www.basauri.eus

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE IMPRESIÓN, ESCANEO Y COPIA

BASAURI

1 ANTECEDENTES 4

2 OBJETO 6

2.1 CRITERIOS GENERALES 7

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 8

3.1 IMPRESIÓN, COPIA Y ESCANEO 8
3.1.1 Tipología, número y requisitos de dispositivos 8
3.2 GESTIÓN DE CONSUMIBLES 8
3.3 AUDITORIA Y CONTROL DE PRODUCCION 9
3.4 SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN REMOTA 10
3.5 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO 10
3.6 FORMACIÓN 11

4 NIVELES DE SERVICIO 13

4.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) 13
4.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO 13
4.3 SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR AVERÍA REPARABLE 13

5 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARACTER PERSONAL Y SEGURIDAD 14

5.1 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL 14
5.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLANTAR POR EL PROVEEDOR 18
5.2.1 Funciones y obligaciones del personal 18
5.2.2 Registro de incidencias 18
5.2.3 Control de acceso 19
5.2.4 Gestión de soportes y documentos 19
5.2.5 Identificación y autenticación 21
5.2.6 Copias de respaldo y recuperación 21
5.2.7 Verificación 22
5.2.8 Seguridad en los accesos a datos a través de redes de comunicaciones 22
5.2.9 Para encargados del tratamiento que desarrollen software 22

6 METODOLOGIA Y ORGANIZACIÓN 23

6.1 DIRECCIÓN DEL CONTRATO 23
6.2 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO 23

7 EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACIÓN 25

7.1 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS 25

8 CONTROL Y SEGUIMIENTO 26

9 TERMINOS Y CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO 27

9.1 GENERALES: 27
9.2 ESPECIFICOS: 27
9.2.1 Duración del contrato 27
9.2.2 Plazo de realización del contrato 27
9.3 COSTE ECONOMICO: 27
9.3.1 Costes unitarios máximos por conceptos 27
9.3.2 Coste máximo total estimado 28

10 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS 29

11 NOTAS ACLARATORIAS 30

CONFIDENCIALIDAD

Restricciones de uso y revelación de los datos contenidos en este documento.

La información y datos contenidos en este documento elaborado por el Ayto. Basauri para este proyecto es confidencial y privilegiada. Esta información se facilita a terceros bajo las más estrictas obligaciones de confidencialidad, en el bien entendido de que éste no revelará la misma a ningún tercero ni hará uso de ella, sin permiso expreso del Ayuntamiento, para propósito distinto del de generación.

Se prohíbe la reproducción total o parcial para otros fines que los anteriormente indicados sin la autorización expresa de Ayuntamiento de Basauri.

La información a tratar puede contener datos personales sometidos a las disposiciones de la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la propia Imagen, de la Ley 12/1989, de 9 de mayo, de la Función Estadística Pública, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales, normas que el adjudicatario conoce y se obliga a respetar, en su propio nombre y en el de todo el personal que contrate o dependa de él para la ejecución de los trabajos objeto del contrato, suscribiéndose al efecto, y por lo que respecta a dicho personal, las oportunas cláusulas de confidencialidad en los correspondientes contratos.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración, cualquier uso no previsto en el presente Pliego.

1 ANTECEDENTES

Actualmente, el Ayuntamiento de Basauri dispone de un sistema de impresión, fotocopiado y escaneo compuesto por impresoras A4, y sistemas de multifunción A3 y A4 tanto en color como en B/N.

El sistema está gestionado, controlado y monitorizado a través de un servidor de impresión utilizando el software de GestPrint.

El parque de impresoras y equipos de escaneos está conformado por los siguientes modelos de impresión:

Características	Cantidad
Impresora Láser A4 BN	23
Multifunción Láser A4 BN	3
Multifunción Láser A4 Color	4
Multifunción Láser A3 Color	8
Multifunción Tinta A4 Color	12
Multifunción Tinta A3 Color	2
Total	**52**

De cara a simplificar casuísticas, se definen los siguientes 4 tipos:

Características	Tipo
Impresora/Multifunción A4 BN	A
Multifunción A3 Color	B
Multifunción A4 Color (Poco Vol.)	C
Multifunción A4 Color (Gran Vol.)	D

Los modelos existentes en el parque son los siguientes:

Modelo	Tipo	Cantidad
HP LASERJET E50045	A	1
HP LASERJET M506	A	14
HP LASERJET PRO M501DN	A	8
HP LASERJET PRO MFP M428FDN	A	3
OKI ES7470DN	D	4
HP COLOR LASERJET FLOW MFP M880Z	B	1
SHARP COLOR A3 BP-55C26	B	1
OLIVETTI D-COLOR MF 254	B	1
OLIVETTI D-COLOR MF 304	B	4
OLIVETTI D-COLOR MF 452 PLUS	B	1 (Alquiler)
HP PAGEWIDE MFP P57750	C	10
(Modelo por determinar)	D	1 (Alquiler)
EPSON EM C-800	C	1
HP PAGEWIDE PRO MFP 772DN	B	1
HP PAGEWIDE COLOR MFP 774	B	1
Total		**52**

El desglose del parque de impresoras municipal y su uso durante el año 2024 es el siguiente:

NºSerie	Modelo	Características	PPM	Color	BN
PHMVLC10RL	HP LASERJET E50045	Impr. Láser Mono A4	43		6680
PHMVK2J0DQ	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		4495
PHMVKBD0QL	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		5003
PHMVJ9M00S	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		5101
PHMVJ9M00Y	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		8171
PHMVK6D1Y5	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		1757
PHMVK4K16K	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		14849
PHMVKBD0QH	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		3143
PHMVK4K16H	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		12200
PHMVKBD0QT	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		0
PHMVKBD0QZ	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		3684
PHMVKBD0QR	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		8978
PHMVKBL0GY	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		8505
PHMVK4K16P	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		4507
PHMVKBD0QN	HP LASERJET M506	Impr. Láser Mono A4	43		50925
PHBVM9D1BX	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		2377
PHBVM6M17W	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		19544
PHBVM9D1C4	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		9319
PHBVM9D1BV	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		4033
PHBVM9D1BW	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		848
PHBVMB30P5	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		639
PHBVMB30NW	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		12000
PHBVMB30NY	HP LASERJET PRO M501DN	Impr. Láser Mono A4	43		10476
CNBKM7159N	HP LASERJET PRO MFP M428DN	Mult. Láser Mono A4	38		4289
CNBKM715BN	HP LASERJET PRO MFP M428DN	Mult. Láser Mono A4	38		17683
CNBKM714R7	HP LASERJET PRO MFP M428DN	Mult. Láser Mono A4	38		19521
AK81043543	OKI ES7470DN	Mult. Láser Color A4	40	3945	8534
AK56033781	OKI ES7470DN	Mult. Láser Color A4	40	4565	49066
AK71027635	OKI ES7470DN	Mult. Láser Color A4	40	26611	67835
AK4B034167	OKI ES7470DN	Mult. Láser Color A4	40	1384	1902
CNDVK3H0RC	HP MFP LASERJET FLOW M880Z	Mult. Láser Color A3	46	1763	1568
3505444700	SHARP COLOR A3 BP-55C26	Mult. Láser Color A3	26	25644	34281
A7R0321000886	OLIVETTI D-COLOR MF 254	Mult. Láser Color A3	25	10733	11611
A7PY321000842	OLIVETTI D-COLOR MF 304	Mult. Láser Color A3	30	22987	18125
A7PY321200597	OLIVETTI D-COLOR MF 304	Mult. Láser Color A3	30	26729	31344
A5C0321001949	OLIVETTI D-COLOR MF 452	Mult. Láser Color A3	45	8869	3814
A7PY325000118	OLIVETTI D-COLOR MF 304	Mult. Láser Color A3	30	4475	3748
	OLIVETTI D-COLOR MF 304	Mult. Láser Color A3	30		
CN6CSFY014	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	49315	52283
	(Modelo por determinar)	Mult. Color A4	50		
CN86CHY0W7	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	5294	17389
CN6CMFY03N	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	1241	4867
CN04OKY01P	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	25618	57338
	EPSON EM C-800	Mult. Tinta Color A4	25		
CN01DKY03M	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	3698	8691
CN97NJY0CJ	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	30294	13498
CN6CMFY019	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	2104	26842
CN663DY00D	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	3877	15537
CN91JJY0TC	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	6961	17936
CN6CMFY01X	HP PAGEWIDE MANAGED MFP P57750dw	Mult. Tinta Color A4	50	23403	36062
NL93CGBF06	HP PAGEWIDE COLOR MFP 772DN	Mult. Tinta Color A3	55	10068	26294
NLBVN31038	HP PAGEWIDE COLOR MFP 774	Mult. Tinta Color A3	35	1801	521

2 OBJETO

El objeto del presente Pliego es establecer los criterios técnicos para dotar al Ayto. Basauri y sus Organismos Autónomos dependientes incluidos en el contrato de un servicio que cubra el mantenimiento, soporte y operatividad de los dispositivos existentes en el parque municipal de impresoras y máquinas multifunción y sustitución de consumibles.

De esta manera existirán dos tipos de servicios:

- Servicio 1: Para aquellos dispositivos ya existentes de propiedad municipal se facturará un precio por hoja en B/N y otro para las hojas en color; en este precio se incluirán los servicios generales del sistema de impresión, el soporte, mantenimiento (mano de obra y piezas) así como la sustitución de consumibles.
- Servicio 2: Este tipo de servicio será el mismo que el especificado para el servicio 1 y se implementará para aquellos puntos, que por avería irreparable tuvieran que ser sustituidos por otros. Los precios serán los mismos que los precios por hojas en B/N y en color definidos en el apartado anterior, y el concepto de alquiler mensual se devengaría según el número de avería que fuera dentro de este contrato (según lo señalado en el apartado 3.5 de este presente Pliego) y la tipología del modelo de impresora (A, B, C y D vistos anteriormente).

Es de señalar que ya existe 1 pto. impresión alquilado de tipología B (OLIVETTI D-COLOR MF 452 PLUS), y otro pto. impresión de tipología D a alquilar (del que en fecha de redacción de este Pliego aún no se conoce el modelo exacto) que conllevarán el coste mensual que el adjudicatario haya ofertado para la tipología B y D.

Los servicios generales incluidos en los precios por hoja son:

- Impresión retenida.
- Liberación de trabajos en dispositivos alternativos.
- Escaneo departamental con envío por correo, almacenamiento en el sistema de ficheros.
- Configuración de los equipos.
- Monitorización y gestión de todos dispositivos a través de la plataforma centralizada GestPrint u otra similar, con idénticas funcionalidades.
- Posibilidad de conocer el estado de dispositivos de forma remota y realizar mantenimientos preventivos.
- Monitorización de consumo por dispositivo, usuario y departamento.
- Generación de informes. Cada usuario podrá consultar el uso que hace del servicio.
- Posibilidad de establecer cuotas de consumo por usuario, departamento, color, B/N.
- Todos los equipos estarán en mantenimiento incluyendo en el precio por hoja reparaciones, piezas, fungibles, etc... (reposición de todos los elementos de los equipos excepto el papel).

2.1 CRITERIOS GENERALES

El servicio de impresión se articulará en un coste por página en B/N y un coste por página en color, común a todos los dispositivos. El coste por página deberá incluir el mantenimiento, el servicio y la gestión de servicios asociados a la producción de los equipos descritos en el presente Pliego, así como todos los consumibles necesarios para la producción de documentos.

En la oferta económica, además de los posibles costes de alquiler mensual, se especificarán los siguientes costes:

- Precio de copia A4 en B/N
- Precio de copia A4 en color

Las impresiones en formato A3 se computarán como dobles copias A4.

Se requiere por tanto la gestión y mantenimiento de todos los elementos que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el período de vigencia del presente Pliego.

