



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2025/CO_ASER/0119

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA
CONTRATACIÓN DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DEL
EQUIPAMIENTO MICROINFORMÁTICO**

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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 <i>Firmado por</i>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	1/21



SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU



1.	INTRODUCCIÓN.....	4
2.	OBJETO DEL CONTRATO	4
3.	EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO	5
3.1.	RELACIÓN DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE CONTRATO.....	5
3.2.	VARIACIÓN DEL EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO	6
3.3.	REVISIÓN DEL INVENTARIO	6
3.4.	GESTIÓN DEL INVENTARIO	6
3.5.	ALMACENAMIENTO DEL STOCK	6
3.6.	TRANSPORTE DE EQUIPOS.....	6
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	7
4.1.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO.....	7
4.2.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	8
4.2.1.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8
4.2.2.	MANTENIMIENTO HARDWARE	9
4.2.2.1.	GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS	10
4.2.2.2.	CARACTERÍSTICAS DEL MANTENIMIENTO HARDWARE	10
4.2.2.3.	RETIRADA Y RECICLADO DEL EQUIPAMIENTO SUSTITUIDO	11
4.2.3.	MANTENIMIENTO SOFTWARE	12
4.2.4.	NIVELES DE SERVICIO	12
4.3.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	13
4.3.1.	GESTIÓN DE PETICIONES.....	13
4.3.2.	BOLSA DE HORAS	14
4.4.	SOPORTE TÉCNICO.....	14
4.5.	SOFTWARE REQUERIDO	14
4.5.1.	LICENCIAS DE SOFTWARE	14
4.5.2.	HERRAMIENTA DE GESTIÓN CENTRALIZADA DE INVENTARIO Y ACCESO REMOTO BASADO EN LA NUBE	15
4.6.	CONEXIÓN REMOTA	15
4.7.	HORARIO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.....	15
4.8.	LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	16
5.	EQUIPO TÉCNICO DE TRABAJO.....	16
5.1.	FUNCIONES DEL TÉCNICO/A ESPECIALISTA EN MICROINFORMÁTICA.....	16
5.2.	FUNCIONES DEL TÉCNICO EN MICROINFORMÁTICA	18
5.3.	ENTORNO TECNOLÓGICO	18
5.4.	MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	19
5.5.	MOVILIDAD DEL EQUIPO DE TRABAJO	19
5.6.	CAMBIOS EN LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS	19
5.7.	PLAN DE FORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN TECNOLÓGICA DEL EQUIPO TÉCNICO	20
5.8.	DOCUMENTACIÓN	20

Egiatzatzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	2/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



6.	FASES PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SERVICIO	20
6.1.	ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO	20
6.2.	OPERACIÓN DEL SERVICIO	20
6.3.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO	20
6.4.	TRANSICIÓN DEL SERVICIO	20
6.5.	TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL.....	21
7.	SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD	21

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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



1. Introducción

El Departamento de Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (en adelante, AVG) tiene entre sus principales funciones garantizar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos que integran los sistemas de información corporativos. Estos sistemas prestan servicio tanto al personal del propio AVG, sus organismos autónomos y empresas municipales a la ciudadanía de Vitoria-Gasteiz.

El **equipamiento microinformático**, imprescindible para los puestos de trabajo del personal municipal, constituye **una parte integral y esencial de los sistemas de información corporativos**. Por ello, se hace necesario contar con un servicio especializado de soporte técnico y mantenimiento que garantice niveles adecuados de disponibilidad, rendimiento y seguridad.

Dada la complejidad de estos sistemas informáticos y su continua renovación tecnológica, se ha venido recurriendo a la **asistencia técnica de empresas altamente especializadas** y elevado nivel de conocimientos, para el **mantenimiento y gestión de dichos sistemas**. Además, el alto volumen de incidencias, peticiones y tareas de mantenimiento, junto con la dispersión geográfica de los equipos por toda la ciudad y la necesidad de tiempos de respuesta ágiles, requiere un equipo técnico especializado y con disponibilidad inmediata, lo cual no puede ser asumido únicamente con recursos propios.

El primer nivel de soporte y asistencia al personal usuario municipal si que es ofrecido por el Centro de Atención a Usuarios/as (CAU) del AVG que recepciona, registra y clasifica las incidencias y peticiones de los sistemas de información municipales. El CAU reasignará las incidencias y peticiones microinformáticas al personal técnico de segundo nivel que ofrecerá el mantenimiento requerido en este pliego de condiciones técnicas y hará un seguimiento hasta su total solución y cierre.

Puesto que el contrato vigente, adjudicado en 2021, está próximo a finalizar, se hace imprescindible iniciar un nuevo expediente de contratación para garantizar la continuidad del servicio.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas para la prestación, por el periodo de tres (3) años, del servicio **de soporte técnico y mantenimiento del equipamiento microinformático** ubicado en las distintas instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. El objetivo es asegurar el correcto funcionamiento, así como mantener la disponibilidad y el rendimiento del equipamiento mediante la resolución de incidencias de hardware y software y la gestión de peticiones relacionadas con nuevas necesidades.

