoma y depender en gran medida de otros sistemas ubicados en la red (plataforma de correo electrónico, servidores proxy, firewalls, sistemas operativos...), este servicio ofrecerá a los usuarios la coordinación de las acciones necesarias sobre la plataforma para que la migración de estos entornos no implique problemas en los servicios.

• Mendeko inguruneetan gertatzen diren aldaketen ondoriozko esku-hartzeak plataforman: inguruneari lotutako eta hedatutako arkitektura aldatzeko edo handitzeko jarduketak sartuko dira. Horrek berekin dakar zerbitzariak aldatzea, zerbitzari berriak sartzea, osagai independenteak aldatzea/instalatzea,

• Intervenciones en la plataforma por cambios en entornos dependientes: Se incluirán actuaciones para modificar o ampliar la arquitectura desplegada y asociada al entorno. Esto implica cambios de servidores, inclusión de nuevos servidores, modificación/instalación de



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

erabilgarritasun handia, etab.

• Plataformaren bertsioak migratzea: Udalak egokitzat jotzen dituen soluzioen bertsio berrietara migratzeko euskarria sartuko da. Soluzio horiek arkitektura- eta hardware-aldaketak, erabiltzaileen migrazioa eta abar eragin ohi dituzte.

Usansoloko Udalak egindako kalkuluan oinarrituta, urteko 300 orduko dedikazioa aurreikusten da kontratu-aldian zerbitzua emateko. Arduraldi hori baldintza-agiri honetan deskribatutako zerbitzu-tipologien artean banatuko da, gutxi gorabeherako kalkulu honen arabera:

Prebentziozko mantentze-lanak: 70 ordu

Mantentze-lan zuzentzaileak: 70 ordu

Mantentze ebolutiboa: 70 ordu

Erabiltzaileentzako laguntza eta proiektua: 70 ordu

Estatistika-txostenak egitea: 10 ordu

Zerbitzua eskualdatzea: 10 ordu

Ohar argigarriak:

• Banaketa hori orientagarria da, eta zerbitzuaren benetako beharren arabera egokitu ahal izango da, Udalaren aldez aurreko adostasunarekin.

• Orduek aurrez aurreko esku-hartzeak eta urruneko euskarria barne hartzen dituzte, baldintza-agiri honen 5.1 klausulan ezarritakoaren arabera.

• Esleipendunak zerbitzu mota bakoitzean emandako orduen kontrol zehatza egin beharko du, eta hileko txostenetan jaso beharko du.

## 5. klausula – Zerbitzua emateko baldintzak

### 5.1. ORDUTEGI-ERABILGARRITASUNA

Usansoloko Udalaren instalazioetan hilean behar den in situ dedikazioa astelehenetik ostiralera izango da, 07:30etik 15:00etara, salbu eta zerbitzuaren behar puntualengatik beste ordutegi bat behar bada.

### 5.2. ERANTZUTEKO DENBORAK

Erantzun-denborak gorabehera mota bakoitzerako ezarriko dira, lehentasunaren, larritasunaren eta garrantziaren arabera.

componentes independientes, alta disponibilidad, etc.

• Migración de versiones de la plataforma: Se incluirá el soporte a la migración a nuevas versiones de las soluciones que el Ayuntamiento considere oportunas, que suelen implicar cambios de arquitectura, hardware, migración de usuarios, etc.

Con base en la estimación realizada por el Ayuntamiento de Usansolo, se prevé una dedicación total de 300 horas anuales para la prestación del servicio durante el periodo contractual. Esta dedicación se distribuirá entre las distintas tipologías de servicio descritas en el presente pliego, conforme a la siguiente estimación orientativa:

Mantenimiento preventivo: 70 horas

Mantenimiento correctivo: 70 horas

Mantenimiento evolutivo: 70 horas

Asistencia a usuarios y proyecto: 70 horas

Elaboración de informes estadísticos: 10 horas

Traspaso del servicio:10 horas

Notas aclaratorias:

• Esta distribución es orientativa y podrá ajustarse en función de las necesidades reales del servicio, previa conformidad del Ayuntamiento.