Serán de cuenta de los adjudicatarios todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

Para el cálculo del coste global de este servicio se ha estimado que el volumen anual de impresión total aproximado sería de 1.171.955 copias (volumen facturado en 2024), desglosado en 843.339 copias en B/N y 328.616 en Color y que esos volúmenes podrán aumentar o disminuir sin que el precio por hoja impresa se vea afectado.

3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

De cara a la prestación de los servicios, las empresas licitadoras deben cumplir los siguientes criterios básicos:

1. Impresión, Copia y Escaneo.
2. Gestión de consumibles.
3. Auditoría y Control de Producción.
4. Sistemas de Control y Gestión Remota.
5. Mantenimiento Preventivo y Correctivo.
6. Formación.

3.1 IMPRESIÓN, COPIA Y ESCANEO

El adjudicatario utilizará los equipos existentes en el parque informático municipal, en adelante denominados como ***PUNTOS DE IMPRESIÓN*** para abordar las necesidades de impresión, copia y escaneo de los diferentes departamentos del Ayuntamiento.

Definimos el punto de impresión como un dispositivo destinado para proporcionar los servicios de impresión, fotocopiado y escaneo requeridos por los usuarios. Un punto de impresión será un dispositivo tipo multifunción (equipo con funcionalidad de fotocopiadora, impresora, escáner) o una impresora.

En el apartado 1 del presente Pliego se describen los puntos de impresión actuales: 50 propiedad del Ayto. Basauri y 2 en régimen de alquiler por la empresa adjudicataria.

3.1.1 Tipología, número y requisitos de dispositivos

Como queda señalado en el apartado 1 de este presente Pliego, se establecen 4 tipologías de puntos de impresión, en función del volumen anual de copias previsto y sus características básicas:

- Modelo Impresora/Multifunción A4 BN
- Modelo Multifunción A3 Color
- Modelo Multifunción A4 Color (Poco Vol.)
- Modelo Multifunción A4 Color (Gran Vol.)

3.2 GESTIÓN DE CONSUMIBLES

La empresa adjudicataria prestará el servicio de reposición de todos los consumibles. Este servicio se realizará por parte de la empresa adjudicataria en la ubicación del pto. de impresión y correrá a cargo del adjudicatario durante la vigencia del contrato. Esto incluye cualquier material necesario para el correcto funcionamiento de los ptos. de impresión.

Cada dispositivo del sistema deberá disponer, en su ubicación física de instalación de al menos, una (1) unidad de repuesto de cada tipo de cartucho de tóner que consuma con el fin de evitar interrupciones del servicio. La reposición de estos materiales se realizará de forma proactiva antes de que el equipo quede fuera de servicio, esto hace necesario la

monitorización de los equipos de forma remota utilizando una aplicación de gestión que deberá de detectar el nivel de consumibles.

TTII dispondrá de acceso a la herramienta de monitorización con el fin de poder disponer de la información que permita hacer un seguimiento de grado de cumplimiento y calidad de servicio.

Es de señalar especialmente que el adjudicatario, aún si estuviera la impresora fuera de soporte, deberá tener **stock de tinta** de esta para asegurar su funcionamiento. Si no fuera posible por parte del adjudicatario, este deberá sustituir ese punto de impresión inutilizable por otro funcional similar o de categoría y tipología superior sin ningún coste repercutido al Ayto. Basauri, ni siquiera de alquiler.

3.3 AUDITORIA Y CONTROL DE PRODUCCION

La empresa adjudicataria prestará un servicio de control de producción a través de una solución similar a la ya existente en el Ayuntamiento (GestPrint), con objeto de permitir realizar auditorías, control de producción y configuración de todos los equipos instalados.

Así mismo, deberá dotar de herramientas que posibiliten al Ayuntamiento:

- Obtener informes, como mínimo:
  - Impresiones/fotocopiados realizados por un determinado usuario y/o Departamentos completos, ya sean trabajos en B/N o color. La información que se mostrará será, al menos: nombre de usuario, nombre del equipo donde ha impreso, nombre del fichero impreso, cantidad de páginas, cantidad de páginas en color, cantidad de páginas en B/N, páginas a doble cara, coste del trabajo. Para los Departamentos se agruparán los usuarios en Departamentos.
  - Nº de copias realizadas en un pto. de impresión indicando los usuarios que las han realizado.
  - Coste de los trabajos realizados en cada equipo.
  - Top 10 de:
    - Usuarios que más imprimen.
    - Máquinas que más uso reciben.
  - El periodo de tiempo sobre el que se realizará el informe se acotará a la hora de la realización de este (último mes, último año, entre fechas, etc…)
- Obtener datos en tiempo real del estado de los equipos, emitiendo alertas parametrizables.
- Gestión automatizada de reposición de consumible y alerta de errores.
- Administración y configuración remota de los ptos. de impresión.

La oferta incluirá con detalle la funcionalidad y requerimientos técnicos de la solución; como mínimo, la solución deberá disponer de las siguientes funcionalidades:

- Cuotas de impresión/fotocopiados por usuario y/o Departamento. En este último caso, la cuota se establecería por el total de usuario del Departamento, es decir, si un Departamento dispone de una cuota de 100 copias al mes y existen 5 usuarios

en ese Departamento, la cuota se repartiría entre los 5 usuarios (no tendría por qué ser en la misma medida).
- Bloqueo de trabajos en color.
- Conversión automática de trabajos en color a trabajos en B/N.
- Forzar impresión automática a doble cara, excepto para ciertos usuarios del Directorio Activo.
- Bloqueo de impresiones con un número de páginas superior a uno permitido.

En la oferta deberán estar incluidas las actualizaciones de la herramienta durante la duración del contrato, así como el soporte directo para cualquier duda o incidencia.