Se trata de un **servicio integral** que incluirá todo lo necesario para cubrir el soporte técnico y el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo, conforme a las condiciones y niveles de servicio establecidos en este pliego.

La empresa adjudicataria realizará las tareas desde sus propias instalaciones, utilizando sus medios e infraestructuras tecnológicas. No obstante, cuando el servicio así lo requiera, la atención se prestará de forma presencial (in-situ) en los puestos de trabajo municipales, ubicados en diversas dependencias distribuidas por toda la ciudad.

Egiazatzeko 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 elektronikoan 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	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua Fecha y Hora	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/21
			
SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



3. Equipamiento objeto de mantenimiento

3.1. Relación del equipamiento objeto de contrato

La relación detallada del equipamiento hardware objeto de contrato figura en el **ANEXO 2**. Esta información se entregará previa solicitud a la dirección de correo electrónico contratacion.ti@vitoria-gasteiz.org y previa aceptación y firma de documento de confidencialidad.

El equipamiento se encuentra distribuido por los distintos edificios municipales dentro de la ciudad y a nivel general, está compuesto de los siguientes elementos:

Nº DE ELEMENTOS EN INVENTARIO	
CPU	2.586
Monitor TFT	2.589
ALL IN ONE	19
Portátil	324
Impresora Láser	273
Impresora de Ticket	82
Impresora Multifunción	17
Impresora Tarjetas	8
Lector Códigos de Barras	144
Lector RFID	60
Plotter	7
Scanner	171
Tableta Digitalizadora	64
Smartphones	45
Tablet	58
Total Elementos	6.447

De los cuales:

- 5.174 están en garantía hasta Septiembre de 2030: (2.562 CPUs, 2.434 Monitores TFT y 178 Portátiles).
- Todo equipamiento con más de 10 años de antigüedad, quedará fuera de este mantenimiento, es decir, se deben atender las incidencias pero no reparar y/o reponer en caso de avería.

Para todo el equipamiento bajo mantenimiento detallado en el **ANEXO 2**, la empresa adjudicataria realizará las asistencias técnicas necesarias, en caso de anomalía o avería, para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio incluyendo las piezas a sustituir, según las condiciones aquí detalladas.

En previsión de posibles errores en el inventario, la empresa adjudicataria admitirá una desviación del 3% sobre el número de elementos indicados.

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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



Se considerará que los periféricos y componentes básicos (teclado, ratón, lectores de tarjetas, tarjeta de red, tarjetas gráficas, CD-ROM, DVD, unidad de disco duro y otros componentes de similares características) están incluidos en el precio del equipo principal (elemento tipo CPU y ALLINONE) y por lo tanto, amparados por este contrato.

Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de ofertas y deberán comprometerse, explícitamente, a realizar el mantenimiento conforme al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren los equipos al inicio del contrato; cualquiera que haya sido la alteración o modificación respecto al diseño original o estado en el momento del suministro.

3.2. Variación del equipamiento bajo mantenimiento

La información sobre la ubicación, cantidades y modelos de los equipos a mantener, ha de considerarse como representativa de la situación actual y se proporciona con el fin de ayudar a los licitadores a estimar sus ofertas. El parque de equipos dependiente de TI está en constante evolución y **podrá variar durante la vigencia del contrato**.

La empresa adjudicataria asumirá, sin coste adicional, los posibles cambios de ubicación y las variaciones de altas y bajas que se produzcan como consecuencia de la evolución normal del parque de equipos informáticos.

3.3. Revisión del inventario

Podrá efectuarse una revisión del parque de equipos objeto de mantenimiento en cualquier momento, siempre que alguna de las partes lo considere necesario o se produzcan altas, bajas o traslados significativos de equipamiento.

3.4. Gestión del inventario

La empresa adjudicataria utilizará la **herramienta Web que el AVG** pone a disposición para la gestión del inventario, manteniendo la información completa y actualizada diariamente.

Además la empresa deberá facilitar una **herramienta para la gestión centralizada del inventario en la nube** tal como se indica en el apartado 4.5.2. Herramienta de gestión centralizada de inventario y acceso remoto basado en la nube,

3.5. Almacenamiento del stock

El AVG dispone de un almacén propio para el equipamiento a instalar. No obstante, la empresa adjudicataria deberá **disponer de un centro o espacio propio de almacenamiento**, adecuadamente acondicionado, destinado a repuestos, herramientas y material diverso necesario para la correcta prestación del servicio. Dicho centro deberá garantizar la seguridad, conservación y trazabilidad del material almacenado, así como permitir su rápida disponibilidad cuando sea requerido por el Ayuntamiento.

3.6. Transporte de equipos

La empresa adjudicataria será responsable del **transporte de los equipos microinformáticos y periféricos** entre las distintas dependencias municipales, así como desde o hacia sus propias instalaciones, siempre que sea necesario para la correcta prestación del servicio.

