ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 2
2. DESCRIPCION DEL SERVICIO 3
3. ENTORNO TECNOLOGICO 4
4. ENTORNOS FUNCIONALES 5
4.1. Sistemas Corporativos de propósito General 5
4.2. Sistemas de Expedientes de Urbanismo, Medio Ambiente, Salud Pública y Vía Pública. 5
4.3. Sistema de Atención Presencial y Tramitación electrónica 9
5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 11
5.1. EQUIPO DE TRABAJO 11
5.2. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO 11
6. DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES CONTRATADAS 13
6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO 13
6.3. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO 14
6.4. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 14

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

1. OBJETO DEL CONTRATO

En la actualidad, los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, contienen un importante número de aplicaciones que cubren las necesidades del negocio concreto de cada uno de los departamentos.

Se requiere un mantenimiento correctivo, perfectivo y evolutivo propio de cualquier desarrollo.

Además, los nuevos proyectos derivados de las exigencias de las leyes o de las nuevas necesidades departamentales, incrementan el número de aplicaciones a mantener y a desarrollar.

Es objeto del presente contrato atender el conjunto de estas necesidades en los entornos funcionales **definidos en el punto 4,** tanto en el ámbito de los **Servicios Generales** (sistemas corporativos comunes, tales como Terceros, Territorio, Tablón de Anuncios, Correspondencia, Registro General, Locales) prestados a todos los desarrollos de aplicaciones municipales, **como a los derivados de los expedientes, procedimientos electrónicos y aplicaciones en los departamentos de**:

- 01. Alcaldía (Seretaría General del Pleno y Servicio de Euskera)
- 02. Modelo de Ciudad, Urbanism, Vivienda, limpieza y medio ambiente.
- 03. Seguridad Ciudadana
- 04. Hacienda
- 08. Promoción Económica y Empleo, comercio y turismo
- 09. Función Pública
- 10. Modernización de la Adminsitración (TI),
- 11 Políticas Sociales

15. Espacio Público y Barrios

- 18. Gobierno Abierto y Centros Cívicos
- 23. Educación y Cultura
- 24. Deporte y Salud y cooperación al desarrollo

así como en los órganos directivos:

- Servicio de Apoyo a la Junta de Gobierno Local
- Servicio de Asesoría jurídica
- Departamento de Intervención y Auditoría

y en los siguientes organismos autónomos:

- Conservatorio Municipal de danza josé Uruñuela
- Escuela de Música Luis de Aramburu
- Centro de Estudios Ambientales (CEA)

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

2. DESCRIPCION DEL SERVICIO

El propósito de esta licitación es proporcionar al departamento de Administración Municipal de los recursos humanos necesarios para ofrecer respuestas a las necesidades de actualización, mejora y evolución de las aplicaciones, tanto en los plazos exigidos como en los parámetros de calidad requeridos.

Los licitadores deberán orientar sus proposiciones técnicas hacia un enfoque orientado a las características de los equipos de trabajo que se presenten, sabiendo que las tareas de los recursos humanos serán las siguientes:

- Recepción de peticiones
- Análisis del diseño y análisis técnico
- Programación en el entorno requerido (ver punto 3)
- Ejecución de pruebas unitarias, funcionales e integrales.
- Elaboración y mantenimiento de manuales de explotación, de usuario o de la documentación funcional u otra, si fuera necesario.
- Detección de errores del sistema
- Propuestas de mejora.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

3. ENTORNO TECNOLOGICO

Los cuatro entonos tecnológicos de las aplicaciones incluidas en esta licitación se corresponde con:

1. Aplicaciones desarrolladas en J2EE y Grails.
2. Aplicaciones desarrolladas en Cliente Servidor con CoolPlex.
3. Aplicaciones desarrolladas en el entorno ArcGis versión 11.
4. Entono de la plataforma de tramitación electrónica GONCE+G3, con motor de tramitación Trew@, que incluye los productos de Agenda de tramitación electrónica, Agenda de Contratación Electrónica, Portal de fiscalización, Oficina Virtual, Portafirmas, Gregistro y Valija Electrónica, y todos los desarrollos soportados en cada uno de ellos.

