PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y ASESORAMIENTO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Contenido

1.-OBJETO DEL CONTRATO 2

2.-LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 2

3.- ÁMBITO TECNOLÓGICO 3

4. FUNCIONES A REALIZAR 3

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 10

6.- EQUIPO DE TRABAJO 14

7.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO 15

8.- CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA 16

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA Y ASESORAMIENTO EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN, ACCESO Y PROTECCIÓN DE DATOS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1.-OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato, con arreglo a las prescripciones técnicas que se establecen en el presente pliego es el servicio de informática y el asesoramiento en sistemas de información, acceso y protección de datos del Ayuntamiento de Urduliz.

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

2.-LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La estructura informática del Ayuntamiento de Urduliz se despliega actualmente en los edificios y equipamientos municipales que se indican a continuación, donde deberá realizarse el soporte tanto a personal del Ayuntamiento como a servicios externos o asociaciones que estén situados en los mismos:

- Edificio Consistorial
- Kultur Etxea
- Pabellón de la Brigada
- Campo de Futbol
- Urdulizko Kiroldegia
- Polideportivo municipal
- Hogar del Jubilado
- Kultur Etxea Landa
- Gazteleku

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

3.- ÁMBITO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico a cubrir por el equipo técnico que preste el servicio es el siguiente:

Telecomunicaciones	Centralita de teléfono con 30 dispositivos fijos y 12 smartphones
	Servicio WIFI en 8 áreas del municipio y 24 antenas
Cámaras de Seguridad	1 servidor de grabaciones
	34 cámaras
Servidores	4 servidores Windows Server
	2 servidores WIFI Linux
	3 Firewall Linux
Ordenadores	50 máquinas Windows
	25 máquinas Linux
IPADS	16 aparatos
Sistemas de acceso	186 cerraduras electrónicas
	125 personas usuarias
Equipamiento audiovisual	2
Sitio web Corporativo del Ayuntamiento y futuras	www.urduliz.eus
Aplicaciones corporativas	Ubuntu, Biscaytik, teams

Este inventario es orientativo, ya que al ser un servicio vivo, puede haber modificaciones en el momento de la adjudicación del contrato, o en el transcurso de la duración del mismo**.**

4. FUNCIONES A REALIZAR

Las funciones a realizar son las siguientes:

4.1. Puesto de trabajo y Hardware general:

- Instalación física de dispositivos, conexión y puesta en marcha.
- Coordinación de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos
- Instalación de software, sistemas operativos y aplicativos generales.
- Asesoramiento en la compra de material informático que resulte necesario.
- Planificación de las necesidades presentes y de los próximos ejercicios.
- Seguimiento de la persona usuaria hasta la total incorporación al trabajo cotidiano.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento.
- Copias de seguridad y seguimiento del éxito o fracaso de las mismas diariamente, resolviendo los problemas que puedan surgir. Revisión del contenido de las copias de seguridad para evitar copias innecesarias.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Distribución de software, ya sea mediante instalaciones remotas o locales, así de todas las actualizaciones de seguridad para los productos (hardware o software) instalados en el Ayuntamiento.
- En referencia al hardware es necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos de la instalación (ordenadores, impresoras, etc...) mediante la reparación o sustitución del hardware defectuoso o mediante la gestión de las incidencias/averías con los proveedores de los contratos de mantenimiento si los hubiera. Si como consecuencia de un fallo de hardware hay software afectado, será necesaria su reconfiguración o reinstalación.
- Se debe incluir un mantenimiento preventivo para evitar en lo posible las averías y caídas de los ordenadores. Este mantenimiento incluirá paradas planificadas de los servidores para realizar tares de administración, etc…
- Administración de seguridad perimetral: Firewall, software antivirus.
- Gestión y mantenimiento cuentas de correo electrónico del Ayuntamiento.
- Asistencia a las personas usuarias (CAU):

    - Coordinación, mantenimiento y resolución de problemas con las aplicaciones de gestión y de manera especial con el programa de gestión electrónica de expedientes administrativos en estrecha coordinación con la empresa titular de la aplicación.
    - Asesoramiento técnico básico a las personas usuarias en el manejo de los equipos y aplicaciones, incluyendo instalación y usos de certificados de firma digital en equipos fijos y dispositivos móviles, sellos de órgano, etc.
    - Cualquier otra tarea que se requiera para el buen funcionamiento de los equipos, redes y servicios.