3.4 SISTEMAS DE CONTROL Y GESTIÓN REMOTA

La empresa adjudicataria implementará un sistema de control automático y gestión remota para la supervisión de alertas y gestión de pedidos de consumibles sin la intervención del usuario, permitiendo:

- Visualizar los equipos conectados a la red y consultar parámetros generales del dispositivo como modelo, serie, direcciones IP, contadores, etc…
- Clasificación de los dispositivos en grupos según criterios a determinar.
- Modificación del estado de los dispositivos.
- Control del parque de dispositivos.
- Monitorización de los dispositivos, gestionando las alertas y condiciones de error.
- Monitorización proactiva de atascos, averías, falta de tóner y/o papel y otras anomalías.
- Gestión de alertas de servicio y situación de consumibles.
- Recogida automática de contadores.

3.5 MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO

La empresa adjudicataria será la responsable del mantenimiento y buen funcionamiento de los equipos, por lo que llevará a cabo los mantenimientos correctivos y preventivos necesarios de todos los dispositivos. El coste del mantenimiento estará incluido en los costes por copia.

Mantenimiento Preventivo: Se entiende por mantenimiento preventivo todas aquellas acciones encaminadas a conseguir minimizar averías, reducir tiempos de intervenciones técnicas, funcionamiento estable y continuo asegurando la calidad de impresión al objeto de evitar la degradación y obsolescencia de los equipos. La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento preventivo y suministrará e instalará recambios originales preventivos en función del modelo y los niveles de producción de cada dispositivo. La oferta deberá incluir el plan de mantenimiento preventivo.

Mantenimiento Correctivo: Se entiende por mantenimiento correctivo, todas aquellas acciones encaminadas a solucionar o reparar incidencias que hayan sido comunicadas por el Ayuntamiento o en su caso detectadas de forma proactiva con la herramienta de gestión y monitorización, proporcionado asistencia in-situ cuando la resolución de la incidencia lo requiera.

La empresa adjudicataria será responsable de todos los gastos que se deriven de estos mantenimientos, tales como desplazamientos, mano de obra, piezas, asesoramiento a usuarios, etc...

El servicio deberá garantizar la asistencia y soporte al menos en modalidad 9x5, es decir, de lunes a viernes en horario laboral de 8 a 17 horas, todos los meses del año, excepto en las unidades administrativas operativas durante todos los días del año, entre las que se encuentran Policía Municipal, Social Antzokia, Residencia Etxe Maitia y Centros Cívicos, en los que el horario laboral será de 8 a 22 horas durante 7 días a la semana.

No se facturarán en ningún caso las impresiones realizadas con una calidad deficiente de impresión. En estos casos el Ayuntamiento de Basauri deberá proporcionar a la empresa adjudicataria las páginas impresas defectuosas.

Si el pto. de impresión tiene una avería física (no por falta de consumibles que ya viene reflejado en el apartado 3.2 del presente Pliego) irreparable por no existir piezas de repuesto y no estar dentro de soporte por el fabricante, el Ayto. podrá optar por la sustitución de ese pto. impresión.

La retirada y reciclado en su caso de los ptos. impresión sustituidos, será por cuenta del adjudicatario.

La instalación de las máquinas incluirá la correcta conexión a la red de datos de los edificios en los que se encuentren ubicadas, según las directrices establecidas por el Departamento de Tecnologías de la Información del Ayto. Basauri.

Todos los equipos deberán ser compatibles con siguientes sistemas operativos, tanto en la versión de 32 bits como en la de 64 bits.

- Windows Server 2016 ó superior.
- Windows 10 ó superior.
- Ubuntu 12.04 ó superior.
- Red Hat Enterprise Linux ó superior.

Respecto del coste de la sustitución de un **pto. impresión irreparable** por avería u otra razón, es de señalar especialmente que las 3 primeras (por orden temporal) sustituciones de ptos. impresión durante todo el período del contrato (2 años como máximo, si hubiera prórroga de este) no conllevarán ningún gasto al Ayto. Basauri, ni tampoco el de alquiler de ese pto. impresión (sí, evidentemente, el gasto de las copias que se realicen en él). A partir de la 4ª sustitución de un pto. impresión irreparable de todo el parque, si el Ayto. Basauri está de acuerdo con esa sustitución, se podrá facturar mensualmente el alquiler de ese pto. impresión al precio que el adjudicatario haya adjuntado en su propuesta, nunca superior a los precios máximos señalados en el apartado 9.3.1 de este presente Pliego.

3.6 FORMACIÓN

La empresa adjudicataria formará a los técnicos y usuarios municipales. El plan de formación deberá contemplar al menos los siguientes aspectos:

- Familiarización con el pto. impresión: uso del panel de control, bandejas de entrada y salida, etc.
- Mantenimiento básico de usuario: carga de papel, tóner, grapas, atascos de papel, limpieza del cristal de exposición, etc.
- Conocimiento de las funcionalidades del equipo: impresión en B/N y color, impresión confidencial, copiado, escaneado, envío de documentos al correo electrónico, etc.

4 NIVELES DE SERVICIO

4.1 ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El adjudicatario es el responsable de cumplir con los requerimientos necesarios para cubrir las necesidades de impresión y escaneo del Ayto. Basauri y para ello destinará los recursos tanto humanos como tecnológicos necesarios para garantizar la satisfacción de Ayto. Basauri y el cumplimiento de los niveles de servicio contratado.

El adjudicatario está obligado a cumplir los siguientes niveles de servicio, entendiendo por incidencia cualquier situación que impida sacar copias y/o escanear.

- El tiempo de respuesta ante una incidencia será de 2 horas laborables, como máximo. Se entiende por tiempo de respuesta el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en el que el contratista se pone a disposición del usuario en las instalaciones del AYUNTAMIENTO DE BASAURI donde esté ubicado el pto. impresión, personándose en las mismas para resolverlas.
  - Resolución Normal. Se entiende por tiempo de Resolución Normal, el que transcurre desde que el técnico entra en las oficinas del cliente hasta que el pto. impresión está totalmente reparado: máximo 5 horas laborables.
  - Resolución Especial. Se entiende por tiempo de Resolución Especial al que transcurre desde que el técnico entra en las oficinas del cliente hasta que el pto. impresión está totalmente reparado, cuando se trate de una avería/incidencia en la que se tenga que sustituir una pieza del equipo: máximo 10 horas laborables.

