Entidad contratante: Ayuntamiento de Mundaka.
Tipo de procedimiento: Contratación administrativa.
Tipo de contrato: Servicio.
Objeto del contrato: Asistencia, asesoramiento y mantenimiento del servicio informático y de las telecomunicaciones.
Procedimiento de adjudicación: Abierto con una pluralidad de criterios de adjudicación.
Tipo de tramitación: Ordinaria.
Tipo de documento: Pliego de Prescripciones Técnicas.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE SERVICIOS RELACIONADO CON LA ASISTENCIA, ASESORAMIENTO Y MANTENIMIENTO DEL SERVICIO INFORMÁTICO Y DE LAS TELECOMUNICACIONES AL AYUNTAMIENTO DE MUNDAKA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, CON UNA PLURALIDAD DE CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y TRAMITACIÓN ORDINARIA

Referencia de expediente: B068-2026-00002.

Revisado y conformado por la Secretaria - Interventora municipal con fecha 24 de febrero de 2026.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Mundaka, como administración pública sujeta a los procesos a través de medios electrónicos requiere de la prestación de asistencia de sus equipos informáticos, y redes.

2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

2.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PRESTACIÓN

La adjudicataria deberá tener la capacidad de prestar un servicio de asistencia, asesoramiento y mantenimiento del servicio informático a la entidad contratante, poniendo inmediatamente a disposición del contrato especialistas en las materias que comprenden el objeto del contrato.

La prestación del servicio será ejecutada por la adjudicataria con calidad, rigor y eficacia y con absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa e indirecta, regulen el mismo, así como guardando la debida diligencia en materia de protección de datos.

Las tareas mínimas que deberán desarrollarse en este servicio son las siguientes:

- Instalación de nuevos servidores virtuales.
- Actualización y parcheo de servidores.
- Monitorización del sistema.
- Monitorización continúa del estado de los servicios.
- Monitorización continúa de los recursos de sistemas implicados en cada servicio.
- Ingeniería asociada a la correlación de eventos de seguridad y generación de alarmas.
- Seguimiento mensual de indicadores.
- Planteamiento de actividad anual.
- Consolidación de la estructura de los servidores.
- Consolidación de las copias de seguridad (local y nube).
- Adecuación a la fibra óptica.
- Disponibilidad de conexión remota VPN para los trabajadores (teletrabajo).

El servicio incluye la asistencia presencial en las dependencias municipales en la forma prevista en el presente pliego de prescripciones técnicas -y en caso de así requerirlo-, así como la disponibilidad del equipo para resolver vía correo electrónico o teléfono cualquier consulta u orientación relacionada con los servicios descritos.

2.2. EJECUCIÓN DE LA PRESTACIÓN

La prestación de los servicios se realizará bajo las siguientes condiciones:

- Mantenimiento paliativo y preventivo del hardware de todo el sistema informático.
- Mantenimiento paliativo y preventivo del software de todo el sistema informático.
- Mantenimiento de la red LAN del Ayuntamiento a niveles físico y lógico.
- Gestión y revisión de copias de seguridad de datos del servidor.
- Gestión y revisión de copias de seguridad de archivos de correo de trabajadores.
- Restauración de archivos/carpetas cuando se requiera.
- Soporte técnico semanal a prestar por técnico informático con una cualificación mínima de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red o equivalente.
- Gestión y mantenimiento redes wifi, (pública y centros relacionados).
- Atención telefónica y telemática (conexiones remotas) durante el horario laboral del Ayuntamiento, de 8:00 a 15:00 horas, y en caso de incidencias urgentes, a realizar por personal con una cualificación necesaria.
- Aplicación de medidas de seguridad informática.
- Cambio automático de contraseñas.
- Comprobación y actualización de antivirus.
- Comprobación actualizaciones software general.
- Mantenimiento alojamiento webs corporativas.
- Gestión y mantenimiento cuentas de correo electrónico del Ayuntamiento. - 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 al Ayuntamiento en la renovación, ampliación o mejora de hardware y software propio de los equipos informáticos, telemáticos y telefónicos necesarios para un sistema electrónico integrado y eficaz.

- Cualquier otra tarea que se requiera para el buen funcionamiento de los equipos, redes y servicios.
- Se encargará de la retirada de los bienes obsoletos como gestión de residuos.
-Inventario equipamiento.

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

Una persona del equipo deberá encontrarse disponible para atender a las incidencias que puedan ocurrir, tanto en el horario laboral del Ayuntamiento de Mundaka, como fuera del mismo:

Laboral: De 8:00 horas a 15:00 horas.
Fuera: De 15.00 horas a 22.00 horas.