Egiatzatzeko 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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



El transporte se realizará en **condiciones adecuadas de seguridad, protección y manipulación**, garantizando en todo momento el **perfecto estado físico y funcional** de los equipos trasladados. La empresa adjudicataria deberá:

- Disponer de los medios materiales y logísticos suficientes para realizar estos traslados (vehículos, material de embalaje, elementos de sujeción, etc.).
- Asumir los gastos y riesgos derivados del transporte, incluyendo posibles averías, daños o pérdidas ocasionados durante el mismo.
- Asegurar que los desplazamientos se realizan cumpliendo las normas de protección de datos personales, en caso de equipos que contengan información sensible.

El Ayuntamiento requerirá la **adscripción de un número mínimo de vehículos** destinados a la prestación del servicio, conforme a lo establecido en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

4. Descripción de los servicios requeridos

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar y los niveles de servicio requerido.

4.1. Servicio de mantenimiento preventivo

Se requiere un servicio de **mantenimiento preventivo** con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento, la fiabilidad y la disponibilidad del parque de equipos microinformáticos del AVG, anticipando posibles incidencias mediante la detección temprana de anomalías y la sustitución preventiva de componentes.

Se deberá **describir las tareas** que la empresa realizará en cada una de las acciones necesarias para llevar a cabo este servicio.

- a) **Inspección y revisión técnica periódica** de los equipos y sus periféricos para identificar errores, signos de deterioro o componentes próximos a fallar, y aplicar medidas preventivas (reparación o sustitución) incluso cuando estos no hayan provocado aún una avería.

Se entregará un **informe mensual**, en formato electrónico, con una relación de los equipos revisados, fecha, trabajos realizados y estado de los mismos. Se registrará la fecha de revisión del mantenimiento preventivo en el inventario.

El número mínimo de revisiones mensuales es de **20 elementos** (cpu's, impresoras, etc.).

- b) **Revisión y actualización**, en caso de ser necesario, del **nivel de firmware** de todos los elementos hardware para evitar errores o problemas de funcionamiento o introducir mejoras recomendadas por los fabricantes. Se valorará junto con el personal técnico municipal la conveniencia de su actualización.

- c) **Revisión e instalación**, en caso de ser necesario, de parches y actualizaciones recomendadas por los fabricantes para prevenir problemas de funcionamiento o de vulnerabilidades de seguridad. Se valorará junto con los el personal técnico municipal la conveniencia de su actualización.

Egiazatzeko 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 elektronikoan 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	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua Fecha y Hora	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	7/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



Modalidad de prestación

- El mantenimiento preventivo se realizará **preferentemente de forma presencial y en horario concertado**, con el fin de evitar interrupciones en el servicio del personal usuario.
- Las actuaciones rutinarias o de bajo impacto podrán realizarse mediante **soporte remoto**, utilizando las herramientas aprobadas por el AVG.
- En el transcurso de una intervención correctiva, la empresa adjudicataria valorará la conveniencia de realizar actuaciones de carácter preventivo complementarias.

4.2. Servicio de mantenimiento correctivo

Se requiere un servicio de **mantenimiento correctivo** destinado a restaurar, en el menor tiempo posible, el funcionamiento normal del equipamiento objeto del contrato, en caso de detectarse cualquier anomalía, fallo o avería que afecte al hardware, software o microcódigo de los equipos, periféricos o componentes asociados.

4.2.1. Gestión de incidencias

La empresa adjudicataria utilizará la **herramienta web del AVG para la gestión de incidencias**, manteniendo la información actualizada de manera que el personal técnico municipal pueda realizar el seguimiento del estado de las mismas en cualquier momento.

Una incidencia asignada inicialmente al grupo de soporte microinformático podrá ser canalizada a otros grupos de soporte municipales de comunicaciones, sistemas y/o desarrollo de aplicaciones en caso de ser necesario.

Con el objeto de facilitar la elaboración de las propuestas a presentar y a título totalmente informativo, a continuación se aporta la **relación de las incidencias** que se han producido en el parque informático objeto del contrato durante el último año:

Incidencias 2024	Nº Incidencias	Nº Horas
Incidencias Hardware		
CPU	520	732
Datáfono	21	34
Impresora de Ticket	14	24
Impresora Láser	53	107
Impresora Multifunción	10	35
Impresora Tarjetas	37	66
Lector Cod. Barras	1	1
Monitor TFT	46	61
Plotter	3	6
Portátil	19	51
Scanner	29	43
Tablet	4	9
Tableta Digitalizadora	3	6
Webcam	6	8

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



Smartphone	2	3
Otros	5	15
Total incidencias 2024	773	1.204

- Se cuidará especialmente que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por la misma persona.
- Se deberá asumir la posibilidad de incidencias erróneas notificadas como avería.
- Una incidencia se considerará reabierta cuando el Ayuntamiento notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre. Las reaperturas repetitivas podrán ser objeto de penalización.
- En general, una incidencia no podrá cerrarse si concurre alguna de las siguientes circunstancias:
 - No se haya resuelto por completo el problema original; únicamente podrá cerrarse cuando exista solución definitiva o error conocido documentado, aunque se haya restaurado el servicio.
 - La solución aplicada origine efectos colaterales o incidencias derivadas.
- Se deberá entregar un **informe trimestral**, en formato electrónico, de las incidencias realizadas indicando, por lo menos, la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de respuesta y resolución y componentes sustituidos, si los hubiera.
- Las empresas licitadoras **deberán aportar el procedimiento detallado para la gestión de incidencias**, desde la comunicación de las mismas por parte del Ayuntamiento hasta su cierre.