4.2 MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Con carácter anual y coincidiendo con el inicio del contrato, el adjudicatario realizará un mantenimiento preventivo, integral o parcial, de todos los ptos. impresión. Adicionalmente, se utilizarán las alertas enviadas por el sistema de monitorización para tomar las acciones pertinentes que prevengan una avería.

4.3 SUSTITUCIÓN DE EQUIPOS POR AVERÍA REPARABLE

A partir de 1 semana (días naturales) en que uno de los ptos. impresión esté parado, el adjudicatario se compromete a ceder al Ayto. Basauri, sin coste adicional, otro equipo en condiciones inmediatas de uso de iguales o mejores características, durante el tiempo que el equipo esté averiado.

5 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARACTER PERSONAL Y SEGURIDAD

En cumplimiento con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del consejo de 27 de abril de 2016 (en adelante RGPD) y la ley 3/2018 Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales), el adjudicatario deberá firmar un acuerdo de encargado de tratamiento con el Ayuntamiento de Basauri a la firma del contrato del servicio donde se indiquen, entre otras, las siguientes cláusulas:

5.1 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Para la prestación de los servicios objeto del presente Pliego, el contratista que resulte adjudicatario necesitará acceder a datos de carácter personal que se encuentran bajo la responsabilidad del Ayto. Basauri, se convierte en "Encargado del Tratamiento", debiendo cumplir ciertas obligaciones respecto de estos; así, el Proveedor, en su calidad de encargado del tratamiento, debe declarar y garantizar al Ayto. Basauri lo siguiente:

a) Que cuenta con suficiente capacidad técnica para cumplir las obligaciones derivadas del contrato con pleno respeto a la normativa en materia de protección de datos de carácter personal, pudiéndose comprometer, en la medida en que la prestación de los servicios lo requiera, al cumplimiento de las exigencias del RGPD.

b) Que mantendrá el secreto y la confidencialidad de los datos de carácter personal responsabilidad del Ayto. Basauri a los que tendrá acceso.

c) Que tratará los datos de carácter personal a los que tendrá acceso exclusivamente por cuenta del Ayto. Basauri y, en todo caso, de conformidad con las instrucciones que le sean transmitidas por el Ayto. Basauri. Del mismo modo, se obliga a destinar los citados datos únicamente a la prestación de los servicios y, en consecuencia, a no utilizarlos o aplicarlos de ninguna forma que exceda dicha finalidad.

d) Que no comunicará a terceros, ni siquiera para su conservación, los datos a los que tenga acceso en virtud de la prestación de los servicios, ni tampoco las elaboraciones, evaluaciones o procesos similares que lleve a cabo con dichos datos, ni duplicará o reproducirá toda o parte de la información, resultados o relaciones sobre dichos datos, exceptuando aquellos supuestos en que legalmente resulte exigible.

e) Que pondrá a disposición del Ayto. Basauri toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice el Ayto. Basauri, u otro auditor en su nombre. Las auditorías podrán realizarse periódicamente, sobre una base planificada o *ad hoc*, previa notificación con un plazo de preaviso razonable, en el horario laboral habitual del proveedor.

f) Los requisitos anteriores no se aplicarán en caso de que la auditoría sea iniciada por una autoridad competente o en caso de que el Ayto. Basauri considere de forma razonable que estos requisitos previos podrían poner en peligro el propósito de la auditoría.

g) En caso de que la auditoría diese como resultado que el Proveedor, o los tratamientos de datos de carácter personal realizados por el Proveedor, no se ajustan a la normativa en materia de protección de datos que resulte de aplicación, las partes deberán analizar dicho resultado y, con relación a dicho incumplimiento, el Proveedor deberá adoptar de inmediato todas las acciones rectificativas necesarias para su cumplimiento según lo estipulado con el Ayto. Basauri. En caso de no proceder a las subsanaciones necesarias, el Ayto. Basauri podrá resolver el contrato por incumplimiento del Proveedor.

h) Que tendrá designado un delegado de protección de datos o un responsable de la llevanza de esta área y cumplimiento de la legislación de protección de datos, y comunicará su identidad y datos de contacto al Ayto. Basauri, al cual deberá mantener informado sobre cualquier modificación y actualización de la mencionada identidad y datos de contacto. A estos efectos, el Proveedor debe aportar la correspondiente declaración responsable sobre su obligación de designar un delegado de protección de datos o, en su defecto, un responsable en esta materia.

i) Que garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente. Para ello, el Proveedor mantendrá a disposición del Ayto. Basauri la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en este párrafo.

j) Que garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales bajo su cargo.

k) Que dará apoyo al Ayto. Basauri en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a los datos de carácter personal a los que tenga acceso, cuando proceda y así lo solicite el Ayto. Basauri.

l) Que dará apoyo al Ayto. Basauri en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

m) Que, en caso de que el Proveedor considere que el cumplimiento de una determinada instrucción del Ayto. Basauri pudiese comportar un incumplimiento del RGPD o de cualesquiera otras normas aplicables que lo modifiquen o complementen, el Proveedor deberá comunicarlo inmediatamente al Ayto. Basauri y solicitar a este que retire, enmiende o confirme la instrucción pertinente. El Proveedor podrá suspender la aplicación de la instrucción pertinente a la espera de la decisión del Ayto. Basauri que corresponda respecto a la retirada, enmienda o confirmación de la instrucción correspondiente.

n) Que, al finalizar la prestación de los servicios, y a solicitud del Ayto. Basauri, destruirá o devolverá con carácter inmediato al Ayto. Basauri, según este le indique, los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como los documentos o soportes en que cualquiera de estos datos conste. En especial, el Proveedor se obliga a devolver o destruir: (i) los datos incluidos en ficheros responsabilidad del Ayto. Basauri, que éste hubiera puesto a disposición del Proveedor como consecuencia de la prestación de los servicios; (ii) aquellos que, en su caso, hubiesen sido generados a raíz del tratamiento por parte del Proveedor de los datos responsabilidad del Ayto. Basauri; y (iii) todos los soportes o documentos en que cualquiera de estos datos conste. No procederá la

destrucción de los datos cuando exista una obligación legal de conservación, en cuyo caso el Proveedor devolverá al Ayto. Basauri, según esta le indique, los datos, debiendo garantizar este último dicha conservación.