• Las horas incluyen tanto intervenciones presenciales como soporte remoto, según lo establecido en la cláusula 5.1 del presente pliego.

• El adjudicatario deberá llevar un control detallado de las horas dedicadas a cada tipo de servicio, reflejándolo en los informes mensuales

## Cláusula 5 – Condiciones de prestación del servicio

### 5.1. DISPONIBILIDAD HORARIAL

La dedicación mensual necesaria in situ en las instalaciones del Ayuntamiento de Usansolo, se realizará de lunes a viernes de 07:30 a 15:00, salvo que por necesidades puntuales del servicio se requiera un horario diferente.

### 5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta se establecerán para cada tipo de incidencia, en función de su prioridad, urgencia e importancia de la misma.



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Intzidentzia-motak honela sailkatuko dira:

• Kritika: erabiltzaileen % 100i eragiten diotenean, sistemen erorketa edo funtzionamendu okerragatik.

• Lehentasunezkoa: Hutsegitearen larritasunak erabiltzaile multzo esanguratsu bati eragiten dio, eta arazo komuna da guztientzat, baina ez sistema osoari. Kategoria horretan sartzen da zerbitzuren baten erorketa, bezeroaren zerbitzu orokorrari eragin gabe.

• Normala: Inpaktu txikia bezeroarentzat edo bezeroarentzat, arazoa egon arren. Lehentasun txikiagoko ekintzak behar ditu. Produktuaren funtzionaltasunean eragin txikia duten akats txikiak.

• Kontsulta: maila hau plataformaren funtzionaltasunean edo errendimenduan eraginik ez duten kontsultei zuzenduta dago.

Los tipos de incidencia se clasificarán de la siguiente manera:

- Crítica: Cuando afecten al 100% de usuarios por una caída o malfuncionamiento de los sistemas.
- Prioritaria: La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de usuarios siendo el problema común para todos ellos, pero no al sistema completo. Entra dentro de esta categoría la caída de alguno de los servicios, sin afección al servicio global del cliente.
- Normal: Bajo impacto para el cliente o el cliente no lo percibe, aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del producto.
- Consulta: Este nivel está dirigido a consultas en las que no hay impacto en la funcionalidad o rendimiento de la plataforma.

Kontratua betetzeari dagokionez, erantzun-denboratzat hartuko da gorabehera baten berri ematen denetik adjudikazioduna ekipoa kokatuta dagoen instalazioetan erabiltzailearen eskura jartzen den arte igarotako epea, instalazio horietan hura konpontzeko bertaratuz edo urruneko kontrol bidez sistemara edo azpiegitura-ekipora sartuz, betiere gorabehera horrela konpon badaiteke.

A efectos del cumplimiento del contrato, se entiende por tiempo de respuesta el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o accediendo por control remoto al sistema, equipo infraestructura, siempre y cuando pueda resolverse así la incidencia.

Erantzuteko eta ebazteko denborak honako hauek izango dira:

Los tiempos de respuesta y resolución serán los siguientes:

| TIPO DE INCIDENCIA | PLAZO MAXIMO DE RESPUESTA (recogida de datos) | PLAZO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN |
|---|---|---|
| Casos críticos | 1 hora | 6 horas |
| Casos prioritarios | 2 horas | 12 horas |
| Casos de consulta | 2 horas | 24 horas |
| Casos normales | 2 horas | 48 horas |

Erantzun-denborak zenbatzeko, kontratatutako arreta-ordutegiaren barruan gorabehera jakinarazten denetik igarotako orduak bakarrik zenbatuko dira

Para el cómputo de los tiempos de respuesta solo se computarán las horas transcurridas dentro del horario de atención contratado, desde que se notifica la incidencia.