Además, según las necesidades de explotación de los datos, pueden utilizarse herramientas / lenguajes del tipo:

5. COGNOS
6. Jasper Reports
7. Lenguaje Cobol (a extinguir)
8. HTML5, CSS3, Javascript
9. Apache Subversión (SVN)

Los cuatro entornos tecnológicos se encuentran soportados en:

10. Máquinas IBM/400
11. Base de datos: DB2/UDB – As400
12. Base de Datos: MySQL y Sql Server.
13. Gestor documental Alfresco y GEDE.
14. Servidores de aplicacines: WAS 8.5. y Jboss 7.4.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

4. ENTORNOS FUNCIONALES

Las aplicaciones objeto del servicio se engloban dentro de los siguientes entornos funcionales.

4.1. Sistemas Corporativos de propósito General

Se muestra a continuación la relación de aplicaciones enmarcadas dentro de los Sistemas Corporativos de propósito general.

Los Sistemas Corporativos que destacamos en este apartado son todos aquellos que requieren una especial atención en su mantenimiento por su alto componente de integración con el resto de aplicaciones municipales:

- o Sistema de Terceros Único
- o Sistema de Territorio Único en sus tres visiones, catastral, natural y patronal.
- o Gestión de la Correspondencia Postal
- o Tablón y Gestión de Anuncios Municipal y extramunicipal.
- o Sistema de locales.
- o Sistema de Notificación Electrónica

Dentro de este apartado, requiere también una especial atención:

- el Sistema de Gestión Integral de Personal único para todo el Ayuntamiento,
- así como el Padrón Municipal.

En línea con la atención omnicanal destacamos:

- Sistema de Atención Presencial: entrada a la ventanilla de atención (E.V.A.)
- Oficina Virtual para las entradas por sede electrónica.
- Registro General de entrada /salida
- Valija Electrónica para la distribución de documentos electrónicos.