o) Que implantará los mecanismos para: (i) garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento; (ii) restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico; (iii) verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento; y (iv) seudonimizar y cifrar los datos, en su caso.

p) Que el Proveedor notificará, como encargado del tratamiento, al Ayto. Basauri, sin dilación indebida, **y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas**, y a través del correo electrónico dpd@basauri.eus, cualquier incidente, sospechado o confirmado, relativo a la protección de los datos, cualquier tratamiento de datos que pueda considerarse ilícito o no autorizado, cualquier pérdida, destrucción o daño de datos de carácter personal dentro del área de responsabilidad del Proveedor (causada por el Proveedor, su personal, agentes o subcontratistas) y cualquier incidente que pueda ser considerado una vulneración de seguridad de los datos, junto con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia a las autoridades o a los interesados afectados. En este sentido, si se dispone de ella, se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

- Nombre y datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso, o de otra persona de contacto de la que pueda obtenerse más información.

- Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos.

- Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Adicionalmente, el Proveedor iniciará de inmediato una investigación completa de las circunstancias relacionadas con dicho incidente y presentará al Ayto. Basauri su informe u observaciones sobre la misma, colaborando plenamente con la investigación que pudiera realizar el Ayto. Basauri y prestando a este la asistencia requerida para la investigación de dicho incidente.

Asimismo, asistirá al Ayto. Basauri en caso de producirse una violación de la seguridad de los datos personales, de manera que se garantice el cumplimiento de las obligaciones de notificación de una violación de la seguridad de los datos personales de acuerdo con el RGPD (en particular, artículos 33 y 34 del RGPD) y de cualesquiera otras normas aplicables que lo modifiquen, complementen o que en el futuro puedan promulgarse.

q) Que asistirá al Ayto. Basauri cuando ésta le requiera mediante simple solicitud, proporcionándole cualquier clase de información y/o documentación que ésta precise para la adecuada respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y/o portabilidad de datos que pudiera recibir de los interesados, todo ello en plazos razonables y, en cualquier caso, con antelación suficiente para que el Ayto. Basauri pueda cumplir con aquellos plazos que legalmente resulten de aplicación para la atención de los citados derechos.

r) Que, en aquellos supuestos que el Proveedor recibiera directamente una solicitud de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento y/o portabilidad por el afectado, titular de los datos objeto de tratamiento, se compromete a dar traslado de dicha solicitud al Ayto. Basauri. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, conjuntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud, todo ello al objeto de que el Ayto. Basauri pueda atenderla debidamente en los plazos legalmente establecidos.

s) Que no subcontratará los Servicios a tercera parte alguna, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito del Ayto. Basauri o sean servicios auxiliares que el Proveedor necesita para prestar sus servicios de manera correcta.

En caso de que el Proveedor necesite subencargar un tratamiento, estará obligado a informar al Ayto. Basauri de los servicios y tratamientos que pretende subcontratar, de la identidad del subcontratista y de sus datos de contacto. Esta notificación deberá realizarse por el Proveedor con al menos dos semanas de antelación a la firma de la subcontratación, período durante el cual el Ayto. Basauri podrá oponerse a la subcontratación.

El subencargado estará igualmente sujeto a las obligaciones impuestas al Proveedor en este acuerdo y a las instrucciones que en cada momento diera el Ayto. Basauri. En este sentido, el Proveedor está obligado a plasmar la relación de subencargo del tratamiento y las obligaciones del subencargado en un contrato que firmen el Proveedor y el subencargado, que contenga las mismas obligaciones y compromisos que contiene el presente acuerdo. En caso de incumplimiento por parte del subencargado de sus obligaciones en materia de protección de datos, el Proveedor asumirá toda la responsabilidad frente al Ayto. Basauri por dichos incumplimientos, como si el incumplimiento hubiese sido cometido por el Proveedor.

t) Que mantendrá por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas en virtud del contrato, que contenga:

- El nombre y los datos de contacto del Proveedor y, en su caso, del representante del Ayto. Basauri o del Proveedor y del delegado de protección de datos.

- Las categorías de tratamientos efectuados en virtud del contrato.

- En caso de realizarse transferencias internacionales (que deberán estar, en todo caso, regularizadas o autorizadas por el Ayto. Basauri), la identificación del tercer país de destino de los datos responsabilidad del Ayto. Basauri y la documentación de garantías adecuadas.

u) Que no llevará a cabo transferencias internacionales de los datos de carácter personal a los que tenga acceso responsabilidad del Ayto. Basauri, salvo que cuente con la autorización previa y por escrito del Ayto. Basauri o se encuentren debidamente regularizadas.

v) Que se compromete a implementar todas aquellas medidas técnicas y organizativas en materia de seguridad que resulten aplicables de conformidad con lo previsto en la normativa de protección de datos aplicable en cada momento (en particular y con carácter no limitativo, las previstas en el artículo 32 del RGPD).

En caso de que, como consecuencia de posibles cambios normativos o variaciones en la tipología de datos de carácter personal a los que el Proveedor vaya a tener acceso, el Ayto. Basauri considere conveniente la aplicación de medidas de seguridad adicionales o diferentes de las pactadas, ambas partes adaptarán en consecuencia y modificarán las medidas de seguridad tras la realización del correspondiente análisis de riesgo, si procede.

A este respecto, se deja constancia de que la adopción de las medidas de seguridad adicionales que resulten exigibles por razón de los requerimientos dimanantes del RGPD o de las normas estatales que lo complementen no se considerará motivo para justificar una modificación de los precios de los servicios que se puedan ver afectados por la adopción de dichas medidas.

