



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2025/CO_ASER/0049

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN
DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES DEL AYUNTAMIENTO DE
VITORIA-GASTEIZ**

Administrazioa
Modernizatzearen Saila

Departamento
de Modernización de la Administración

Ustiapen eta komunikazio Zerbitzua

Servicio de Explotación y Comunicaciones

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

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

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

Egiaztatze kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

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

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatze Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/15



PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA



Índice

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO.....	3
3.	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
4.	ENTORNO TECNOLÓGICO	4
5.	ENTORNO FUNCIONAL	5
6.	EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO	6
6.1	MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO	7
6.2	CAMBIOS EN LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS	7
6.3	PROCEDIMIENTO DE TRABAJO	8
6.4	FORMACIÓN	8
7.	ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	9
7.1	ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	9
7.2	OPERACIÓN DEL SERVICIO	9
7.3	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	9
7.4	TRANSICIÓN DEL SERVICIO	9
7.5	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL	9
8.	EJECUCIÓN DEL SERVICIO	10
8.1	LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	10
8.2	HORARIO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO	10
9.	OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTIÓN DE DATOS AJENOS	11
10.	ANEXO II	12

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



1. Introducción

El Servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus funciones la gestión, administración, soporte y mantenimiento de toda la infraestructura de servidores centrales, así como de los distintos productos software y bases de datos instalados en ellos, que albergan todos los sistemas de información municipales en sus entornos de Desarrollo, PreProducción, Producción y Backup.

Al no disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar estas funciones se hace necesaria la contratación de personal externo para las labores especificadas en este pliego de condiciones.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación de los **servicios de asistencia técnica** para la gestión, administración, soporte y mantenimiento continuo tanto de la infraestructura de servidores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como de los distintos productos software, bases de datos y servicios instalados en ellos y que albergan los sistemas de información municipales durante un **mínimo de 25.500 horas a realizar en un plazo máximo de 3 años**.

Para ello, se precisa la contratación de un equipo técnico de trabajo con experiencia profesional y nivel de especialización adecuados al servicio a prestar de acuerdo a las tareas a realizar y al entorno tecnológico y entorno funcional descrito en este pliego para cada uno de los perfiles indicados.

3. Descripción del servicio

La función principal a realizar por el equipo técnico de trabajo será la de administrar y gestionar los recursos tanto hardware como software de los servidores centrales, bases de datos y almacenamiento que dan servicio a los distintos sistemas de información municipales en sus entornos de desarrollo, preproducción, producción y backup proporcionando un mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a dichas infraestructuras.

Se deberán realizar las siguientes **tareas** en los entornos tecnológicos y funcionales descritos posteriormente:

- Instalación, configuración y administración avanzada de los servidores centrales.
- Instalación y configuración de productos software y aplicaciones.
- Instalación, configuración y administración de las distintas bases de datos.
- Administración y gestión de los recursos necesarios para el acceso a Internet de los usuarios. la web municipal y sede electrónica.
- Administración y configuración de Certificados Digitales.
- Implantación y mantenimiento de los entornos de Desarrollo, Preproducción y Producción.
- Configuración y gestión de los backups de los distintos sistemas de información.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



- Planificación y realización de actualizaciones o migraciones de versiones de sistemas operativos y productos, considerando la mínima afección a los usuarios.
- Planificación y ejecución de medidas de respuesta antes eventos de seguridad en ordenadores y servidores.
- Instalación de parches de sistema operativo y productos software.
- Garantizar la seguridad del sistema informático.
- Monitorización de los sistemas, eventos de acceso y aplicaciones.
- Establecimiento de planes de contingencia y recuperación de desastres.
- Control, seguimiento y planificación diaria de servicios, procesos y trabajos.
- Optimización de rendimientos.
- Definición y desarrollo de procedimientos y funcionalidades para la explotación de los sistemas.
- Dar soporte de segundo nivel al personal usuario de incidencias informáticas y escalado a proveedores en caso de ser necesario.
- Mantenimiento de la documentación relacionada con el tecnológico y funcional en el que se desarrollan las tareas.
- Mantenerse en continuo reciclaje y formación.
- Soporte a la integración de aplicaciones.