El ámbito de actuación del CAU será:

1º. Todos/as las personas usuarias del Ayuntamiento de Urduliz que acceden a la red de datos y los servicios y aplicativos dispuestos sobre la misma.
2º. Personal invitado, personal en tránsito y personal subcontratado autorizado, pudiendo acceder desde la intranet o desde internet.
3º. Todos los equipos propiedad del ayuntamiento que se encuentren en la intranet o internet.
Masivamente el ámbito de actuación será sobre equipos dispuestos en la intranet y puntualmente sobre equipos móviles en acceso desde internet.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

Se realizarán preferentemente de forma remota, si es posible, de forma telefónica o presencial cuando se requiera.

Los tiempos de resolución de las incidencias serán los siguientes:

	Críticas	Altas	Medias	Bajas
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

Estás podrán ser mejoradas en sus ofertas.

En caso de necesidad, una persona técnica de soporte del servicio tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

En caso de ser requerida la presencia de una persona técnica en una de las instalaciones por petición expresa, los tiempos de respuesta serán como máximo de 24 horas.

Quedan excluidas las incidencias que tengan que ser escaladas al fabricante del producto/equipo afectado.

4.2. Servidores

- Montaje, configuración y mantenimiento de servidores y sistemas.
- Adaptación del resto de puestos para su integración en el sistema.

4.3.Redes e infraestructuras.

- Planificación de redes.
- Comprobación de cableado.
- Instalación de dispositivos de red.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del hardware implicado

4.4.Sistemas Operativos y Aplicativos de uso general

- Instalación de sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano.

4.5.Aplicativos específicos

- Enlace con los técnicos de mantenimiento de las empresas que los gestionen.

4.6.-Delegado de protección de datos

Su función será la de informar y asesorar al responsable o al encargado del tratamiento y a los empleados que se ocupen del tratamiento de las obligaciones que les incumben en virtud del RGPD y de otras disposiciones de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros

En concreto las tareas de asesoramiento y supervisión cubrirán las siguientes áreas:

- Cumplimiento de principios relativos al tratamiento, como los de limitación de finalidad, minimización o exactitud de los datos
- Identificación de las bases jurídicas de los tratamientos
- Valoración de compatibilidad de finalidades distintas de las que originaron la recogida inicial de los datos
- Diseño e implantación de medidas de información a los afectados por los tratamientos de datos
- Establecimiento de mecanismos de recepción y gestión de las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los interesados
- Valoración de las solicitudes de ejercicio de derechos por parte de los Interesados
- Diseño e implantación de políticas de protección de datos
- Establecimiento y gestión de los registros de actividades de tratamiento
- Análisis de riesgo de los tratamientos realizados
- Implantación de las medidas de protección de datos desde el diseño y protección de datos por defecto adecuadas a los riesgos y naturaleza de los tratamientos
- Establecimiento de procedimientos de gestión de violaciones de seguridad de los datos, incluida la evaluación del riesgo para los derechos y libertades de los afectados y los procedimientos de notificación a las autoridades de supervisión y a los afectados
- Determinación de la necesidad de realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos
- Realización de evaluaciones de impacto sobre la protección de datos
- Relaciones con las autoridades de supervisión

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- Implantación de programas de formación y sensibilización del personal en materia de protección de datos

4.7.- Responsable de seguridad

En las materias que el órgano o cargo político que ostente el puesto le delegue y si no existiera, en la totalidad de las siguientes funciones:

- Mantener actualizado el inventario de ficheros con datos de carácter personal de los que es Responsable de Seguridad.
- Para cada aplicación de nueva creación que vaya a manejar datos de carácter personal, identificar, junto con la persona Responsable del Fichero, las medidas de seguridad que debe implementar la aplicación en función del nivel de seguridad de los ficheros implicados en la misma.
- Colaborar con la persona Responsable del Fichero en la definición de perfiles de usuario/a, donde se especifiquen las opciones de acceso permitido y el tipo de acceso requerido (actualización o consulta) a las aplicaciones que trata el fichero.
- Concretar los datos técnicos y administrativos para cumplimentar las peticiones de administración de usuarios o usuarias derivadas de las necesidades manifestadas por los usuarios o usuarias.
- Solicitar a la persona Responsable del Fichero las autorizaciones para las peticiones de acceso de las personas usuarias, así como realizar las correspondientes peticiones de administración de las personas usuarias.
- Solicitar a la persona Responsable del Fichero la preceptiva autorización para la salida de soportes que contengan datos de carácter personal. Realizar el control periódico de las entradas y salidas de soportes (autorización, registro e inventario).
- En los procesos de recuperación de datos de carácter personal, atiende, en primera instancia, las necesidades provenientes de las personas usuarias y comunica, a la persona Responsable del Fichero, para obtener la oportuna autorización, la necesidad de recuperación de datos, facilitándole toda la información que precise para otorgar dicha autorización.
- Adoptar las medidas oportunas para garantizar que todas las personas que tienen acceso a los datos de carácter personal del fichero, puedan informar, a la persona titular de los mismos, del procedimiento a seguir para que pueda ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.
- Verificar el cumplimiento de lo dispuesto en este documento y elaborar los informes oportunos al respecto.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- En el caso de medidas de seguridad de nivel alto, revisar periódicamente la información de control registrada sobre los accesos de las personas usuarias y elaborar, al menos una vez al mes, un informe de las revisiones realizadas y los problemas detectados.
- Colaborar en las auditorías de seguridad Analizar los informes de auditoría y remitirlos a la persona Responsable del Fichero.
- Supervisar y analizar, periódicamente, las incidencias de seguridad producidas, elaborar un informe explicativo de aquellas que tengan una cierta gravedad y proponer medidas para aminorar las incidencias.
- Colaborar con la persona Responsable del Fichero en la elaboración y actualización del Documento de Seguridad, definiendo las particularidades de los Ficheros con datos de carácter personal en su ámbito, así como la adecuación de las normas, procedimientos y medidas de seguridad.
- Controlar el Registro de Accesos Físicos a locales en que se procesen y alberguen ficheros con datos de carácter personal, en su ámbito de responsabilidad.
- Supervisar los mecanismos y procedimientos de cifrado de datos de carácter personal de nivel alto cuando esto sea necesario, ya sean hardware o software.

4.8.- Acceso a la información:

- Asesoramiento en materia de acceso a la información en cumplimiento de Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y de los regímenes especiales de acceso por miembros de la Corporación y urbanismo.
- Elaboración de informes en materia de transparencia administrativa, reutilización y derecho de acceso a la información pública.
- Asesoramiento para la tramitación de las solicitudes de acceso a la información, y, en su caso, de las reclamaciones que se interpongan.
- Coordinación en materia de información de los órganos competentes municipales para la puesta a disposición de la información.
- Asesoramiento a las personas para el ejercicio del derecho de acceso y la asistencia a aquéllas en la búsqueda de la información.

4.9.- Telefonía fija y móvil

- Gestión del sistema de telefonía fija IP
- Instalación y configuración de smartphones.
- Gestión de averías, reparaciones y móviles de sustitución.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- Asistencia en envío de SMS de forma masiva: bolsa de 500 al mes.

4.10.- Informes

Realización de los informes sobre las materias del servicio, en particular;

- informes de necesidad de gasto
- informes presupuestarios
- informes de inventario
- informes de control de accesos
- y cualesquiera otros que se le requieran por parte del Ayuntamiento.

4.11.- Sistemas de accesos

- Configuración de usuarios y programación de sistemas de acceso.
- Obtención de datos de acceso y elaboración informes de acceso
- Gestión de instalaciones y averías.

4.12.- Soporte de reuniones con grabación y emisión de sesiones (plenarias, comisiones informativas, apertura de sobres en contrataciones, entre otras)

- Asistencia presencial para gestión de los sistemas audiovisuales.
- Grabación de las sesiones y emisión de las mismas por Internet.
- Asistencia en videoconferencias mixtas (presencial y en remoto).
- Subir las grabaciones en canal Youtube y/o la web municipal.
- Gestión de videoactas.
- Importante: la empresa adjudicataria deberá aportar el software de comunicaciones para la emisión en directo y grabaciones de videoconferencias.

De forma orientativa se calcula que el número de sesiones que serían las siguientes:

- *Sesiones plenarias: mínimo una sesión al mes. (máximo 2)*
- *Sesiones de comisiones informativas al Pleno: mínimo una sesión al mes. (máximo 2)*
- *Apertura de sobres en licitaciones (contratación): 5 al mes.*

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

* *Reuniones en general: 4 al mes.*

4.13.- Servicio WIFI

- Asistencia presencial o remoto de incidencias en el servicio wifi.

4.14.- Cámaras de seguridad

- Gestión de las averías, reparaciones y mantenimiento con empresa especializada.

5. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1. Lugar y horario

El lugar de prestación de estos servicios será tanto el edificio principal del Ayuntamiento como las dependencias municipales localizadas en otros edificios del municipio. A efectos de facilitar un servicio más ágil al adjudicatario usará siempre que sea posible, herramientas de conexión remotas que faciliten una resolución más rápidas de las incidencias reportadas.

El horario de atención mínima a las personas usuarias será de:

- Lunes a viernes desde las 07:20 horas a las 16:00 horas.