4.2. Sistemas de Expedientes de Urbanismo, Medio Ambiente, Salud Pública y Vía Pública.

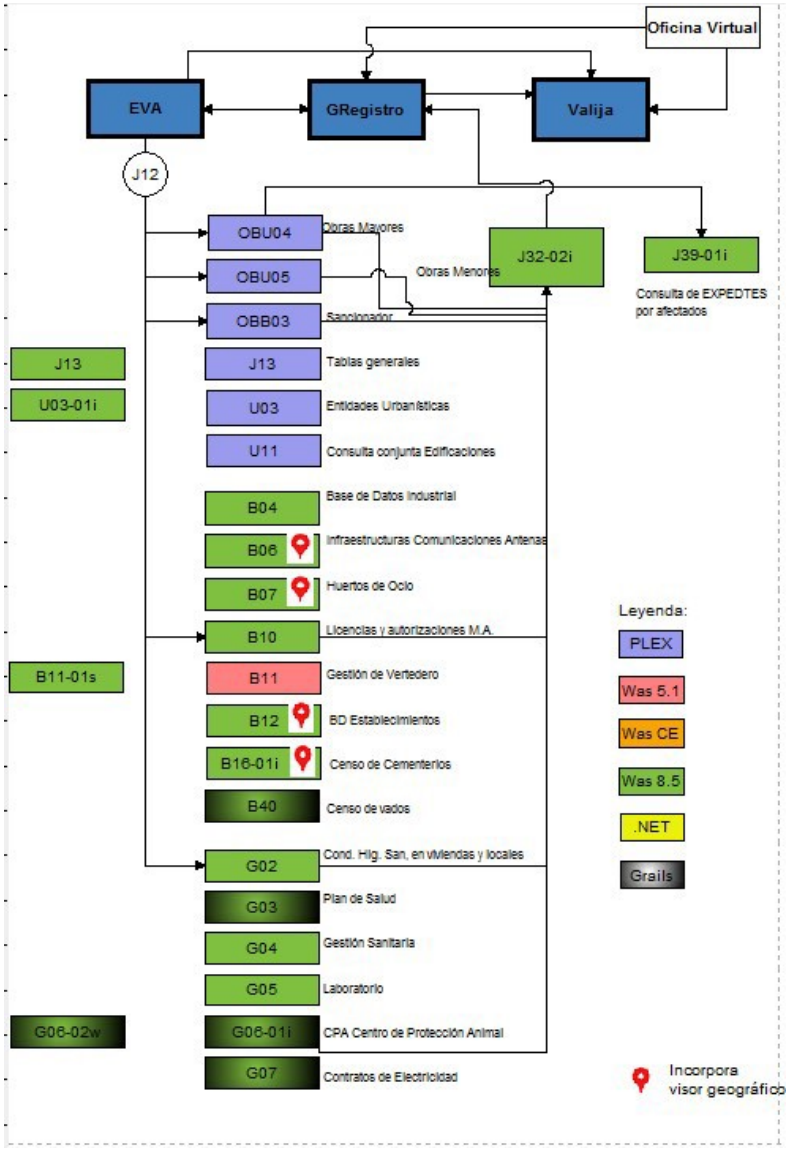
Se despliegan dentro de este apartado los expedientes municipales de carácter electrónico y procedimientos electrónicos enmarcados dentro de los ámbitos señalados en el epígrafe del título, incluida la potestad sancionadora de la administración y los expedientes de reclamación patrimonial.

Además, se añade el soporte a la gestión de los activos municipales en la vía pública (Vía Pública digital), y los Visores Geográficos desarrollados en el ámbito de las aplicaciones señaladas con un matchpoint de color rojo, desarrollos todos ellos realizados en el entorno tecnológico **del Gis Corporativo.**

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/15

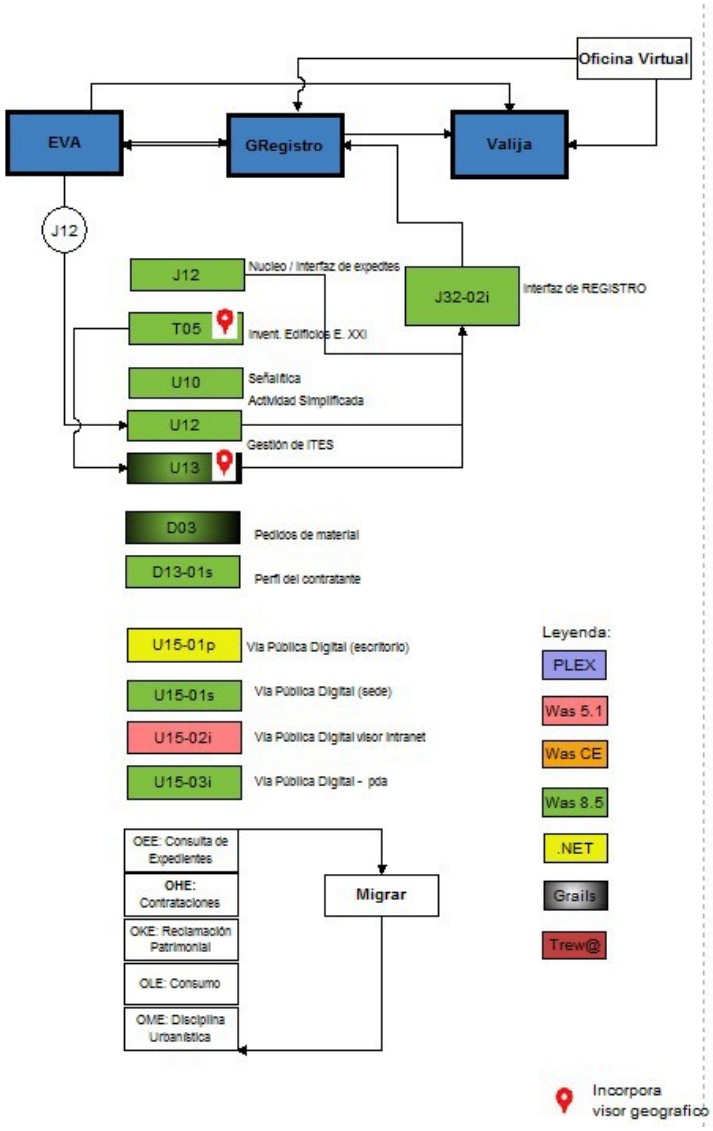
GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ



Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/15

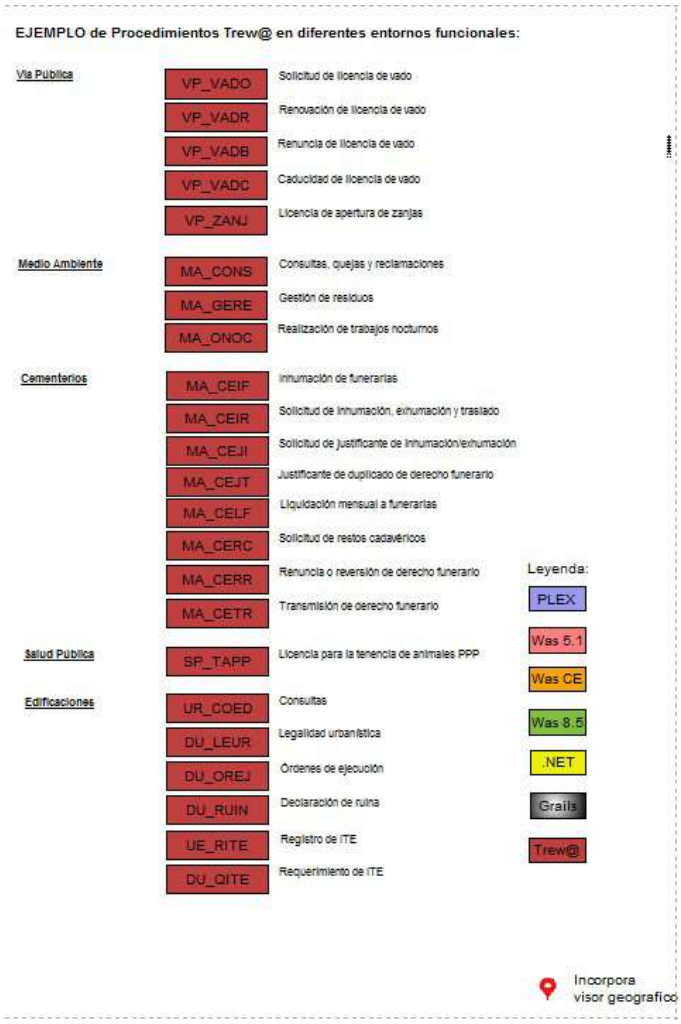
GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ



Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/15

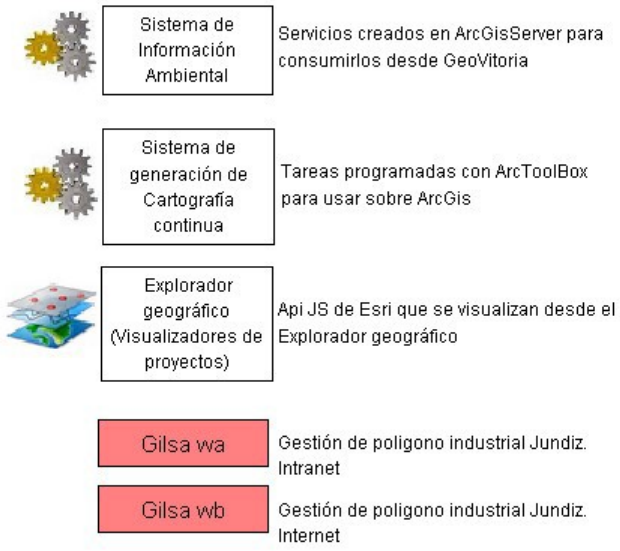
GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ



Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ



Las aplicaciones con acrónimos OKE, OLE son aplicaciones de expedientes desarrolladas en entornos de As400, con lenguaje Cobol y base de datos DB2 400, que están pendientes de una reconversión total para incluirlas en la plataforma de tramitación electrónica.

4.3. Sistema de Atención Presencial y Tramitación electrónica

a) **Tramitación electrónica**: la tramitación electrónica está sustentada en la plataforma GONCE que en el ámbito de la gestión de los procedimientos administrativos consta de los siguientes elementos:

- Agenda de Tramitación Electrónica : Sistema informático que permite la tramitación de determinados tipos de expedientes del Ayuntamiento de Vitoria, generando expedientes electrónicos cuyos documentos son firmados con firma electrónica, siguiendo un modelado ordenado de cada procedimiento.
- ECO_Valija: Aplicación que gestiona la distribución hacia los tramitadores de los documentos con registro de entrada, siguiendo un modelado de procedimiento
- ECO_Tesorería: Aplicación para el servicio de Tesorería que tiene por objeto el envío de documentos a los bancos (pagos, transferencias, etc..).
- •Oficina Virtual: Sistema ubicado en la sede electrónica del ayuntamiento, que permite la tramitación on-line ciudadana con el ayuntamiento. Incluye diferentes procedimientos desarrollados: desde un registro general hasta formularios específicos de procedimientos.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

- Portafirmas: Aplicación que permite la firma electrónica de los documentos tramitados en el Ayuntamiento de Vitoria.

b) **Contratación**: Los procedimientos del servicio de contratación están implementados en el sistema G3 que consta de los siguientes elementos:

- Agenda de Contratación Electrónica : Sistema informático que permite la tramitación de los expedientes de contratación del Ayuntamiento de Vitoria, generando expedientes electrónicos cuyos documentos son firmados con firma electrónica, siguiendo un modelado ordenado de cada procedimiento.
- Portal de Fiscalización : Sistema informático que permite a los servicios de Intervención y Contabilidad la contabilización de los documentos contables procedentes del sistema de la agenda de contratación
- Gestión de Mesas de contratación: Aplicación que gestiona los documentos que se incluyen en los diferentes ámbitos de las sesiones de las mesas de contratación, permitiendo generar los órdenes del día y actas de reunión.

c) **El Sistema de Atención Presencial:** tiene por objeto la clasificación de los procedimientos y trámites que las personas físicas o jurídicas pueden realizar de manera presencial en las Oficinas de Atención Ciudadana, de forma que se digitaliza toda la documentación de entrada presentada, se registra en el Registro General e incluso permite el alta de un expediente o la incorporación de documentación en los sistemas propios de expedientes o en la Agenda de Tramitación Electrónica. La Valija electrónica se utiliza en este ámbito como medio de distribución entre los diferentes servicios de la estructura municipal de los asientos registrales realizados con su documentación asociada.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

5. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

5.1. EQUIPO DE TRABAJO

El equipo de trabajo presentado debe abarcar la totalidad del entorno tecnológico descrito en el punto 3 denominado “Entorno Tecnológico”.

Los perfiles que se demandan son de programadores y/o analistas-programadores en los entornos tecnológicos señalados, pudiendo presentar titulaciones superiores, medias o formación profesional de grado superior.