4. Entorno tecnológico

Los entornos tecnológicos en los que se desarrollarán las tareas especificadas para cada uno de los perfiles técnicos solicitados serán los que se detallan a continuación:

• Técnico de sistemas IBM i

- Servidores IBM Power Systems.
- Consola de gestión hardware, HMC para servidores IBM Power System.
- Cabinas de almacenamiento IBM.
- Sistema operativo IBM i 7.5 o superior
- Particionado LPAR para gestión de la virtualización en servidores IBM Power Systems.
- Servidores VIOS, Virtual I/O, para virtualización en Power Systems.
- Base de datos DB2 para IBM i.
- IBM i Access Client Solutions.
- Entorno de impresión avanzada AFPDS/IPDS.
- Utilidades de DB2 para IBM i (DFU, SQL, Query, supervisor de rendimientos, Navigator for i, etc).
- Programación en CL.
- Conocimientos en SQL, COBOL y RPG para desarrollo de comandos y funcionalidades de soporte a sistemas y aplicaciones.
- Conocimientos del funcionamiento de la maquina virtual Java dentro del IBM i.
- Gestión de backups y journals del sistema IBM i.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



- Configuración y administración del servidor web http Apache.
- Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
- Gestión de la seguridad en el entorno.

• Técnico de sistemas Microsoft Windows

- Administración avanzada sistemas Windows 10 y Windows 11.
- Administración avanzada sistemas Windows Server 2016, 2019 y 2022.
- Configuración y administración de los servicios de DNS, DHCP, DFS y Réplica.
- Configuración y administración de los servicios de dominio de Directorio Activo.
- Definición y gestión de políticas de usuario y equipo a través de Directorio Activo.
- Integración Directorio Activo (LDAP-Active Directory y LDAPs)
- Configuración y administración de servicios de actualización de Microsoft Windows Server, WSUS.
- Administración y gestión de recursos compartidos, control de accesos, cuotas, filtros, OneFS.
- Base de datos SQL Server 2017 y 2022.
- Escritorios Virtuales (VDI), Instant Clones, AppStack, DEM.
- Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
- Gestión de la seguridad en el entorno.

• Técnico de sistemas LINUX/Virtualización

- Configuración y administración de las plataformas de virtualización VMware vSphere versión 8 o superior y Proxmox PVE 8 o superior.
- Sistemas de almacenamiento NAS EMC PowerScale con OneFS.
- Sistemas Operativos Red Hat Enterprise Linux versión 8 o superior y Linux Debian 12 o superior.
- Configuración y administración de servicios: DNS, DHCP, etc.
- Bases de datos DB2 Server Edition para LUW, MySQL y PostgreSQL.
- Configuración de switches de fibra para redes SAN.
- Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
- Gestión de la seguridad en el entorno.

5. Entorno Funcional

Los entornos funcionales en los que se desarrollarán las tareas especificadas para cada uno de los perfiles técnicos solicitados serán los que se detallan a continuación:

• Técnico de sistemas IBM i

- Intercambio de ficheros Editran.
- Software de alta disponibilidad MIMIX.
- Software de mensajería IBM MQ v9 y superior.
- Monitorización de servicios Zabbix.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



• Técnico de sistemas Microsoft Windows

- Configuración, administración, monitorización y mantenimiento de las herramientas de control centralizado para seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: Scanner de vulnerabilidades, antivirus, firewall, antiexploits, ATP, WebControl, etc.
- Administración y gestión de herramientas de seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: vulnerabilidades de los sistemas, antivirus, firewall, malware, antiexploit, ATP, WebControl, Antivirus Trellex etc.
- Monitorización de servicios Zabbix.
- Mantenimiento de aplicaciones de terceros: QMATIC, Dorlet, AtMedtra, GesCOL, GesCity, Dinycon, GestMant, R&R, MyPC, DEMS360, TTKnowledge, entre otros
- Gestión de copias de seguridad, backup y restauración tanto en entornos físicos como virtuales: IBM Spectrum Protect y Acronis Cyber Protect.
- Creación de imágenes, Acronis Snap Deploy.
- Plataforma Mónica NGSIM y gestión de software Microclaudia.