5.2 MEDIDAS DE SEGURIDAD A IMPLANTAR POR EL PROVEEDOR

5.2.1 Funciones y obligaciones del personal

Las funciones y las obligaciones de cada uno de los usuarios o perfiles de usuarios con acceso a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas por el Encargado del tratamiento.

El Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para que el personal con acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del tratamiento conozca de una forma comprensible las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

5.2.2 Registro de incidencias

El Encargado del tratamiento deberá disponer de un procedimiento de notificación y gestión de las incidencias que afecten a los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento que contendrá un registro en el que se haga constar:

- el tipo de incidencia.
- el momento en que se ha producido, o en su caso, detectado.
- la persona que realiza la notificación.

- a quién se le comunica.
- los efectos que se hubieran derivado de la misma.
- las medidas correctoras aplicadas.

5.2.3 Control de acceso

Los usuarios deberán tener acceso únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

El Encargado del tratamiento deberá elaborar una relación actualizada de los usuarios y perfiles de usuarios, y los accesos autorizados para cada uno de ellos, así como establecer los mecanismos necesarios para evitar que un usuario pueda acceder a recursos con derechos distintos de los autorizados.

Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los datos y recursos, conforme a los criterios que debe establecer el Encargado del tratamiento.

Para formalizar el control y gestión de las autorizaciones respecto a los sistemas de información:

- Se mantendrá un control en la entrada y utilización de instalaciones, tanto habituales como alternativas.
- Se mantendrá un control en la entrada de equipos en producción, en particular, equipos que involucren criptografía.
- Se mantendrá un control en la entrada de aplicaciones en producción.
- Se mantendrá un control en el establecimiento de enlaces de comunicaciones con otros sistemas.
- Se mantendrá un control en la utilización de medios de comunicación (tanto habituales como alternativos).
- Se mantendrá un control en la utilización de soportes de información.
- Se mantendrá un control en la utilización de equipos móviles.

Exclusivamente el personal autorizado podrá tener acceso a los lugares donde se hallen instalados los equipos físicos que den soporte a los sistemas de información con datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.

5.2.4 Gestión de soportes y documentos

Los soportes y documentos que contengan datos de carácter personal del Responsable del tratamiento deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y solo deberán ser accesibles por el personal autorizado.

Respecto a los criterios de archivado, se debe garantizar la correcta conservación, localización y consulta de los documentos y posibilitar el ejercicio de derechos.

La salida de soportes y documentos que contengan datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, incluidos los comprendidos y/o anejos a un correo electrónico, fuera de los locales en donde estén ubicados los ficheros, deberá ser autorizada por la persona que designe el Encargado del tratamiento o encontrarse debidamente autorizada en el documento de seguridad. Dichos soportes deberán estar cifrados.

En el traslado de la documentación que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas necesarias para evitar la sustracción, pérdida o acceso indebido a la información durante su transporte.

El Encargado del tratamiento deberá establecer un sistema de registro de entrada y salida de soportes con datos personales responsabilidad del Responsable del tratamiento:

-El Registro de Entrada de soportes ha de permitir, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la recepción que deberá estar debidamente autorizada.

-El Registro de Salida de soportes ha de permitir, directa o indirectamente, conocer el tipo de documento o soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de documentos o soportes incluidos en el envío, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.

Siempre que se vaya a desechar cualquier documento o soporte que contenga datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento, el Encargado del tratamiento deberá proceder a su destrucción o borrado, mediante la adopción de las medidas necesarias para evitar el acceso a la información contenida en el mismo o su recuperación posterior.

Los soportes que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles se deberán identificar utilizando sistemas de etiquetado comprensibles y con significado que permitan a los usuarios con acceso autorizado a los citados soportes y documentos identificar su contenido, y que dificulten la identificación para el resto de las personas.

Los dispositivos de almacenamiento que contengan datos de carácter personal especialmente sensibles se deberán disponer de mecanismos que obstaculicen su apertura, o en su defecto, medidas que impidan el acceso de personas no autorizadas.

Se debe custodiar la documentación cuando no se encuentre archivada en los dispositivos de almacenamiento.

Se exigirá que los puestos de trabajo permanezcan despejados, sin más material encima de la mesa que el requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

5.2.5 Identificación y autenticación

El Encargado del tratamiento deberá adoptar las medidas que garanticen la correcta identificación y autenticación de los usuarios con acceso a datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.

El Encargado del tratamiento deberá establecer un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información donde se encuentren los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento y la verificación de que está autorizado.

Si el mecanismo de autenticación se basa en la existencia de contraseñas deberá existir un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice su confidencialidad e integridad. Las contraseñas se cambiarán con la periodicidad que indique el Responsable del tratamiento, que en ningún caso será superior a 3 meses, y mientras estén vigentes se almacenarán de forma ininteligible.

El Encargado del tratamiento deberá establecer un mecanismo que limite la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado a los sistemas de información donde se traten los datos personales responsabilidad del Responsable del tratamiento.

5.2.6 Copias de respaldo y recuperación

El Encargado del tratamiento deberá encargarse de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos responsabilidad del Responsable del tratamiento y deberá realizar copias de respaldo, al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.

Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar en todo momento su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción. En el caso de que la pérdida o destrucción afectase a ficheros o tratamientos parcialmente automatizados, se deberá proceder a grabar manualmente los datos quedando constancia motivada de este hecho en el documento de seguridad.

El Encargado del tratamiento deberá verificar cada seis meses la correcta definición, funcionamiento y aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos de carácter personal responsabilidad del Responsable del tratamiento.

Las pruebas anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten ficheros con datos de carácter personal del Responsable del tratamiento no se realizarán con datos reales, salvo que se asegure el nivel de seguridad correspondiente al tratamiento realizado y se anote su realización en el documento de

seguridad. Si está previsto realizar pruebas con datos reales, previamente deberá haberse realizado una copia de seguridad.

5.2.7 Verificación

El Encargado del tratamiento deberá someterse a un proceso de verificación, evaluación y valoración de la eficacia de las medidas técnicas periódicamente o tras cada cambio importante en la organización.