5.3. EZAGUTZA ESKUALDATZEA

5.3. TRASPASO DE CONOCIMIENTO

Kontratua amaitzean, dagokion lizitazioan beste enpresa bat bada zerbitzuaren adjudikazioduna, kontratu honen adjudikaziodunak konpromisoa hartzen du trantsizioa errazteko eta ezagutza enpresa berriari eskualdatzeko, Usansoloko Udalak jasotzen duen zerbitzua ez dadin izan ordura arte jasotzen

A la finalización del contrato, en caso de que resultara adjudicataria del servicio otra empresa en la correspondiente licitación, el adjudicatario del presente contrato se compromete a facilitar la transición y el traspaso de conocimiento a la nueva empresa, de manera que el servicio que reciba el Ayuntamiento de Usansolo



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

zuenaren desberdina, ezarritako prestazioei eta baldintza-agiri honetan jasotakoei dagokienez.

Horretarako, hilabeteko epea aurreikusten da, zerbitzua emateari uzten zaion, kontratua amaitzen den edo suntsiarazten den unetik zenbatzen hasita.

Zerbitzuaren eskualdatzearen kostua kontratu honen adjudikaziodunak hartuko du bere gain, eta ez du kostu gehigarririk eragingo zerbitzuaren fakturazioan, betiere guztira zerbitzuko 10 ordu gainditzen ez baditu.

no difiera en absoluto del que venía recibiendo hasta ese momento, en relación a las prestaciones establecidas y en este pliego.

Para ello, se prevé un periodo de tiempo de un mes, a contar desde el momento en que deje de prestarse el servicio, se termine o se resuelva el contrato

El coste del traspaso del servicio será asumido por la adjudicataria del presente contrato, y no supondrá un coste adicional en la facturación del servicio, siempre y cuando no supere en total 10 horas de servicio.

## 6. klausula.- Lan-metodologia eta baliabideen atxikipena

6.1. ZEREGIN ZUZENTZAILEAK

Jarraian, zerbitzuan sartutako zeregin zuzentzaileak gauzatzeko jarraitu beharreko metodologia aurkezten dugu.

- *Gorabeheren alta:*

Gorabeherei alta emateko metodoak:

- Gorabeherak kudeatzeko web-interfazea.
- Posta elektronikoa.
- Telefono bidezko euskarria: Telefono bidezko euskarriak erabilgarritasun-ordutegia izango du, baldintza-agiri honen 5.1.2 apartatuan aurreikusitakoaren arabera.

• *Gorabehera jaso eta konpontzea*

Gorabehera bat jaso ondoren (telefonoz edo posta elektronikoz), kudeaketa-sisteman sartuko da, gorabeheren trazabilitatea izateko, eta datu hauek sartuko dira:

- Sorkuntza
- Ebazpena
- Arazoaren datuak biltzea
- Ebazpen-aldiko iruzkinak
- Inplikatutako langileak

Gorabehera bat jaso ondoren (telefonoz edo posta elektronikoz), kudeaketa-sisteman sartuko da, gorabeheren trazabilitatea izateko, eta datu hauek sartuko dira:

## Cláusula 6.- Metodología de trabajo y adscripción de medios

6.1. TAREAS CORRECTIVAS

A continuación, presentamos la metodología que se deberá de seguir para la ejecución de las tareas correctivas incluidas en el servicio.

- *Alta de incidencias:*

Métodos de alta de incidencias:

- Interfaz web de gestión de incidencias.
- Correo electrónico.
- Soporte telefónico: El soporte telefónico tendrá un horario de disponibilidad según lo previsto en el apartado 5.1.2 del presente pliego.

- *Recepción y resolución de incidencia*

Tras la recepción de una incidencia (ya sea telefónicamente o por correo electrónico) se incluirá en el sistema de gestión a efectos de tener una trazabilidad de las incidencias, donde se incluirán los siguientes datos:

- Creación
- Resolución
- Recogida de datos del problema
- Comentarios durante la resolución
- Personal involucrado

Tras la recepción de una incidencia (ya sea telefónicamente o por correo electrónico) se incluirá en el sistema de gestión a efectos de tener una trazabilidad de las incidencias, donde se incluirán los siguientes datos



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

| | |
|---|---|
| · Sorkuntza | · Creación |
| · Ebazpena | · Resolución |
| · Arazoaren datuak biltzea | · Recogida de datos del problema |
| · Ebazpen-aldiko iruzkinak | · Comentarios durante la resolución |
| · Inplikatutako langileak | · Personal involucrado |

Alta eman ondoren, enpresa adjudikazioduna Usansoloko Udalarekin harremanetan jarriko da (dena aldi berean izan daiteke telefono bidezko gorabehera batean), informazio gehiago biltzeko edo konponbide bat emateko.