• Técnico de sistemas LINUX/Virtualización

- Configuración y administración de la plataforma colaborativa Open-Xchange para el correo electrónico, contactos y calendarios.
- Configuración y administración del sistema de gestión de blogs WORDPRESS.
- Configuración y administración del gestor documental ALFRESCO.
- Configuración y administración del servidor web http Apache y Nginx.
- Configuración y administración de servidores aplicaciones IBM Websphere, Tomcat, Jboss.
- Monitorización de servicios Zabbix.
- Configuración y administración de IBM Spectrum Protect para la realización de los backups corporativos.
- Plataforma Mónica NGSIM.

6. Equipo técnico de trabajo

El equipo técnico de trabajo estará formado por **cinco técnicos/as de sistemas** con experiencia profesional y nivel de especialización adecuados al servicio a prestar de acuerdo a las tareas a realizar y al entorno tecnológico y entorno funcional descrito para cada uno de los perfiles.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



El número de técnicos/as por cada perfil será el siguiente:

Perfil	Nº de técnicos/as
Personal técnico de Sistemas IBM i	1
Personal técnico de Sistemas Microsoft Windows	3
Personal técnico de Sistemas Linux/Virtualización	1

Los perfiles que se demandan son de técnicos de sistemas en los entornos tecnológicos y funcionales señalados, pudiendo presentar titulaciones superiores, medias o de formación profesional de grado superior.

Las empresas licitadoras deberán presentar cumplimentados en la memoria técnica los cuadros de conocimiento y experiencia profesional que se indican en el ANEXO II del presente pliego y en el pliego administrativo para su valoración.

La totalidad del equipo presentado y que haya sido consecuentemente valorado, deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del contrato.

El Ayuntamiento podrá solicitar una entrevista previa para valorar la idoneidad del personal propuesto.

6.1 Modificaciones en la composición del equipo técnico de trabajo

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá solicitar, por causa justificada, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo técnico de trabajo, con un **preaviso de quince días naturales**, por otro de igual perfil técnico, experiencia y conocimientos atendiendo a razones de calidad del servicio o cuando se demuestre que no es el adecuado para las necesidades del servicio.

Por otro lado, la empresa adjudicataria deberá comunicar mediante un **preaviso de un mínimo de quince días naturales cualquier cambio** dentro del equipo técnico justificando de forma detallada el motivo que suscita dicho cambio. La persona sustituta presentada por el adjudicatario deberá tener un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir siendo necesaria su aceptación por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al servicio debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo se entenderán como **periodo de adaptación** y no serán facturables, corriendo a cargo del adjudicatario.

En cualquiera de los casos, la empresa adjudicataria dispondrá para presentar a un nuevo candidato de un máximo **de quince días naturales** a contar desde el último día de trabajo del técnico a sustituir.

6.2 Cambios en las necesidades de los servicios

Durante el periodo de prestación del servicio podrían producirse cambios en las necesidades de los sistemas de información municipales con respecto al entorno tecnológico y funcional sobre el que realizar las tareas descritas que puedan implicar una modi-

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



ficación en el equipo técnico de trabajo. En este caso, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz solicitará al adjudicatario la sustitución de uno o varios miembros del equipo por otro u otros con el nuevo perfil técnico que cubran las nuevas necesidades y que deberán ser sustituidos en el plazo máximo de **un mes**.

Cualquier modificación del equipo técnico de trabajo, sea cual sea su origen, deberá ser aprobado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

6.3 Procedimiento de trabajo

- La empresa adjudicataria nombrará a una persona **coordinadora**, que será la interlocutora operativa para el desarrollo del servicio, pudiendo ser uno de los integrantes del equipo técnico.
- El Servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Modernización de la Administración, designará una persona responsable por cada entorno tecnológico y funcional.
- Los responsables municipales serán los encargados de establecer, con la periodicidad que se determine, el plan de trabajo y de detallar las tareas a realizar a la persona coordinadora de la empresa adjudicataria, que las asignará a los técnicos o técnicas correspondientes.
- Semanalmente cada persona del equipo técnico de trabajo contratado remitirá un parte semanal de actividades a la persona coordinadora de empresa adjudicataria. Y ésta, una vez validado, los enviará a los responsables municipales para su seguimiento.
- Corresponderá al personal municipal establecer las prioridades en los trabajos a realizar.
- Corresponderá al personal municipal la validación del trabajo realizado y de establecer el horario de todas aquellas actuaciones que afecten a servicios en el entorno de producción.