4.2.2. Mantenimiento Hardware

Para todo el equipamiento bajo mantenimiento detallado en el **ANEXO 2**, la empresa adjudicataria realizará las asistencias técnicas necesarias, en caso de anomalía o avería, para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio incluyendo las piezas a sustituir, según las condiciones aquí detalladas.

Para el resto de equipamiento en situación de “**baja de mantenimiento**”, la empresa adjudicataria atenderá las incidencias que se produzcan y las notificarán al Ayuntamiento que decidirá si dicho elemento se retira o se sustituye por otro propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Excepcionalmente, se podrá pedir la reparación de uno de estos equipos mediante facturación aparte.

Se asimila al concepto de **avería** el desgaste por el uso normal de los equipos. En caso de averías generadas por manipulación errónea o uso negligente no imputable a la empresa adjudicataria, ésta asumirá los trabajos de puesta en marcha pero repercutirá al Ayuntamiento el coste de los elementos deteriorados bajo la aprobación previa del responsable técnico municipal.

Egiazatzeko 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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



4.2.2.1. Gestión de las garantías

La empresa adjudicataria deberá **atender las incidencias y gestionar la reparación de las averías de aquel equipamiento en periodo de garantía** durante el plazo de vigencia del presente contrato. Las incidencias de estos equipos serán atendidas bajo las mismas condiciones de servicio que para el resto de equipos.

La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario.

Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicio prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada parte.

4.2.2.2. Características del mantenimiento hardware

- La modalidad del mantenimiento correctivo será la de **“reparación in situ”**.
- La reparación o **sustitución de piezas** defectuosas abarcará todos los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos (tarjetas, memorias, etc.)
- Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.
- Los elementos a ser sustituidos, al no ser posible su reparación, habrán de serlo por piezas nuevas y originales. De no ser posible, por obsolescencia o discontinuidad, lo serán por piezas de similares características, bajo la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento. Las piezas sustituidas quedarán en poder de la empresa adjudicataria si el Ayuntamiento no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad municipal.
- La empresa adjudicataria, deberá mantener un **STOCK suficiente de repuestos** que permita, si no la sustitución inmediata del equipo o componente averiado, la reposición del servicio en condiciones de calidad similares a las originales. Si resultase imposible, tendrá que ofrecer soluciones alternativas que requerirán la aceptación previa del personal técnico del Ayuntamiento.
- Cuando, por motivo justificado, el **tiempo de reparación sea superior al establecido** en este pliego, la empresa adjudicataria estará obligada a la sustitución temporal por otro equipo de las similares o superiores características y prestaciones totalmente configurado, con las siguientes puntualizaciones:
 - La idoneidad de la máquina suplente, deberá ser ratificada por el personal técnico del Ayuntamiento.
 - La sustitución temporal del elemento no deberá prolongarse más allá de 30 días naturales desde la notificación de la avería.
 - Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en funcionamiento en sus condiciones iniciales.

Egiatzatzeko 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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOI JHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/21
 SLOI JHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



- El suministro y transporte de los sustituidos y suplentes será responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.
- El equipo deberá estar suficientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.
- La empresa adjudicataria podrá optar, siempre que lo considere oportuno, por utilizar el sistema de reporte directo a los fabricantes y suministradores de los equipos corriendo a su cargo los gastos que pudieran derivarse de este escalado.
- Cuando así lo requiera, la empresa adjudicataria deberá **proporcionar y actualizar el firmware o microcódigo necesario** para que el componente o equipo sustituido esté operativo y al nivel igual o superior que el anterior o cuando su instalación suponga la resolución del fallo. La implantación del firmware suministrado como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del personal técnico del Ayuntamiento.
- A este respecto, la empresa adjudicataria es responsable de dicha actualización para lo cual deberá disponer de los **contratos y permisos correspondientes con los fabricantes** para realizar esta función o subcontratar con quien los tuviera, con excepción de aquellos microcódigos que sean de libre utilización.

4.2.2.3. Retirada y reciclado del equipamiento sustituido

La empresa adjudicataria será responsable de la **retirada, transporte y gestión final de todos los equipos y elementos sustituidos** durante la ejecución del contrato.

Este proceso deberá realizarse conforme a la normativa vigente sobre gestión de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) garantizando tanto la protección medioambiental como la seguridad de la información contenida en los equipos.

Para ello, la empresa adjudicataria deberá **aportar la siguiente documentación**:

- **Certificación de gestión medioambiental:**

Documento firmado por la empresa adjudicataria en el que se acredite que todos los equipos y componentes electrónicos retirados serán **entregados a un gestor autorizado o punto de reciclaje especializado**, el cual se encargará de su tratamiento conforme a la normativa vigente, incluyendo la **reutilización, reciclaje o destrucción segura**, prestando especial atención a aquellos elementos que contengan componentes potencialmente peligrosos.