Una vez dada de alta, la empresa adjudicataria se pondrá en contacto con el Ayuntamiento de Usansolo (puede ser todo simultáneo en una incidencia telefónica) para recabar más información o proporcionarle una solución.

Gorabeherak kudeatzeko sistema Usansoloko Udaleko erabiltzaileek irekitako gertaeren eta horien egoeraren jarraipena egin ahal izateko moduan egingo da.

El sistema de gestión de incidencias se realizará de forma que los usuarios del Ayuntamiento de Usansolo pueden realizar seguimiento de los incidentes abiertos, así como de su estado.

Hilero, eta sisteman alta emandako intzidentzietan oinarrituta, izapidetutako intzidentzien txostena emango zaio Usansoloko Udalari, laguntza-zerbitzuek erabiltzaileen arazoen ikuspegia izan dezaten, ekintzak planifikatzeko.

Mensualmente y basándose en las incidencias dadas de alta en el sistema, se proporcionará al Ayuntamiento de Usansolo informe con las incidencias tramitadas de forma que los servicios de soporte puedan tener una visión de los problemas de los usuarios a efectos de planificación de acciones.

Era berean, kontratu honen jarraipenaz arduratzen diren langileek gorabeherak kudeatzeko sistemarako sarbidea izango dute, gorabehera horien egoera eta bilakaera egiaztatu eta kontrolatzeko, agiri honen 6.5 apartatuaren arabera.

Asimismo, el personal responsable del seguimiento del presente contrato dispondrá de acceso al sistema de gestión de incidencias al objeto de verificar y controlar el estado y evolución de las mismas, de acuerdo con el apartado 6.5 del presente pliego.

6.2. URRUNEKO EUSKARRIA

6.2. SOPORTE REMOTO

Urruneko euskarri-sistema bat ezarriko da, urruneko bistaratze-softwarearen bidez udalaren sistemekin elkarreragiteko. Esleipendunak urruneko konexioko software bat izan beharko du.

Se establecerá un sistema de soporte remoto a efectos de interactuar con los sistemas del Ayuntamiento a través de software de visualización remota. El adjudicatario deberá de disponer de un software de conexión remota.

6.3. LANTALDEA

6.3. EQUIPO DE TRABAJO

Enpresa esleipendunak behar diren langileen euskarria izango du, baldintza teknikoen agiri honen arabera informatikako mantentze- eta euskarri-zerbitzuak ematen direla bermatzeko.

La empresa adjudicataria contará con el soporte de personal necesario para cubrir las necesidades a efectos de garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte informático de acuerdo al presente pliego de condiciones técnicas.

Enpresa esleipendunak giza baliabide hauek atxiki beharko ditu gutxienez zerbitzua emateko:

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio como mínimo los siguientes recursos humanos:

| | |
|---|---|
| · Informatikako edo telekomunikazioetako ingeniaritzako goi-mailako titulazioa duen pertsona bat, gutxienez bost (5) urteko esperientzia eta antzeko lanetan | · Una persona con titulación superior en informática o ingeniería en telecomunicaciones, con al menos cinco (5) años de experiencia y |



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

egiaztatutako erreferentziak dituena.

Erakundea adjudikazioduna bada, pertsona horrek dokumentu bidez egiaztatu beharko du dagokion titulazioa eta eskatutako gutxieneko esperientzia dituela.

Enpresa kontratistak langile horiek izateko konpromisoa hartzen du, funtsezko kontratu-betebehar gisa.

