

B052-2026-00004

EE-2026-00091

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS
INFORMÁTICOS, SISTEMAS DE INFORMACIÓN, REDES Y ASESORAMIENTO
TECNOLÓGICO EN LOS EDIFICIOS Y DEPENDENCIAS MUNICIPALES DEL
AYUNTAMIENTO DE LARRABETZU.

1. OBJETO DEL CONTRATO

La presente contratación tiene como objeto el servicio de administración **mantenimiento integral de equipos y programas informáticos y sistemas de información** ubicados en las distintas dependencias del Ayuntamiento de Larrabetzu, del modo que se indica en los apartados siguientes, así como la asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para el Ayuntamiento de Larrabetzu.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

2. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

Se entiende por **mantenimiento** todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento del Ayuntamiento de Larrabetzu funcione correctamente.

En concepto de **sistema informático** del Ayuntamiento de Larrabetzu se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PCs, terminales ligeros, ordenadores portátiles, tablets, impresoras, escáners, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras, monitores, discos duros externos, cámaras digitales,

memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA, smartphones y resto de periféricos y accesorios), con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida.

El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento. 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 servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Larrabetzu pudiera adquirir en el período de validez del contrato.

En el anexo se incluye la relación de oficinas y edificios del Ayuntamiento de Larrabetzu que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

El Ayuntamiento de Larrabetzu tiene realizada la migración al sistema operativo Microsoft Windows y homogeneizadas sus redes de datos, simplificando, por tanto, la administración y facilitando un soporte remoto a los usuarios por parte de terceros. En este sentido, la solución técnica ofertada se ha de desarrollar en el marco del entorno tecnológico descrito, y deberá comprender, como mínimo lo siguiente:

- a) Administración del sistema. Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:
 - Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
 - Administración de estaciones de trabajo.
 - Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
 - Administración de la red y su tipología
 - Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios
 - Protección del sistema contra ataques desde el exterior
 - Copias de seguridad de los datos
 - Administración de todas las cuentas de correo del Ayuntamiento, incluyendo dispositivos Smartphone y similares.

- b) Mantenimiento de equipos y programas. Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuarios, impresoras y recursos de red:
- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos.
 - Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
 - Mantenimiento de ordenadores e impresoras
 - Gestión de los recursos compartidos en la red
 - Instalación y mantenimiento de los programas de cada puesto de trabajo
 - Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
 - Asistencial al trabajo informático de los usuarios
 - Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar.
 - Gestión de la tipología de la red
- c) Ayuda y formación. Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal municipal y formación específica, a determinar, en materia informática.
- d) Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica. El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Larrabetzu estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:
- Apoyo al plan de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento.
 - Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
 - Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
 - Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software
 - Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento
 - Migraciones de versión de productos software.
 - Seguridad informática tanto física, como lógica.
- e) Registros estadísticos. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:
- Número de intervenciones de hardware y software
 - Equipos reparados
 - Equipos sustituidos

- Incidencias destacables
- Otros datos que se consideren de interés

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.

En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- **Criticidad máxima**, para equipos que precisen de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red, sistemas de alimentación ininterrumpida, internet, conexiones a sedes y plataformas de software, conectividad al software convenido con la fundación Biscaytik, etc...)
- **Criticidad alta**, para aquellas que impiden a trabajadoras/es no poder realizar sus funciones de manera normal o que afecten de forma grave al servicio del Ayuntamiento. De deberán atender estas incidencias de forma que se pueda dar una mejor respuesta en el menor tiempo posible.
- **Criticidad media**, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- **Criticidad normal** (todo tipo de accesorios y resto de equipamiento)

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN
Máxima	2 horas	8 horas
Alta	3 horas	12 horas
Media	4 horas	48 horas
Normal	8 horas	72 horas

Se entiende por **tiempo de respuesta** el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del

usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia.

Se entiende por **tiempo de solución** el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado todo el equipo, o bien desde en el momento en el que se ha iniciado la conexión remota para dar solución a la incidencia, y la aceptación firmada de la misma. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software del sistema informático del Ayuntamiento. Al menos, con una periodicidad **mensual** se deberá llevar a cabo, entre otros:

- Limpieza del registro y archivos temporales.
- Limpieza de virus y software malintencionado.
- Revisión general de los equipos
- Revisión del estado de red
- Revisión de los servidores
- Revisión del sistema de copias de seguridad

Cuando se proceda al mantenimiento preventivo, deberá expresarse y se valorará el detalle de las acciones que la empresa adjudicataria plantee realizar.