- **Confidencialidad y tratamiento de soportes de datos:**

Documento de confidencialidad firmado por la empresa adjudicataria en el que se comprometa a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en los soportes que deban ser desechados o reutilizados.

En los casos en que los equipos o componentes retirados contengan soportes de almacenamiento de datos, la empresa adjudicataria deberá **presentar un certificado de borrado seguro e irrecuperable de la información**, emitido por ella misma o por el gestor autorizado que realice dicha tarea.

Egiatzatzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



- **Procedimiento operativo:**

Descripción detallada del procedimiento y operativa que la empresa adjudicataria aplicará para el cumplimiento de este servicio, incluyendo la retirada, transporte, almacenamiento temporal (si lo hubiera) y entrega a gestor autorizado.

4.2.3. Mantenimiento software

Quedará incluida la resolución de incidencias de software en el equipamiento objeto del contrato que supongan parada parcial o total del servicio o que supongan una degradación o pérdida de rendimiento del entorno.

4.2.4. Niveles de servicio

Se establecen los siguientes **niveles de servicio** atendiendo a una **clasificación de prioridades de las incidencias** que regularán el orden de atención acorde a su impacto en los servicios prestados. Ante eventuales coincidencias para un mismo nivel, el personal técnico del Ayuntamiento determinará a quién atender primero cuando proceda.

PRIORIDAD	DESCRIPCIÓN	Tiempo máximo respuesta	Tiempo máximo resolución
Prioridad 1	Afecta a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas). Afecta a puestos de atención al público	1h	4h
Prioridad 2	Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.	2h	5h
Prioridad 3	El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas	7,5h	15h
Prioridad 4	Es una mejora o funcionalidad nueva que no afecta al funcionamiento habitual del equipo.	7,5h	22,5

- Se entiende **por tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que su personal técnico se ponga en contacto con la persona que ha abierto la incidencia a fin de proceder al diagnóstico y su posible resolución en remoto o concertar la visita in-situ.
- Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la incidencia a la empresa adjudicataria, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la incidencia está solucionada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.
- Cuando una incidencia no haya sido atendida en tres veces el tiempo establecido en el nivel de servicio, su prioridad subirá al siguiente nivel de urgencia.

12/21

Egiatzatzeko 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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	12/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



- En cualquier caso, el personal técnico del Ayuntamiento podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance.

4.3. Servicio de mantenimiento evolutivo

Se requiere de un **mantenimiento evolutivo** en el que se realizarán las asistencias técnicas necesarias para atender **las peticiones de nuevas necesidades** microinformáticas realizadas por los usuarios/as, considerando la mínima afección a su trabajo.

- La modalidad de este servicio será, preferentemente, por **control remoto, dejando las intervenciones in-situ** en caso de necesidad.
- Las peticiones a realizar, serán, entre otras:
 - Instalación y/o configuración de nuevos elementos del parque microinformático (PCs, portátiles, etc y sus periféricos, escáner, plotter, impresoras, etc).
 - Instalación y/o configuración de nuevos componentes hardware.
 - Instalación y/o configuración de certificados electrónicos para acceso a sistemas y firma digital.
 - Instalación y/o configuración de servicios de acceso a Internet y correo electrónico Thunderbird-Mozilla.
 - Instalación y/o configuración de herramientas de ofimática.
 - Configuración de las redes locales, clientes VPN, Wifi en los puestos de trabajo.
 - Instalación y/o configuración software corporativo y productos de terceros.
 - Instalación y/o configuración del antivirus. Eliminación de virus, gusanos, etc.
 - Actualización y/o migración de versiones de sistema operativo.
 - Actualización y/o migración de versiones de los productos microinformáticos instalados.

4.3.1. Gestión de peticiones

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ya dispone de un aplicativo para la gestión y control de las peticiones a TI.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiazztatzea 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	13/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



4.3.2. Bolsa de Horas

A lo largo de la ejecución del contrato podría ser necesario disponer de soporte microinformático adicional para la realización de las tareas requeridas o para la implantación de nuevos servicios y/o proyectos específicos puntuales.

A tal efecto, el contrato contempla la posibilidad de disponer de una bolsa de hasta un máximo de 600 horas, correspondientes al perfil de técnico/a de microinformática, a consumir durante la vigencia del contrato en cualquiera de estas formas:

- Peticiones específicas en horario de trabajo, siempre por personal distinto al designado para la prestación ordinaria del servicio.
- Peticiones específicas fuera del horario laboral (horario nocturno, sábados, domingos y festivos) en fechas concretas y previa planificación. Cada hora solicitada en este apartado consumirá 1,5 horas de la bolsa total.

En caso de ser incluida, la empresa adjudicataria deberá contar con los recursos técnicos y humanos suficientes para tal fin, cuando se soliciten.