Enpresa esleipendunak bere gain hartuko ditu enpresa-jarduerari datxezkion arriskuak, betebeharrak eta erantzukizunak. Horrela, esleipendunarekin modu iraunkorrean edo iragankorrean lan egiten duten pertsona guztiak enpresaren erantzukizun zuzena izango dira, eta enpresaren mende egongo dira funtzionalki eta organikoki. Beraz, ez dute inolako lan-harremanik izango Usansoloko Udalarekin; beraz, esleipendunak bere gain hartu beharko ditu pertsona horiei buruz indarrean dagoen araudiaren ondoriozko gizarte-, lan- eta zerga-kostu guztiak, eta Usansoloko Udalak ez du inolako erantzukizunik izango.

Era berean, Usansoloko Udalaren erantzukizuna izango da enpresa esleipendunari laguntzen dioten edo hura ordezkatzen duten edo harentzat zerbitzuak ematen dituzten pertsonek hirugarren pertsonei edo erakundeei kalteak eragitea.

Enpresa kontratistak bere gain hartzen du kontratua gauzatzeaz arduratzen den lantaldeko langileen gainean enpresaburu orori datxekion zuzendaritza-ahalmena modu erreal, eraginkor eta jarraituan erabiltzeko betebeharra.

Enpresa kontratistak bereziki zainduko du bere kargura dauden langileek beren jarduera garatzen dutela baldintza-agirietan kontratuaren objektu gisa mugatutako jarduerari dagokionez garatutako funtzioez harago joan gabe.

Esleipendunaren kargura izango dira Udalarenak ez diren ekipoak, programak, lizentziak, baimen ofizialak, partikularrak eta abar, zerbitzua emateko Udalak behar baditu.

referencias acreditadas en trabajos similares.

En el caso de que la entidad sea la adjudicataria, dicha persona deberá acreditar documentalmente estar en posesión de la titulación correspondiente y la experiencia mínima requerida.

La empresa contratista asume el compromiso de disponer de dicho personal como obligación contractual esencial.

La empresa adjudicataria asumirá los riesgos, obligaciones y responsabilidades inherentes a la actividad empresarial. Así, todas las personas que trabajen con el adjudicatario de forma permanente o transitoria serán responsabilidad directa de la empresa y dependerán funcional y orgánicamente de la misma. Por tanto, no tendrán relación laboral alguna con el Ayuntamiento de Usansolo, por lo que el adjudicatario deberá asumir todos los costes sociales, laborales y fiscales derivados de la normativa vigente en relación con estas personas, quedando el Ayuntamiento de Usansolo exento de toda responsabilidad.

Tampoco serán responsabilidad del Ayuntamiento de Usansolo los daños causados a terceras personas o entidades por cualquiera de las personas que asistan o representen a la empresa adjudicataria o presten sus servicios para la misma.

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.

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

Serán por cargo de la adjudicataria los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios del Ayuntamiento que, eventualmente, ésta necesite para el desarrollo del servicio.

## 6.4. GORABEHERAK KUDEATZEKO SISTEMA

Enpresa esleipendunak gorabeherak kudeatzeko sistema bat eman beharko du, gorabeherak eta lan-eskaerak denbora errealean erregistratzeko, kudeatzeko eta haien jarraipena egiteko aplikazio edo ingurune bat. Sistemak gorabeheren historiko batera sartzeko aukera eman behar du.

Enpresa kontratistak sistema hori funtsezko kontratu-

## 6.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS

La empresa adjudicataria deberá facilitar un sistema de gestión de incidencias, una aplicación o entorno para el registro, gestión y seguimiento de las incidencias y solicitudes de trabajo en tiempo real. El sistema deberá permitir acceder a un histórico de incidencias.

La empresa contratista asume el compromiso de disponer



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

betebehar gisa erabiltzeko konpromisoa hartzen du.