Mantenimiento correctivo. Se considera al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Larrabetzu para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería de desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un puesto de trabajo o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o con la conectividad de red, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo motivo justificado que lo impida.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos. Es el servicio que se realiza por petición del Ayuntamiento de Larrabetzu para solucionar una avería hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato. Si por la naturaleza de la avería, debe sustituirse completamente algún punto de red, se hará con cargo a este servicio, y en ningún caso se considerará como instalación de un nuevo punto.

Reparación de averías de equipos. La reparación se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por el Ayuntamiento.

Ante una avería por la que fuera necesaria la sustitución definitiva de un equipo por otro, este podrá ser o no suministrado por el adjudicatario previa aprobación del presupuesto por parte de la persona responsable del Ayuntamiento de Larrabetzu éste será suministrado por quien contrate a tal fin el Ayuntamiento.

En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original será de 1 semana.

Instalación y configuración de equipos de software básico. La adjudicataria se encargará de la preparación de los equipos nuevos y a reutilizar. Siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos en cliente) la adjudicataria se encargará también del transporte, instalación y configuración del software básico, entendiendo por tal el que homologue y/o apruebe el Ayuntamiento.

Mantenimiento de configuraciones. El adjudicatario realizará el mantenimiento de las configuraciones de todos los sistemas, con el oportuno seguimiento de sus cambios y su adecuada documentación.

Realizará las actualizaciones de software recomendadas por el fabricante, de forma que los servicios cuenten siempre con las últimas versiones de parches estables del software, asumiendo la tarea de revisar las recomendaciones técnicas del fabricante, poniendo especial interés en aplicar con rapidez las recomendaciones de los boletines técnicos sobre aspectos de seguridad.

Los cambios en las configuraciones que afecten a la calidad de servicio se aplicarán siguiendo las directrices marcadas por el ayuntamiento de Larrabetzu, contando con el asesoramiento técnico de la empresa adjudicataria.

La adjudicataria deberá realizar las oportunas pruebas y verificaciones en un entorno de pruebas completo antes del paso a producción de las nuevas configuraciones.

Seguridad. El adjudicatario realizará las tareas básicas de administración de la seguridad de los entornos a su cargo, incluyendo:

- La aplicación de medidas efectivas para proteger los datos frente a accesos no deseados en base a su nivel de confidencialidad.
- La revisión y parametrización de roles y permisos de usuario.
- Revisión del entorno de alta disponibilidad que permite la aplicación de cambios sin afectar al rendimiento de los sistemas de producción y la recuperación ante emergencias en períodos de tiempo aceptables.

Partes de mantenimiento. La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por parte del Ayuntamiento por teléfono o correo electrónico. Se deberán documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos etc.). Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o mail.

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

- a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento del ayuntamiento.
- b) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- c) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

Planes de contingencia, respaldo y recuperación. La empresa adjudicataria propondrá las medidas correctivas de diseño necesarias encaminadas a lograr la mayor robustez de los sistemas. Estudiará la existencia de puntos únicos de fallo en los sistemas, y propondrá soluciones para minimizar su impacto o eliminarlos. Además, documentará y ensayará las medidas de emergencia para la recuperación del servicio en caso de avería.

Informes periódicos del servicio. Una vez realizados los trabajos a petición del ayuntamiento, la empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés, entre otros:

- Número de intervenciones de hardware/software.
- Equipos/software reparados.
- Incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad. Atendiendo a lo establecido por el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica, se debe cumplir con el artículo 16. Profesionalidad, que en su punto número 1 dice:

"La seguridad de los sistemas de información estará atendida y será revisada y auditada por personal cualificado, dedicado e instruido en todas las fases de su ciclo de vida: planificación, diseño, adquisición, construcción, despliegue, explotación, mantenimiento, gestión de incidencias y desmantelamiento".