Al ser un dato evaluable mediante fórmula el número de horas de la bolsa deberá indicarse únicamente en el Sobre nº 3 (Oferta económica). No deberá incluirse en la memoria técnica ni en el Sobre nº 2.

4.4. Soporte técnico

Adicionalmente a las tareas propias de mantenimiento, se deberá dar **soporte y asistencia técnica microinformática para la resolución de dudas** en el uso de los sistemas y facilitar así la realización de las actividades ordinarias de la organización, colaborando con las diferentes áreas técnicas de TI en los diversos aspectos microinformáticos que faciliten el desarrollo de su actividad en el día a día.

4.5. Software requerido

La empresa adjudicataria deberá **disponer de las licencias necesarias para la ejecución del contrato, además de una herramienta de gestión de inventario y acceso remoto basado en la nube** en las condiciones especificadas.

4.5.1. Licencias de software

- Para la conexión remota a los equipos municipales: Solarwinds Dameware Remote Support versión 12 o superior.
- Para la clonación de equipos: el software de backup Acronis Snap Deploy for Server y Acronis Snap Deploy for PC. Actualmente el Ayuntamiento trabaja con la versión 6.0.

En el supuesto de que, durante la vigencia del contrato, el Ayuntamiento sustituya o modifique las herramientas o aplicaciones utilizadas (por ejemplo, por actualización tecnológica o cambio de proveedor), la empresa adjudicataria deberá disponer y asumir la adquisición de las nuevas licencias o productos necesarios para garantizar la continuidad del servicio en los mismos términos y condiciones, sin que ello suponga

Egiatzatzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	14/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



ga incremento del precio del contrato, salvo autorización expresa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

4.5.2. Herramienta de gestión centralizada de inventario y acceso remoto basado en la nube

La empresa adjudicataria deberá incluir, durante la vigencia del contrato, una herramienta con interfaz Web basada en la nube que permita la gestión de todos los equipos de la red municipal de forma centralizada desde una única consola de forma segura, con doble factor de autenticación y con permisos por rol.

Dicha herramienta tendrá que incluir, entre otros, las siguientes funcionalidades:

- Gestión y control remoto: Acceso remoto a dispositivos gestionados mediante sesiones seguras, sin necesidad de intervención de usuario final: acceso a escritorio remoto, línea de comando remota, exploración de archivos, registro de eventos y gestión de servicios del sistema.
- Inventario de hardware y software: Obtención automática de datos detallada de cada dispositivo (modelo, número de serie, CPU, RAM, sistema operativo, IP, etc), detección y listado de todas las aplicaciones instaladas, incluyendo versiones y fechas e instalación de software no autorizado o fuera de política.
- Automatización de procesos: Realización de las siguientes acciones: instalación de software, reinicio automático, escaneos, borrados de archivos temporales, tareas de limpieza etc.
- Monitorización proactiva y en tiempo real de los equipos a gestionar: supervisión del estado y rendimiento de los equipos, permitir configurar umbrales y reglas de alerta personalizadas (uso de CPU, espacio en disco, actividad de red, estado de servicios etc) y establecer notificaciones automáticas por correo electrónico ante eventos críticos.

4.6. Conexión remota

La empresa adjudicataria **se dotará de los recursos informáticos y de comunicaciones** que permitan establecer una fluida comunicación cuando el servicio se preste bajo la **modalidad de control remoto** desde sus instalaciones al puesto de trabajo municipal.

Se establecerá una **conexión segura VPN** configurada según las condiciones establecidas por el servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Modernización de la Administración.

4.7. Horario de prestación de servicios

Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia o petición de servicio como de visitar y acometer la misma.

El horario de prestación de los servicios contratados se establece de lunes a viernes (excepto festivos), de 07:30 a 15:00, preferentemente, si bien se podrán notificar y resolver incidencias de 15:00 a 18:30 en aquellos edificios con servicios de atención al público de tarde. A modo informativo, indicaremos que en este horario están disponibles, aproximadamente, 150 puestos de trabajo.

15/21

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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	15/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



Durante la ejecución del contrato, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá modificar unilateralmente los horarios expresados en este apartado siempre que esto no suponga un aumento del tiempo total de servicio planificando el cambio e informando a la empresa adjudicataria con al menos 15 días de antelación.

4.8. Lugar de prestación de los servicios

La empresa adjudicataria, para el cumplimiento del contrato, desempeñará su labor desde sus propias instalaciones y utilizando sus medios e infraestructuras tecnológicas si bien, cuando así lo requiera el servicio a cubrir, éste se dará en modalidad in-situ o presencial en los puestos de trabajo municipales ubicados en las distintas dependencias que el Ayuntamiento tiene distribuidas por toda la ciudad.

De igual forma, el Ayuntamiento puede determinar la conveniencia de la realización de diversas tareas específicas en las dependencias municipales. En este caso, se les dotará de los recursos informáticos y de comunicaciones necesarios para tal fin.

La empresa adjudicataria 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.

5. Equipo técnico de trabajo

El equipo técnico de trabajo estará formado por **cinco personas** con experiencia profesional y nivel de especialización adecuados al servicio a prestar de acuerdo a las funciones a realizar y al entorno tecnológico descrito.