En cualquier caso, la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se regirá por los procedimientos incluidos en el **ANEXO I, MANUAL DE USO Y FUNCIONAMIENTO PARA LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS A DEPARTAMENTOS MUNICIPALES** y que es de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

6.4 Formación

Es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo técnico de trabajo. Se valorará el modelo de gestión de la formación por parte de la empresa adjudicataria y el plan de formación propuesto para el equipo asignado.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



7. Organización del servicio

Para garantizar la correcta ejecución del servicio, las empresas licitadoras detallarán claramente en la oferta, los procedimientos y tareas que llevarán a cabo durante las siguientes fases, así como la duración prevista.

En cada una de las fases se aportará información de las personas que, formando parte de la organización del servicio, no están incluidos en el equipo técnico de trabajo que desarrollará las tareas, indicando además sus funciones y grado de implicación.

7.1 Establecimiento del servicio

Durante esta fase, el adjudicatario iniciará el servicio presentando a la persona coordinadora e integrando al equipo técnico de trabajo, tomando conocimiento del entorno, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos tecnológicos y funcionales y de los procedimientos de trabajo y estándares utilizados en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

7.2 Operación del servicio

Durante esta fase, las empresas licitadoras detallarán las acciones a realizar para llevar a cabo el trabajo diario y su coordinación con el personal municipal indicando los medios y herramientas de las que disponen para ello.

7.3 Seguimiento y control del servicio

La empresa adjudicataria deberá nombrar una persona **gestora del contrato** que será la interlocutora para el seguimiento y control del servicio, gestión de los partes de horas de trabajo, calendarios, facturación y para cuantos asuntos se deriven de la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En la oferta, las empresas licitadoras deberán definir y describir los mecanismos y procedimientos para el seguimiento y control del servicio definiendo los informes a entregar, frecuencia de los mismos, hoja de realización de tareas, etc.

7.4 Transición del servicio

Previo a la finalización del periodo del presente contrato o su prórroga, la empresa adjudicataria se compromete, a prestar apoyo y a realizar las actividades formativas necesarias para realizar la transición del servicio al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y minimizar el impacto del cambio.

7.5 Transferencia tecnológica y propiedad intelectual

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/15
 PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA			



pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Además, toda la documentación, utilidades y funcionalidades desarrolladas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con exclusividad y a todos los efectos, sin que el adjudicatario pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

8. Ejecución del servicio

8.1 Lugar de prestación del servicio

El servicio contratado se llevará a cabo, inicialmente, en las dependencias municipales, si bien, cuando el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz así lo decida, la empresa adjudicataria tendrá un mes de plazo desde su comunicación, para organizar el traslado del servicio a dependencias de la empresa de forma que el desarrollo de las tareas no se vea interrumpido.

La dotación de los puestos de trabajo (ordenador, impresora y teléfono) y el material específico necesario para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato serán a cargo del Ayuntamiento mientras la empresa realice sus labores en las instalaciones municipales. En el momento que la empresa pase a la ejecución de las prestaciones en sus locales, porque así lo haya determinado el Ayuntamiento, será la propia empresa adjudicataria la encargada de proporcionar todos los medios técnicos y materiales para realizar el servicio, cumpliendo para ello las políticas de seguridad y conectividad a los recursos municipales definidas por los servicios técnicos del Departamento de Modernización de la Administración. Así mismo, la empresa adjudicataria se dotará de los medios de comunicación telemática necesarios que permitan establecer una fluida relación entre los miembros del equipo de trabajo y el personal municipal.