2.3. ENTORNO TECNOLÓGICO

En la actualidad la infraestructura informática del Ayuntamiento de Mundaka está formada por los siguientes servidores, equipos informáticos, etc.:

CONSISTORIO

Alcaldía

- Portátil (W11Pro) con DocStation (Monitor, teclado, ratón) + Multifunción Laser HP.

Administración y recepción (3 equipos)

- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser + Escáner documental Fujitsu.
- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser + Escáner documental Fujitsu.
- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser + Escáner documental Fujitsu.

Secretaría

- CPU (W10 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser.

Contabilidad (2 equipos)

- CPU (W11 Pro) con 2 Monitores, teclado y ratón + Impresora Láser compartida + Escáner documental Fujitsu compartido.
- CPU (W10 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser compartida + Escáner documental Fujitsu compartido.

Urbanismo

- CPU (W11 Pro) con 2 Monitores, teclado y ratón + Escáner documental Fujitsu.

Documentación

- CPU (W10 Pro) con Monitor, teclado y ratón.

Juzgado de Paz

- CPU (W10 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Láser.

Municipales

- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Multifunción Laser.

Turismo

- Portátil + Multifunción Inyección + Impresora Tickets.

Reloj

- Servidor HP con Monitor, teclado y ratón + NAS.
- Rack con 2 Switch 24 puntos Gigabite.

Cuatro antenas Cambium para WIFI.

POLIDEPORTIVO

- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Multifunción Inyección.

LIBURUTEGI

- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Lector código de barras.
- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón.
- CPU (W11 Pro) con Monitor, teclado y ratón.

GAZTELEKU / LUDOTEKA

- CPU (W10 Pro) con Monitor, teclado y ratón + Impresora Laser.
- Portátil (W10 Pro) + Multifunción Inyección.

3. RECURSOS

3.1. RECURSOS HUMANOS

El contratista deberá contar con los medios personales necesarios para poder cumplir satisfactoriamente el objeto del contrato. Igualmente, deberá designar una persona responsable de supervisar en todo momento la buena marcha de las actividades objeto del contrato.

El adjudicatario ejercerá el control y supervisión del personal que preste el servicio, sustituyéndolo en caso de enfermedad, vacaciones y ausencias con otro personal cualificado.

El servicio podrá ser prestado por diferentes canales: correo electrónico, telefónico o presencial, a elección del Ayuntamiento. Si bien mayoritariamente se solicitará su prestación de forma presencial.

La oferta deberá incluir una disponibilidad de 365 días al año, en el horario anteriormente mencionado, sin que prestación del servicio quede interrumpida por bajas, vacaciones, etc. En ningún caso podrá servir de pretexto la falta de personal para no ofrecer el servicio en plazo o en forma.

Todas las personas que colaboren con el adjudicatario, con independencia de que la colaboración sea esporádica o permanente, están exclusivamente al servicio de éste, sin que en ningún caso tengan relación jurídica ni laboral con el Ayuntamiento, siendo de su cargo todas las obligaciones derivadas de la relación laboral que mantengan.

 A la vista de las características del servicio que se demanda, la persona del equipo de trabajo encargada de la prestación presencial del servicio deberá poder presentarse en las dependencias municipales de Mundaka en menos de 24 horas si el Ayuntamiento así lo requiriese/demanda. Su incumplimiento en más de tres ocasiones podrá ser causa de resolución del contrato. En situaciones excepcionales, la entidad podrá requerir la inmediatez en la prestación del servicio.

3.2. MEDIOS TÉCNICOS

El contratista deberá contar con los medios técnicos y materiales necesarios para el correcto desarrollo del servicio, sin que en ningún caso pueda servir la falta de los mismos para justificar demoras o retrasos que paralicen el servicio.

Los medios materiales adscritos al servicio se entenderán en condiciones plenamente operativas, no pudiendo justificar demoras, retrasos o interrupciones en la planificación de trabajos. Todos los medios materiales deberán encontrarse perfectamente operativos durante el contrato y ser suficientes en número para desempeñar correctamente todos los requisitos, funciones y frecuencias establecidos en este Pliego y de acuerdo a la oferta del adjudicatario.

Los gastos de mantenimiento y conservación de estos los bienes materiales serán por cuenta del adjudicatario.

4. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

 La entidad adjudicataria tendrá derecho al abono del precio convenido en el contrato, dentro de los 30 días naturales siguientes a la fecha de emisión de factura electrónica.