### 7. klausula: Kontingentzia-plana eta berreskuratze-plana

Enpresa esleipendunak oinarrizko kontingentzia-plan bat proposatu beharko du, honako hauek jasoko dituena:

- Sistemaren puntu kritikoak identifikatzea.
- Akats larrien aurrean berreskuratzeko prozedurak.
- Matxuren inpaktua minimizatzeko neurriak.
- Babeskopiak gutxienez urtean behin berreskuratzeko probak.
- Plan hori Udalak berrikusi eta baliozkotuko du.

### 8. klausula: Sistemen inbentarioa eta ekipamenduaren katalogazioa

Enpresa esleipendunak, kontratuaren hasieran, Udalean eskuragarri dagoen ekipamendu informatiko eta teknologikoaren inbentario osoa egin beharko du, honako hauek barne:

- Ekipo informatikoak: ordenagailuak, eramangarriak, inprimagailuak, eskanerrak, zerbitzariak, periferikoak.
- Instalatutako softwarea: sistema eragileak, lizentziak, bulegotika-aplikazioak eta aplikazio espezifikoak.
- Sare-azpiegitura: switchak, bideratzaileak, sarbide-puntuak, kableak.
- Sistemetan konfiguratutako sarbideak eta erabiltzaileak.
- Bermeen egoera, euskarri teknikoa eta eskuratze-data.

Inbentario horrek honako hauek bete beharko ditu:

- Formatu digital editagarrian entregatzea (Excel, CSV edo antzekoa).
- Materialaren katalogazio teknikoa sartzea: marka, modeloa, serie-zenbakia, kokapen fisikoa, egoera funtzionala, antzinatasuna eta kritikotasun-maila.
- Kontratuaren indarraldian mantentze-lanen

de dicho sistema como obligación contractual esencial.

### Clausula 7: Plan de contingencia y recuperación

La empresa adjudicataria deberá proponer un plan básico de contingencia que contemple:

- Identificación de puntos críticos del sistema.
- Procedimientos de recuperación ante fallos graves.
- Medidas para minimizar el impacto de averías.
- Pruebas de restauración de copias de seguridad al menos una vez al año.

Este plan será revisado y validado por el Ayuntamiento.

### Clausula 8: Inventario de sistemas y catalogación de equipamiento

La empresa adjudicataria deberá realizar, al inicio del contrato, un inventario completo del equipamiento informático y tecnológico disponible en el Ayuntamiento, incluyendo:

- Equipos informáticos: ordenadores, portátiles, impresoras, escáneres, servidores, periféricos.
- Software instalado: sistemas operativos, licencias, aplicaciones ofimáticas y específicas.
- Infraestructura de red: switches, routers, puntos de acceso, cableado.
- Accesos y usuarios configurados en los sistemas.
- Estado de garantías, soporte técnico y fecha de adquisición.

Este inventario deberá:

- Ser entregado en formato digital editable (Excel, CSV o similar).
- Incluir una catalogación técnica del material: marca, modelo, número de serie, ubicación física, estado funcional, antigüedad y nivel de criticidad.
- Servir como base para el seguimiento del



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

jarraipena egiteko oinarri izatea.

- Sei hilean behin eguneratzea, edo ekipamenduan alta, baja edo aldaketa garrantzitsuak gertatzen direnean.

Kontratua amaitzean, inbentarioaren bertsio eguneratu bat entregatuko da, informatika-parkearen azken egoera eta zerbitzua eman bitartean egindako edozein aldaketa jasoko dituena.

Gainera, enpresa esleipendunak honako hauek egin beharko ditu:

- Instalatutako software guztiak baliozko lizentziak dituela egiaztatzea eta legea betetzeari buruzko txosten bat egitea, datuen babesaren arloan indarrean dagoen araudiari buruzko alderdiak barne.
- Zaharkituta dauden edo bizitza baliagarriaren amaieratik gertu dauden ekipoak identifikatzea, eta horiek berritzeko, ordezteko edo birziklatzeko neurriak proposatzea.
- Inbentarioan arriskuen eta ahulezien oinarrizko ebaluazio bat sartzea, hala nola eguneratzerik gabeko ekipoak, antibirusik gabeko sistemak edo konfigurazio ez-seguruak.
- • Kontratua amaitzean, azken txosten eguneratua entregatzea, parke informatikoaren egoera eta zerbitzua ematean egindako aldaketak islatuta.