Será requisito imprescindible que el **servicio presencial** sea ofrecido como **mínimo 3 días a la semana** –los días de prestación del servicio serán a elección del Ayuntamiento de Urduliz-, en cumplimiento de las horas ofertadas con **el mínimo de 40 horas mensuales**.

En base a las necesidades del servicio, podrá ser requerido a la prestación presencial según las condiciones de su oferta de disponibilidad o en cualquier caso en el mismo horario de funcionamiento del Ayuntamiento.

Las empresas interesadas deberán realizar sus propuestas **sobre 52 semanas al año de trabajo presencial.**

En el supuesto de que los días de servicio predeterminados por el Ayuntamiento coincidan con festivos, el adjudicatario deberá recuperarlos la semana siguiente o en su caso anterior.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

5.2. Obligaciones del contratista

El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- El adjudicatario deberá disponer de un seguro de responsabilidad profesional por cuantía no inferior a 150.000,00 euros, y deberá figurar como asegurado adicional el Ayuntamiento de Urduliz.

- El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando el Ayuntamiento exonerada de responsabilidad por este incumplimiento. El personal de la empresa dependerá exclusivamente de la empresa contratista, y únicamente ésta tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

- El Ayuntamiento de Urduliz no tendrá relación jurídica o laboral de ninguna índole con el personal que el adjudicatario tenga contratado o contrate para la prestación del servicio, durante todo el tiempo de prestación del contrato, siendo de cuenta del contratista todas las obligaciones y responsabilidades que nazcan con ocasión del presente contrato.

- El Ayuntamiento de Urduliz queda exonerado de cualquier responsabilidad por los incumplimientos del contratista en materia laboral, de seguridad social y de seguridad en el trabajo, repercutiendo al adjudicatario cualquier sanción que las Administraciones competentes pudieran imponer al Ayuntamiento subsidiariamente como consecuencia de incumplimientos en la materia de personal afecto a este servicio, sin perjuicio de la penalización que además pueda imponerse.

- A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto de este contrato como personal del Ayuntamiento de Urduliz. Todo el personal que el adjudicatario dedique a la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato deberá estar integrado en la plantilla del adjudicatario y no tendrá vinculación laboral con el Ayuntamiento. En su mayor parte este personal deberá estar previamente contratado por la empresa adjudicataria. Cuando puntualmente el adjudicatario precise contratar nuevo personal para la ejecución de este contrato, deberá realizarse bajo alguna modalidad de contratación que no vincule a los trabajadores directamente a los servicios objeto de éste, sino directamente a la empresa adjudicataria del mismo, incluyendo a tal fin una cláusula de movilidad geográfica en los respectivos contratos laborales. El Ayuntamiento no tendrá ninguna intervención en su selección.

- En ningún caso podrá el adjudicatario organizar las prestaciones objeto del contrato que suscribe con este Ayuntamiento de manera que sea susceptible de constituir una unidad

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

económica con identidad propia diferenciada del resto de la actividad de la empresa. A tal efecto ninguno de los trabajadores, ni la empresa misma, que destine a la ejecución de este contrato tendrá como cometido único los trabajos propios del mismo. Este criterio deberá ser impuesto por el adjudicatario en caso de subcontratar, previa autorización del Ayuntamiento de Urduliz, parte de las prestaciones objeto del contrato con un tercero.

- Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la plantilla con la que da inicio el contrato, bien sea por jubilación, baja voluntaria, despido, etc., o siempre que se produzca una variación por necesidades del servicio estará obligado a comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Urduliz.

- El contratista quedará obligado a justificar fehacientemente ante el Ayuntamiento, junto a la presentación mensual de la factura a abonar, que se encuentra al corriente en pago de las cuotas de la seguridad social correspondientes a los trabajadores adscritos a la ejecución del presente contrato, mediante la presentación de los correspondientes TC1 y TC2 así como documento acreditativo de estar al corriente de pago de las nóminas de los trabajadores contratados para la prestación del objeto del contrato.

- Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación íntegra de las prestaciones contratadas y a la vez los derechos socio-laborales de sus trabajadores, sin que el Ayuntamiento de Urduliz interfiera en las decisiones que adopte para cada trabajador más allá de asegurarse que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y de la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas.

- El contratista procurará la estabilidad en el empleo del personal que entre sus funciones tenga la ejecución de este contrato, garantizando siempre que en caso de sustitución de personal se hace con otro que reúna los requisitos de titulación y/o experiencia exigidos en el contrato, dándose cuenta de estos cambios al responsable del Ayuntamiento del contrato.