El número de personas por cada perfil será el siguiente:

Perfil técnico	Nº de personas
Técnico/a Especialista en Microinformática	1
Técnico/a de Microinformática	4

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

En los **periodos vacacionales y/o bajas**, el servicio se mantendrá **en las mismas condiciones descritas**, debiéndose disponer para ello de otras personas, debidamente asesoradas y de características similares a la que falte. En **ciertos periodos vacacionales**, se podrá acordar entre ambas partes **una reducción del personal asignado**, siempre que la calidad del servicio no se vea afectada.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz proporcionará al personal asignado para dar el servicio motivo de este contrato, una **tarjeta de identificación personal** que les facilitará el acceso a los distintos edificios municipales.

5.1. Funciones del Técnico/a Especialista en Microinformática

El soporte técnico especializado consistirá en la realización de trabajos de superior nivel de especialización técnica basados en el diseño, implantación, configuración, despliegue y actualización de sistemas y soluciones o de su administración y manteni-

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua Fecha y Hora	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	16/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



miento avanzados, en el entorno tecnológico indicado. Se encargará, además, de organizar y coordinar al equipo de técnicos/as de microinformática.

Las funciones del Técnico Especialista en Microinformática serán, entre otras, las siguientes:

• **Coordinación y organización**

- Su labor principal será la de coordinación y organización del equipo técnico de microinformática asignados al servicio.
- Establecerá junto con el responsable municipal del área de Explotación y Comunicaciones el plan de trabajo y las tareas a realizar con la periodicidad que se determine.
- Elaborará los protocolos de actuación para cada tarea tipificable que se realice en el servicio, con el objetivo de estandarizar los procedimientos, garantizar la calidad de las intervenciones y optimizar los recursos disponibles,
- Supervisión del desarrollo de incidencias y peticiones, y su resolución para cumplir los compromisos de SLA (Acuerdos de Nivel de Servicio) para garantizar que los tiempos de respuesta y resolución se adhieren a los compromisos de SLA acordados.
- Realizar propuestas de mejora continua orientadas a optimizar la calidad, eficiencia y eficacia del servicio.
- Transferencia del conocimiento. Formar a las nuevas incorporaciones y fomentar la transmisión de conocimientos técnicos y procedimentales entre el equipo técnico de trabajo.
- Elaboración de informes de seguimiento que permitan evaluar el desarrollo de las tareas del servicio, los resultados obtenidos y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Contacto con los proveedores para comunicar y coordinar la gestión de garantías, reparaciones o la solicitud de soporte técnico externo cuando sea necesario.
- Realizará la atención y resolución de conflictos o problemas que puedan producirse durante la prestación del servicio.
- Asegurará en todo momento la calidad del servicio.

• **Administración y mantenimiento avanzado, en el entorno tecnológico indicado**

- Podrá realizar las funciones del técnico/a en Microinformática.
- Resolverá las incidencias que los técnicos/as de microinformática le escalen.
- Será el interlocutor con el resto del personal técnico del Ayuntamiento para la resolución de incidencias.
- Se encargará de que las tareas que se realicen para resolver incidencias, problemas o peticiones de servicio sigan los protocolos que las rigen.
- Realizará, mantendrá y supervisará la documentación técnica necesaria para la realización de las tareas dentro de su ámbito de actuación.

17/21

Egiatzatzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	17/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



5.2. Funciones del Técnico en Microinformática

El equipo de trabajo, durante la operación del servicio, deberá realizar, entre otras, las siguientes **tareas**:

- Las necesarias para cubrir los servicios de soporte técnico y los mantenimientos preventivo, correctivo y evolutivo según se describen en el apartado de "Descripción de los servicios requeridos".
- Mantenimiento, diagnóstico y reparación del hardware objeto del contrato.
- Administración y gestión de puestos de trabajo: migración de sistema operativo, configuración de dispositivos, gestión de usuarios, permisos de acceso, instalación de software etc.
- Configuración equipos: Directivas locales (GPOs), Local Administrador Password Solution (LAPS),
- Garantizar la seguridad del sistema microinformático.
- Gestión de imágenes y clonación de equipos: preparación de equipos informáticos mediante la clonación de sistemas operativos (con imágenes maestras) para un despliegue rápido y estandarizado en la red municipal.
- Utilización de herramientas de control remoto para el acceso a los equipos de la red municipal.
- Gestión de inventario: mantenimiento del inventario informático municipal.
- Redactar, mantener y actualizar la documentación técnica de procedimientos internos y de manuales de usuario necesarios para el correcto funcionamiento y uso de los equipos informáticos dentro de su ámbito de actuación.