Todos los integrantes del equipo de trabajo deben aportar un mínimo de 3 años de experiencia en el apartado 3 (entorno tecnológico), desarrollado en uno o en varios de los entornos funcionales descritos en el apartado 4 (entornos funcionales).

Además, para cada entorno funcional solicitado se debe presentar una persona del equipo de trabajo con un mínimo de experiencia de 4 años.

En cualquier momento a lo largo de la ejecución del contrato se podrá acordar, por ambas partes, la sustitución de cualquier miembro del equipo de trabajo por razones de idoneidad con los trabajos a realizar o por causas sobrevenidas, sin que se produzca afección en el servicio prestado.

Cuando, por cualquier causa, se produzca la baja o ausencia definitiva de alguno de los profesionales asignados, la empresa adjudicataria deberá proporcionar una sustitución equivalente en un **plazo máximo de 15 días laborales** desde la fecha de comunicación.

Si la sustitución no se produce en dicho plazo, se aplicará una **penalización de 4 horas por día natural de retraso.**

El número de personas mínimo que han de componer el equipo de trabajo será de 12 personas.

5.2. PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Se resume a continuación en cinco puntos el procedimiento de trabajo Empresa- Ayuntamiento.

1. El departamento de Administración Municipal y Transformación Digital (TI), Servicio de Desarrollo para la Tramitación, designará un responsable por cada una de las aplicaciones a mantener o por cada uno de los proyectos a desarrollar. Dicho responsable será el encargado de establecer el plan de proyecto y detallar aquellas tareas necesarias que serán asignadas a las personas del equipo de trabajo que la empresa adjudicataria haya presentado.

2. Semanalmente cada persona del equipo de trabajo contratado remitirá un **parte semanal** de actividades al Coordinador de Empresa. Y éste, una vez validado enviará los resúmenes de actividad al Jefe de Servicio de Tramitación en el Ayuntamiento.

3. Mensualmente el Coordinador de Empresa remitirá un **parte mensual** de las horas trabajadas al Jefe de servicio municipal, y ambos mantendrán una reunión para el seguimiento/ coordinación de los trabajos desarrollados.

4. Corresponderá al personal municipal establecer las prioridades en los desarrollos.

5. Corresponderá al personal municipal la validación de los desarrollos, de los pases a producción y el asesoramiento a los usuarios, pudiendo la formación de productos específicos recaer en la empresa adjudicataria del contrato.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

La relación entre la empresa y el Ayuntamiento se regirá por los procedimientos incluidos en el ANEXO 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.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

6. DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES CONTRATADAS

6.1. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El personal asignado por la empresa adjudicataria desarrollará las tareas objeto del presente contrato en las dependencias de la entidad contratante o en modalidad de trabajo remoto, conforme a un régimen de **prestación híbrida**.

Como norma general, se permitirá la realización de **hasta dos (2) días de trabajo no presencial por semana** para cada recurso, siempre que ello no afecte a la correcta ejecución de los trabajos, la coordinación con el personal municipal ni a la disponibilidad requerida para la atención del servicio.

El ayuntamiento podrá, en cualquier momento, **modificar el régimen de presencialidad** establecido —incrementando o reduciendo los días de trabajo remoto— cuando así lo exijan las **necesidades del servicio, la naturaleza de las tareas o la planificación de los proyectos en curso**.

En tales casos, la empresa adjudicataria estará obligada a garantizar la **presencia efectiva** del personal requerido en las dependencias municipales en los términos que determine la entidad contratante, sin que ello dé lugar a compensación económica adicional.

Asimismo, aquellas tareas que requieran acceso a entornos, sistemas o recursos no disponibles remotamente deberán realizarse **obligatoriamente en modo presencial**, conforme a las instrucciones del responsable del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos necesarios para el desempeño en remoto (equipos, comunicaciones seguras, herramientas de colaboración, etc.), garantizando en todo momento la **seguridad de la información, la confidencialidad y la continuidad del servicio**.