Los costes de comida, desplazamientos (aparcamientos, kilometraje, etc.) o cualesquiera otros que puedan derivarse de la relación laboral entre el personal adscrito al contrato y la empresa adjudicataria, correrán por cuenta de esta última, que deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato.

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios que se ocasionen en este Ayuntamiento como consecuencia de un incorrecto cumplimiento del servicio de este contrato, estando siempre al dispuesto en los Pliegos de Condiciones que lo rigen.

8.2 Horario de realización del servicio

El horario de servicio estará de acuerdo a las necesidades concretas y específicas del servicio a prestar.

10/ 15

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/15
 PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA			



- Se considerará **horario habitual**:
 - como norma general, el horario de servicio coincidirá con la jornada laboral del personal de las oficinas municipales establecido para los/as técnicos/as del Departamento de Modernización de la Administración, siendo actualmente, de 7,5 horas laborales diarias, de lunes a viernes, en horario flexible de 07:00 a 16:00.
 - excepcionalmente, cuando se requiera realizar operaciones y asistencias fuera de dicha jornada laboral para la resolución de averías o por paradas planificadas de máquinas o servicios, el horario de servicio podrá llegar hasta las 21:00.

El horario habitual será considerado, a nivel de cómputo de horas y facturación, como hora por hora trabajada.

- Se considerará **horario especial**:

En el caso en el que, por necesidades del servicio o cuando la intervención afecte a un servicio crítico para la organización y ésta debiera ser realizada en horario que menos afecte al funcionamiento de dicho servicio, las operaciones y asistencias requeridas serán en horario nocturno (de 21:00 a 07:00), fines de semana y/o festivos.

Dichos trabajos tendrán una consideración especial y las horas efectuadas en este horario se considerarán a nivel de cómputo de horas y facturación a 1,5 horas por hora trabajada a cargo del presupuesto máximo contratado.

Sólo se facturarán las horas efectivamente realizadas a mes vencido previa aprobación por los/las técnicos/as municipales.

En el caso que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz considere necesario impartir al personal contratado cursos de gestión interna o de formación de aspectos específicos de su entorno tecnológico y funcional, las horas empleadas de asistencia a dichos cursos no se facturarán.

9. Obligaciones relativas a la gestión de datos ajenos

El adjudicatario queda obligado a tratar los datos de carácter personal con la finalidad exclusiva de la realización de las prestaciones objeto del contrato y con estricta aplicación de la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal vigente, reservándose el Ayuntamiento la facultad de inspección de su cumplimiento.

Asimismo, el adjudicatario quedará obligado a aplicar a los datos personales las medidas de seguridad del nivel que corresponda en aplicación de lo establecido en el Reglamento de medidas de seguridad aplicables a los ficheros automatizados de datos de carácter personal.

Los citados datos no podrán ser objeto de ningún tratamiento destinado a fines distintos a la prestación del contrato.

Cualquier tratamiento de datos que no se ajuste a lo dispuesto en este Pliego será causa específica de resolución contractual, sin perjuicio de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario frente a terceros y frente al propio Ayuntamiento y de su obligación de resarcimiento de los daños y perjuicios que pudiera irrogar.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



10. ANEXO II

Las empresas licitadoras deberán presentar cumplimentados en la oferta técnica los siguientes cuadros de conocimiento y experiencia profesional para su valoración.

Técnico 1 de Sistemas IBM i	Nivel de conocimiento			Referencias (Empresa, descripción del servicio, tareas realizadas, duración en meses y nivel de participación)
Persona del equipo (iniciales):	Básico	Intermedio	Experto	
Servidores IBM Power Systems				
Consola HMC				
Particionado LPAR y servidores VIOS				
Sistema operativo IBM i 7.4 / 7.5				
Base de datos DB2 para IBM i				
IBM i Access Client Solutions				
IBM MQ				
MIMIX				
Editran				
Otros de los apartados entorno tecnológico y/o funcional indicado en el PPT				