5.3. Entorno tecnológico

El entorno tecnológico en el que se desarrollarán todas las tareas especificadas será el que se detalla a continuación:

- Administración avanzada de Sistemas Operativos Windows 10 y Windows 11, principalmente, pero también MacOS y Linux.
- Herramienta de clonado de equipos: ACRONIS y/o Clonezilla.
- Herramientas de control remoto de puesto: DAMEWARE.
- Cliente de Escritorio Remoto (RDP).
- Escritorios virtuales (VDI, VMWare Horizon), InstantClones, AppStack, DEM.
- Configuración redes locales, clientes VPN, Wifi, Protocolo TCP/IP.
- Herramientas ofimáticas: Microsoft Office, Office 365, LibreOffice.
- Antivirus Trellix EndPointSecurity.
- Herramienta de correo electrónico y colaboración: Open-xChange.
- Cliente de correo electrónico: Thunderbird-Mozilla.
- Herramienta de gestión de incidencias y control de Inventario: SALESFORCE.
- Navegadores y configuración corporativa: Edge, Chrome.
- Servidores corporativos Windows 2022 Server o superior (gestión de GPOs y LAPs).

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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	18/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



5.4. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá solicitar, por causa justificada, **el cambio de cualquiera de los componentes** del equipo 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 contrato.

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.

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.

5.5. Movilidad del equipo de trabajo

Dada la dispersión geográfica de los puestos de trabajo por los edificios municipales donde se prestarán los servicios, cada uno de los miembros del equipo técnico de trabajo deberá disponer de:

- **Carnet de conducir B1** en vigor y disponibilidad de medio de transporte de la empresa adjudicataria para los desplazamientos a las distintas instalaciones municipales. Cualquier coste derivado por el desplazamiento del personal técnico será asumido por la empresa adjudicataria.
- **Teléfono móvil tipo smartphone.**

5.6. 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 sobre el que realizar las tareas descritas que puedan implicar una modificación en el equipo de trabajo. En este caso, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz solicitará a la empresa adjudicataria **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** a contar desde la comunicación.

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

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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	19/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



5.7. Plan de formación y actualización tecnológica del equipo técnico

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo de acuerdo a los perfiles técnicos solicitados. Se valorará el modelo de gestión de la formación por parte de la empresa adjudicataria y el plan de formación propuesto para el equipo de trabajo.

5.8. Documentación

El equipo de trabajo deberá documentar todas las tareas realizadas de acuerdo a los estándares de documentación del Ayuntamiento y mantenerla actualizada, así como colaborar en el mantenimiento y desarrollo de los procedimientos operativos propios del servicio de asistencia técnica de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

6. Fases para la implantación del servicio

La relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se regirá por los procedimientos incluidos en el **ANEXO 1, MANUAL DE USO Y FUNCIONAMIENTO PARA LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS A DEPARTAMENTOS MUNICIPALES** y que es de obligado cumplimiento para la empresa que resulte adjudicataria.

6.1. Establecimiento del servicio

Durante esta fase, la empresa adjudicataria iniciará el servicio integrando el equipo de trabajo, tomando conocimiento del entorno, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos y de los procedimientos de trabajo y estándares utilizados en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

6.2. Operación del servicio

La fase de operación del servicio tiene como objetivos la coordinación, ejecución y gestión de las actividades, procesos y tecnologías necesarias para la prestación del servicio solicitado con el nivel de calidad especificado según las tareas y funciones definidas para cada perfil.

En la oferta, 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.

6.3. Seguimiento y control del servicio

Los licitadores deberán definir y describir en la oferta los mecanismos y procedimientos que llevarán a cabo para el seguimiento y control del contrato definiendo los informes a entregar, periodicidad, etc. con el objeto de valorar la evolución y determinar el cumplimiento de los niveles de servicio y los puntos de mejora.

6.4. Transición del servicio

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, la empresa adjudicataria se compromete, por un periodo determinado, anterior o posterior a la finalización, a prestar apoyo y a realizar las actividades formativas necesarias para realizar la transición del servicio a la siguiente empresa adjudicataria del contrato en caso de que ésta sea

20/21

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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	20/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			



distinto a la del presente pliego, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y minimizar el impacto del cambio.

En la oferta, los licitadores deberán definir claramente todas las acciones que llevarán a cabo con el fin de garantizar una correcta fase de transición cuantificando los recursos necesarios, el método previsto, duración etc.

6.5. Transferencia tecnológica y propiedad intelectual

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, la empresa adjudicataria 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 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 contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento previa petición formal del contratista con expresión del fin.

7. Secreto y confidencialidad

La empresa adjudicataria mantendrá **absoluta confidencialidad y reserva** sobre cualquier dato, de carácter personal o no, que pudiera conocer con ocasión de la ejecución del contrato objeto del presente pliego.

Se compromete, en particular, a observar las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información municipales:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información estrictamente necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Garantizar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para su reparación, traslado o reciclaje no sean accesibles por personal no autorizado.
- Ejecutar y certificar el borrado seguro, sin posibilidad de recuperación posterior, de la información contenida en los discos u otros medios de almacenamiento de los equipos retirados, como medida de salvaguarda de la confidencialidad y la seguridad de los datos.

El incumplimiento de las obligaciones de confidencialidad podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidades e indemnización por daños y perjuicios al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

Egiaztzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	01/12/2025 07:57:26
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	21/21
 SLOIJHNKI4X5CQQLF3EYG7ZDJU			