6.2. Medios técnicos y condiciones de seguridad para la prestación en modalidad de teletrabajo

La empresa adjudicataria deberá dotar a las personas adscritas al contrato de los **medios técnicos y organizativos necesarios** para el desempeño de sus funciones en modalidad de teletrabajo, garantizando en todo momento la **disponibilidad, integridad y confidencialidad** de la información gestionada.

En particular, deberán cumplirse las siguientes condiciones mínimas:

1. **Equipamiento y conectividad.**

   El personal que trabaje en remoto utilizará dispositivos de conexión (ordenadores, impresora y teléfono) proporcionados y gestionados por la empresa adjudicataria, debidamente actualizados, con antivirus activo, cortafuegos y mecanismos de control de acceso.
   La conexión a los sistemas corporativos del ayuntamiento se realizará exclusivamente a través de redes seguras y cifradas, mediante VPN o canales equivalentes autorizados que proporcionen accesos a los entornos **virtualizados que incluyen software y licencias necesarias.** 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.

2. **Control de acceso y autenticación.**

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

El acceso remoto a los entornos de trabajo requerirá **autenticación fuerte** (doble factor), prohibiéndose el uso de credenciales compartidas o genéricas.

3. **Protección de datos y confidencialidad.**

La empresa adjudicataria y su personal estarán obligados a cumplir lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD), la Ley Orgánica 3/2018 (LOPDGDD) y la normativa sectorial de seguridad aplicable.

El personal no podrá almacenar información de carácter personal o confidencial en dispositivos o repositorios distintos de los autorizados por el Ayuntamiento.

4. **Entornos y recursos corporativos.**

Cuando las tareas requieran acceso a sistemas o entornos no disponibles remotamente, el trabajo deberá realizarse de forma presencial.

No se permitirá la instalación local ni la copia de aplicaciones o bases de datos de titularidad del ayuntamiento sin autorización expresa.

5. **Continuidad y soporte.**

La empresa adjudicataria deberá garantizar la **continuidad del servicio** en modalidad remota, disponiendo de medios de supervisión y soporte técnico suficientes para resolver incidencias que afecten al desempeño de las asistencias.

6. **Auditoría y control.**

El ayuntamiento podrá exigir, en cualquier momento, la acreditación de las medidas técnicas y organizativas implantadas para el teletrabajo, así como realizar verificaciones o auditorías sobre el cumplimiento de los requisitos de seguridad.

7. **Responsabilidad.**

El adjudicatario será responsable de cualquier brecha de seguridad o pérdida de información derivada del incumplimiento de las condiciones anteriores, sin perjuicio de las responsabilidades legales o contractuales que pudieran derivarse. Asimismo certificará documentalmente que toma las medidas de seguridad necesarias para que sus trabajadores utilicen un entorno seguro de teletrabajo que incluya al menos: las directivas de seguridad, el software corporativo instalado en equipos (caso de ser necesrio) , el método de autenticación ….

En todo caso, la **decisión sobre la autorización, alcance y condiciones del trabajo en remoto corresponderá exclusivamente al Ayuntamiento**, que podrá modificarlas cuando lo considere necesario para preservar la seguridad, la coordinación o el correcto desarrollo del servicio.

6.3. FORMACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá presentar un plan de formación anual de las personas asignadas al contrato en el que se recojan las solicitudes de formación realizadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la formación adicional propuesta por la propia empresa adjudicataria.

Este plan de formación deberá contemplar un mínimo de 40 horas anuales que no serán facturadas a la empresa contratista y que deberán ser certificadas para cada asistente a la formación.

6.4. OBLIGACIONES RELATIVAS A LA GESTION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ

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.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen 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*	LAURA GARRIDO BARRERA (Jefatura de Servicio de Desarrollo para Tramitacion de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	14/11/2025 12:21:42
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/15

GQ3DXVXREMWRWRPVT3BDGEAWHQ