Asimismo, deberá cumplirse con lo establecido en el Anexo II del citado Real Decreto en todo lo referente al "op.exp.4 Mantenimiento y actualizaciones de seguridad".

Horario de prestación del servicio. El servicio se prestará, preferentemente, en horario de 8:00 a 15:00. En cualquier caso, el horario tendrá carácter orientativo y fuera del horario indicado el servicio técnico dará soporte telefónico a las incidencias que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento del centro de trabajo.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio, y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema. En todo caso, el Ayuntamiento de Larrabetzu podrá requerir una actuación de urgencia, a través del coordinador del servicio del adjudicatario quien podrá cambiar las prioridades de las tareas a realizar.

Para abordar trabajos especiales (mantenimiento, paso a explotación de servicios, recuperación de desastres...) el horario indicado podrá ser ampliado otros horarios o jornadas diferentes, si se considera necesario por el Ayuntamiento.

Desarrollo del servicio. El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por el Ayuntamiento. Ambas interlocuciones se reunirán, al menos, mensualmente y analizarán tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades.

Para ello y con, al menos, dos días de antelación a la fecha propuesta de reunión remitirá el informe de seguimiento correspondiente. El informe del servicio contemplará, al menos, los siguientes aspectos: seguimiento del servicio, coordinación de las acciones en curso, incidencias significativas ocurridas y gestión dada, análisis de problemas y recomendaciones sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, nuevos productos o estrategias o cualquier mejora que se considere oportuna.

Obligaciones lingüísticas Todas las comunicaciones, escritos e informes dirigidos al Ayuntamiento se realizarán en euskera, ya que es la lengua de servicio que tiene aprobada el propio ayuntamiento.

Medios humanos. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio, como mínimo, estos perfiles de trabajadoras/es:

- Un Técnico responsable del servicio: planificará, dirigirá, controlará y administrará los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Será la persona interlocutora con el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen.

Requerirá titulación superior en gestión informática o equivalente.

Experiencia mínima de 7 años realizando funciones iguales o similares a las aquí descritas.

Tendrá que acreditar conocimiento superior de Euskera.

- Dos Técnicos superiores sistemas informáticos y telecomunicaciones:
Requerirán superior en telecomunicaciones y sistemas infomáticos.
Experiencia mínima de 5 años realizando funciones iguales o similares a las aquí descritas.
Tendrán que acreditar conocimiento superior de Euskera.

Traspaso de conocimiento. Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato, se computará un máximo de 4 semanas para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de la metodología de trabajo. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

4. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

Traspaso de conocimiento. Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 4 semanas para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de la metodología de trabajo. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición. Asimismo, cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

Propiedad intelectual y confidencialidad. El adjudicatario reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva del Ayuntamiento de Larrabetzu, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario. También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programa del Ayuntamiento de Larrabetzu, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

Confidencialidad de la información. El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter

personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Larrabetzu

En este contexto, el contratista quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto al respecto 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 (en lo sucesivo, RGPD) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en lo sucesivo, LOPD).

De este modo y por disponerlo así la normativa aplicable, el contratista, en su condición de Encargado del Tratamiento, se obliga a suscribir con la entidad contratante el correspondiente contrato con el contenido y alcance que determina el artículo 28 del RGPD.

Seguridad. El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Larrabetzu, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Larrabetzu debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Larrabetzu para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos al personal técnico o empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Larrabetzu, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento de Larrabetzu.

5. ESTRUCTURA DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS.

En la oferta se detallarán separadamente los siguientes apartados, y en el siguiente orden:

- Descripción y planificación del servicio ofertado.
- Mantenimiento preventivo: planificación, metodología y procedimientos con indicación de dedicación presencial
- Mantenimiento correctivo: planificación, metodología y procedimientos especificando tiempos de respuesta y resolución.
- Mantenimiento de las instalaciones de red de datos: planificación, metodología y procedimientos.
- Reparación de averías de equipos: procedimientos
- Sustitución de equipos: procedimientos
- Indicación y acreditación, en su caso, de las certificaciones de fabricante de hardware y software con las que se cuenta
- Recursos humanos y técnicos adscritos al servicio
- Propuesta de asesoramiento tecnológico: alcance, metodología y procedimiento.
- Mejoras.