## 9. klausula.- Konfidentzialtasuna

Adjudikazioduna berariaz behartuta dago kontratua betetzean ezagutu daitekeen edozein daturi, dokumentazioari eta informazioari buruzko erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba gordetzera, bereziki datu pertsonalei dagokienez. Datu horiek ezin izango ditu kopiatu edo erabili baldintza-agiri honetan agertzen denaz bestelako helburu baterako, eta ezin izango die beste batzuei laga, ezta kontserbatzeko soilik ere, Usansoloko Udalaren idatzizko baimenik gabe

Enpresa esleipendunak Segurtasun Eskema Nazionalaren (SEN) oinarrizko gomendioak betetzeko konpromisoa hartzen du, bereziki honako hauei dagokienez:

- Datu pertsonalen babesa.
- Sarbideen kontrola.
- Segurtasun-eguneratzeak aplikatzea.

mantenimiento durante la vigencia del contrato.

- Ser actualizado semestralmente o cuando se produzcan altas, bajas o modificaciones relevantes en el equipamiento.

Al finalizar el contrato, se entregará una versión actualizada del inventario, que refleje el estado final del parque informático y cualquier cambio realizado durante la prestación del servicio.

Además, la empresa adjudicataria deberá

- Verificar que todo el software instalado dispone de licencias válidas y elaborar un informe de cumplimiento legal, incluyendo aspectos relativos a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Identificar los equipos obsoletos o próximos a fin de vida útil, proponiendo medidas de renovación, sustitución o reciclaje.
- Incluir en el inventario una evaluación básica de riesgos y vulnerabilidades, como equipos sin actualizaciones, sistemas sin antivirus o configuraciones inseguras.
- Entregar un informe final actualizado al término del contrato, reflejando el estado del parque informático y los cambios realizados durante la prestación del servicio.

## Cláusula 9.- Confidencialidad

La adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato, cualquier tipo de documentación e información, 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 Usansolo.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir con las recomendaciones básicas del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), especialmente en lo relativo a:

- Protección de datos personales.
- Control de accesos.
- Aplicación de actualizaciones de seguridad.



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Zerbitzurako izendatutako langileek segurtasun informatikoari buruzko prestakuntza nahikoa izan beharko dute.

El personal asignado al servicio deberá contar con formación suficiente en materia de seguridad informática.

10. klausula.- Datu pertsonalen babesa

Cláusula 10.- Protección de datos de carácter personal

Enpresa esleipendunak kontratua gauzatzeko beharrezkoak diren datu pertsonalak erabiltzean, datu mota horiei buruz indarrean dagoen araudian xedatutakoa bete beharko du.

La utilización por parte de la empresa adjudicataria de los datos de carácter personal necesarios para la ejecución del contrato se ajustará a lo dispuesto en la normativa vigente sobre este tipo de datos.

Enpresa adjudikaziodunak ezin izango ditu aplikatu edo erabili kontratuaren ondorioz eskuratzen dituen datu pertsonalak kontratuan agertzen ez den beste ezertarako.

La empresa adjudicataria no podrá aplicar o utilizar los datos personales a los que tenga acceso como consecuencia del contrato con una finalidad distinta a la que figura en el contrato.

Adjudikazioduna izango da kontratua gauzatzean eskuratzen dituen datuak tratatzeko arduraduna. Tratamendu-enkargua Udalak eta esleipendunak kontratua burutu ondoren sinatuko da.

La adjudicataria pasará a ser la encargada del tratamiento de los datos a los que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato. El encargo de tratamiento será suscrito tras el perfeccionamiento del contrato por el Ayuntamiento y la adjudicataria.



Sinatzaile / Firmante: USANSOLOKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE USANSOLO Data: 2025-08-19 06:06:26(UTC) Fecha: 19/08/2025 06:06:26 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (706b9e4e-da47-40a1-9fdd-07258cae58ec) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.