- El adjudicatario ejercerá de modo real, efectivo y continuo, la dirección del personal que destina a la ejecución del contrato, asumiendo todas las obligaciones y derechos inherentes a la condición de empleador: negociación colectiva; concesión de permisos, vacaciones y licencias; control de la asistencia al trabajo y productividad; pago de los salarios, cotizaciones a la Seguridad Social y retención del IRPF; cumplimiento de la normativa en formación y prevención de riesgos laborales, etc.

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

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- El contratista está obligado a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.

5.3. Confidencialidad, propiedad intelectual y uso del lenguaje

El contratista queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones y condiciones de seguridad que dicte el órgano de contratación. El contratista adquiere, igualmente, el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene o a la que acceda como consecuencia del trabajo llegue, en ningún caso, a poder de terceras personas.

El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Urduliz por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

Todos los derechos de propiedad intelectual y de copyright que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Urduliz, y no podrán ser utilizados o reproducidos más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los trabajos contratados, comprometiéndose el adjudicatario a devolverlos al finalizar el contrato.

En relación a las fotografías e imágenes que se utilicen para la ejecución de tareas de comunicación, éstas deberán ser propiedad del Ayuntamiento de Urduliz. En su defecto, el adjudicatario podrá utilizar un banco de imágenes. Si el adjudicatario utilizara para este tipo de tareas fotografías y/o imágenes efectuadas por sí mismo, la inclusión en los actos de comunicación que sean objeto del contrato traerá como consecuencia la libre disposición de esas fotografías e imágenes por el Ayuntamiento de Urduliz. En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.

La empresa adjudicataria deberá hacer uso de lenguaje e imágenes no sexistas: se evitará el uso del lenguaje e imágenes sexistas y se adecuará el mismo a las pautas marcadas por toda normativa que regula la igualdad de hombres y mujeres, la violencia de género y las pautas marcadas por el Instituto Vasco de la Mujer y los organismos encargados de controlar la violencia de género. Se respetará, asimismo, el Plan de Igualdad municipal en vigor.

5.4. Condiciones sobre el uso los idiomas oficiales en la Comunidad Autónoma Vasca

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

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

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

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

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

6.- EQUIPO DE TRABAJO

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Urduliz, el equipo de trabajo deberá constar, como mínimo de 2 personas con los siguientes perfiles:

1. Personal responsable del servicio: Desempeñará entre otras, tareas de Coordinador: persona que planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Entre sus funciones está el presentar al Ayuntamiento de Urduliz los entregables y los informes solicitados entre otros.

   Deberá acreditar como mínimo:

   - Un mínimo de 5 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas o de experiencia en el entorno informático en que se desarrollan los trabajos.

2. Personal técnico: el personal técnico asignado al contrato deberá acreditar como mínimo:

   - Titulación de ciclo formativo de grado superior en Informática.
   - Mínimo de 3 años de experiencia en servicios prestados en funciones relacionadas con sistemas informáticos y telecomunicaciones en la Administración Pública o en empresas privadas.

   Formación y Habilidades mínimas del personal asignado al contrato:

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

El personal encargado de realizar las tareas asignadas en el punto 4 de este pliego deberá, al menos, uno de ellos, tener los siguientes perfiles en relación con las siguientes tareas:

- En relación con las tareas de delegado en protección de datos deberá acreditar:
    - 2 años de experiencia en AAPP o en empresas privadas como Delegado en Protección de Datos.
    - Estar en posesión de la certificación de Delegado en protección de datos.
    - 60 horas mínimo de formación reconocida en protección de datos en AAPP**.**
- En relación con las tareas de responsable de seguridad deberá acreditar un perfil técnico con conocimiento en informática y comunicaciones, y 60h de curso de especialización en ciberseguridad mediante titulación en enseñanza reglada.

7.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO

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

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 3 semanas con un total máximo de 15 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno del Ayuntamiento), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de todos los aspectos del funcionamiento del servicio. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. que obre en su poder al Ayuntamiento de Urduliz procediendo a la "devolución del servicio" a éste.
  El Ayuntamiento podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento.
- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con el Ayuntamiento de Urduliz el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40

- Se entregará todo el material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria.
- Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.
- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc…
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al Ayuntamiento de Urduliz, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento

8.- CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

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

Alcaldesa del Ayuntamiento de Urduliz.

ITZIAR IRATZAGORRIA ITURRIAGA - 16069385K

Firmado digitalmente por ITZIAR IRATZAGORRIA ITURRIAGA - 16069385K
Fecha: 2023.11.16 12:15:16 +01'00'

Elortza Plaza, 1 – 48610 URDULIZ – Tfno. 94 676 20 61 – Fax: 94 676 42 40