Técnico 2 de Sistemas Windows	Nivel de conocimiento			Referencias (Empresa, descripción del servicio, tareas realizadas, duración en meses y nivel de participación)
Persona del equipo (iniciales):	Básico	Intermedio	Experto	
Administración avanzada sistemas Windows 10 y Windows 11				
Administración avanzada sistemas Windows Server 2019 y 2022				
Configuración y administración de los servicios de dominio de Directorio Activo				
Definición y gestión de políticas de usuario y equipo a través de Directorio Activo				
Configuración y administración de servicios de actualización de Microsoft Windows Server, WSUS				
Escritorios Virtuales (VDI), Instant Clones, AppStack, DEM				
Base de datos SQL Server				
Trellix ePolicy Orchestrator				
Configuración, administración, monitorización y mantenimiento de las herramientas de control				

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/15
 PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA			



centralizado para seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: Scanner de vulnerabilidades, antivirus, firewall, antiexploits, ATP, WebControl, etc.				
Otros de los apartados entorno tecnológico y/o funcional indicado en el PPT				

Técnico 3 de Sistemas Windows	Nivel de conocimiento			Referencias (Empresa, descripción del servicio, tareas realizadas, duración en meses y nivel de participación)
Persona del equipo (iniciales):	Básico	Intermedio	Experto	
Administración avanzada sistemas Windows 10 y Windows 11				
Administración avanzada sistemas Windows Server 2019 y 2022				
Configuración y administración de los servicios de dominio de Directorio Activo				
Definición y gestión de políticas de usuario y equipo a través de Directorio Activo				
Configuración y administración de servicios de actualización de Microsoft Windows Server, WSUS				
Escritorios Virtuales (VDI), Instant Clones, AppStack, DEM				
Base de datos SQL Server				
Trellix ePolicy Orchestrator				
Configuración, administración, monitorización y mantenimiento de las herramientas de control centralizado para seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: Scanner de vulnerabilidades, antivirus, firewall, antiexploits, ATP, WebControl, etc.				
Otros de los apartados entorno tecnológico y/o funcional indicado en el PPT				

Técnico 4 de Sistemas Windows	Nivel de conocimiento		Referencias (Empresa, descripción)
-------------------------------	-----------------------	--	------------------------------------

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/15
 PZCLOP6SQER4CWSKWZYTRGFYEA			



Persona del equipo (iniciales):	Básico	Intermedio	Experto	del servicio, tareas realizadas, duración en meses y nivel de participación)
Administración avanzada sistemas Windows 10 y Windows 11				
Administración avanzada sistemas Windows Server 2019 y 2022				
Configuración y administración de los servicios de dominio de Directorio Activo				
Definición y gestión de políticas de usuario y equipo a través de Directorio Activo				
Configuración y administración de servicios de actualización de Microsoft Windows Server, WSUS				
Escritorios Virtuales (VDI), Instant Clones, AppStack, DEM				
Base de datos SQL Server				
Trellix ePolicy Orchestrator				
Configuración, administración, monitorización y mantenimiento de las herramientas de control centralizado para seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: Scanner de vulnerabilidades, antivirus, firewall, antiexploits, ATP, WebControl, etc.				
Otros de los apartados entorno tecnológico y/o funcional indicado en el PPT				

Técnico 5 de Sistema Linux/Virtualización	Nivel de conocimiento			Referencias (Empresa, descripción del servicio, tareas realizadas, duración en meses y nivel de participación)
Persona del equipo (iniciales):	Básico	Intermedio	Experto	
Entorno Virtualización VMWARE				
Sistemas de almacenamiento NAS EMC PowerScale con OneFS				
Sistemas Operativos Red Hat Enterprise Linux versión 8 y Linux Debian 12 o superior				
Configuración y administración de servicios: DNS, DHCP, etc				

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			



Configuración y administración de servidores web Apache y Nginx				
BBDD DB2 Server Edition para LUW				
BBDD MySql y PostgreSQL				
Configuración y administración de la plataforma colaborativa Open-Xchange				
Configuración y administración de IBM Spectrum Protect				
Otros de los apartados entorno tecnológico y/o funcional indicado en el PPT				

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiatzatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	17/07/2025 12:55:18
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/15
 PZCLOP6SQR4CWSKWZYTRGFYEA			