- Son responsables del cumplimiento de las normas técnicas propias del ámbito objetivo del contrato, así como también de su cumplimiento por parte de las personas integrantes del equipo.
- La entidad adjudicataria deberá designar una persona que será la responsable e interlocutora con el Ayuntamiento para todas aquellas tareas y servicios que conlleve la gestión material del contrato.
- La entidad adjudicataria deberá cumplir con todas las obligaciones vigentes en materia fiscal, laboral y de la Seguridad Social, garantizando a sus trabajadores el cumplimiento de las condiciones laborales mínimas, cuyo incumplimiento será calificado como infracción leve, dando lugar a la oportuna penalidad en el presupuesto del contrato.
- Se comprometerá a que el personal a su cargo firme una cláusula de confidencialidad por la cual se obligue a no relevar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la ejecución del contrato y posteriormente al mismo.
- La entidad adjudicataria contemplará en el desarrollo de las prestaciones objeto del presente contrato medidas tendentes a promover la igualdad de hombres y mujeres, así como el uso preferente del euskera en la documentación presentada.
- La persona del equipo de trabajo encargada de la prestación presencial del servicio deberá poder presentarse en las dependencias municipales de Mundaka, en menos de 24 horas si el Ayuntamiento así lo requiriese/demanda.
- En situaciones excepcionales, la entidad podrá requerir la inmediatez en la prestación del servicio.

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO

La empresa adjudicataria establecerá una persona responsable única con el Ayuntamiento, que recibirá instrucciones generales por parte del Ayuntamiento interviniendo como interlocutora de esta responsabilidad. Se encargará:

- Planificación, seguimiento y control de los trabajos a realizar y de verificar su nivel de calidad.
- Recepción de peticiones por parte del Ayuntamiento, peticiones que deberá valorar y planificar en acuerdo con el Ayuntamiento.
- Realización de las actas de reunión mantenidas con el Ayuntamiento donde se establezcan los acuerdos alcanzados. Se establecerá inicialmente una periodicidad mensual de las reuniones, cuyo objetivo principal será realizar el seguimiento de las tareas en curso, identificar desviaciones así como puntos críticos o paralizantes del avance de las mismas.

*La persona coordinadora del equipo de trabajo deberá poder presentarse en el Ayuntamiento, en menos de veinticuatro horas si el Ayuntamiento así lo requiriese.

A la finalización de los trabajos, la empresa adjudicataria facturará los trabajos en base a la valoración aceptada. El Ayuntamiento revisará los trabajos efectivamente entregados, y dará su V B° a los mismos.

El Ayuntamiento se reserva el control de calidad de los trabajos realizados, pudiendo rechazar aquellos que no cumplan las condiciones mínimas, de acuerdo con sus propios criterios; todo ello, con independencia de las penalizaciones que el Ayuntamiento pueda imponer como consecuencia de los retrasos o bajas calidades de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual.

6. OBLIGACIONES DE GUARDAR SIGILO Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

La adjudicataria deberá guardar sigilo respecto a datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

Si como consecuencia de la ejecución del trabajo contratado se utilizaran datos personales, la empresa adjudicataria se obliga a cumplir con las exigencias establecidas en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el Reglamento que la desarrolla (R.D. 1720/2007), de 21 de diciembre); así como lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos).

Son causas de resolución del contrato la vulneración del deber de secreto por la adjudicataria o su personal así como el incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL

La adjudicataria cederá a favor del Ayuntamiento de Mundaka todos sus derechos de autor y de propiedad intelectual, en general, correspondientes a los trabajos, creaciones y documentos preparados en virtud del presente contrato. La cesión de los derechos de propiedad intelectual no tendrá límite temporal alguno y se entenderá incluida en los Honorarios a cobrar por la adjudicataria. A tales efectos el Ayuntamiento de Mundaka estará legitimada para modificar, transformar, reproducir, distribuir, publicar, exponer, utilizar y explotar en general la obra del adjudicatario.

La adjudicataria se obliga a no utilizar, directa o indirectamente, todo o parte del Estudio para cualquier otro encargo similar que se pudiera desarrollar en cualquier lugar del mundo.

La empresa adjudicataria debe facilitar al Ayuntamiento de Mundaka todas las fuentes de todos los archivos, así como de los recursos tecnológicos empleados.

8. INFORMACION SOBRE COSTES

No será posible incluir ningún sobrecoste sobre el precio de adjudicación ofertado. La oferta deberá cubrir la totalidad de los servicios exigidos en el presente pliego.

Los gastos de transporte, desplazamientos, entrega en las dependencias municipales y el resto de gastos que se pudieran ocasionar, estarán incluidos en el tipo de licitación.

En Mundaka, a 24 de febrero de 2026.