5.2.8 Seguridad en los accesos a datos a través de redes de comunicaciones

Las medidas de seguridad exigibles a los accesos a través de redes de comunicaciones deben garantizar un nivel de seguridad equivalente a los accesos en modo local anteriormente mencionados.

El Encargado del tratamiento deberá garantizar que las comunicaciones se realizan mediante protocolos de comunicación seguros (SSH, S-FTP, Editran, SSL, IPSec VPN, etc.). La transmisión de datos a través de redes públicas o de redes inalámbricas debe ser cifrada por algoritmos acreditados por el CCN.

El Encargado del tratamiento deberá establecer mecanismos de defensa perimetral a la red (Cortafuegos, Proxy, DMZ, IPS/IDS, etc.).

5.2.9 Para encargados del tratamiento que desarrollen software

El desarrollo de software se realizará sobre la base de las mejores prácticas de la industria, debiendo velar en todo el ciclo de desarrollo del software (diseño, desarrollo y prueba) por la seguridad de la información.

El desarrollo de las aplicaciones web (tanto internas como externas siempre que incluyan acceso administrativo web a la aplicación) se basarán en directrices de codificación segura tales como la Guía OWASP (Open Web Application Security Project / Proyecto abierto de seguridad de aplicaciones web), por lo que el prestador deberá enfocar la seguridad de aplicaciones informáticas desarrolladas considerando ésta en todas sus dimensiones: personas, procesos y tecnologías.

6 METODOLOGIA Y ORGANIZACIÓN

En lo que se refiere a este contrato, el Ayto. Basauri ejercerá sus competencias a través de un Comité Técnico. Corresponde a éste la supervisión de los trabajos para lograr los objetivos, sobre la base de las especificaciones del presente Pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, la suspensión de los trabajos si existiese causa suficiente motivada.

El Ayto. Basauri designará un Director del Contrato, con capacidad adecuada y suficiente para las labores propias de este cargo, el cual podrá incorporar al proyecto, durante su realización, a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones. El seguimiento y control se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evaluación del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el Director del Contrato.

- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad semestral, del responsable del equipo de trabajo, por parte del adjudicatario, y el Director del Contrato o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, los efectivos de personal dedicados al proyecto y la validación de las actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director del Contrato podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado o no superen los controles de calidad acordados.

6.1 DIRECCIÓN DEL CONTRATO

El director del Contrato desempeñará las funciones de dirección, inspección y coordinación, estableciendo los criterios y líneas generales de la actuación del adjudicatario. Asimismo, tendrá las siguientes funciones:

- Aprobar el plan de trabajo propuesto por el adjudicatario.
- Facilitar credenciales y contactos al equipo de trabajo del adjudicatario.
- Validar las certificaciones para el abono de los trabajos y preparar los controles para su recepción y liquidación.
- Rechazar cualquier trabajo, elemento o equipo que considere inadecuado con el objeto del Pliego.

6.2 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Serán las que tengan por objeto desarrollar las prescripciones del presente Pliego.

Para el ejercicio y desarrollo de sus funciones, el adjudicatario deberá:

- Informar a la Administración de la marcha de los trabajos encomendados.
- Proponer un plan de trabajo (según aplicación MS-PROJECT o compatible)

- Establecer servicios de inventario y archivo que contendrán la documentación de todas las tareas realizadas. Estos archivos estarán permanentemente a disposición de la Administración.
- Aportar, para la realización del objeto del contrato, los medios propios de toda índole necesarios de cara al soporte técnico que puedan necesitar para llevar a efecto con éxito los trabajos necesarios para la puesta en marcha de los servicios descritos.
- Corregir y modificar los distintos trabajos/servicios si no fueran de conformidad del Director del Contrato.

El adjudicatario será responsable, enteramente, de la exactitud de los trabajos y en general, de los resultados que proporcione a la Administración.

7 EQUIPO DE TRABAJO Y DEDICACIÓN

7.1 ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS

El adjudicatario aportará el personal necesario capacitado para la óptima realización de los trabajos objeto del contrato, incluyendo como mínimo los siguientes perfiles, repartidos a lo largo de las distintas fases de los trabajos:

- Director de Proyecto, que coordinará todas las actividades entre la empresa adjudicataria y el Ayto. Basauri. Estará en contacto con el Director del Contrato asignado por el Ayto. Basauri.

  Se hace mención especial a las siguientes funciones:

  i. Seguimiento del Plan de Trabajo propuesto en la oferta y aprobado por Ayto. Basauri, con estricto cumplimiento de plazos y calidad en las entregas de documentos previstos en dicho Plan.
  ii. Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de cualquier previsible alteración de las condiciones contractuales en cualquiera de sus aspectos (personal, técnico, económico, etc.), originado por causas ajenas al propio adjudicatario.
  iii. Comunicación inmediata a la Dirección del proyecto de las repercusiones y/o problemas que puedan plantearse en la ejecución del contrato.

- Personal de apoyo y mantenimiento para realizar las labores que sean necesarias en la prestación del servicio.

El adjudicatario dispondrá de todos aquellos medios materiales que sean necesarios para la correcta ejecución de los trabajos, que deberán estar detallados en las ofertas e incluidos en los precios ofertados para la realización de cada actividad.

Para la correcta ejecución del proyecto el Ayto. Basauri aportará:

- Aclaraciones y precisiones a los objetivos del proyecto.
- Aprobación de la documentación realizada.
- Interlocución necesaria con los usuarios y responsables del Ayto. Basauri.
- Cumplimiento de las acciones de implantación según los planes previstos.
- Participación en las pruebas de integración y su visto bueno.
- Aprobación de la calidad de los servicios.

8 CONTROL Y SEGUIMIENTO

Se establecerá un equipo multidisciplinar para llevar a cabo el control y seguimiento del proyecto.

El Equipo de Proyecto estará formado por representantes del Ayto. Basauri (Contratación y TTII) y la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá presentar un Plan de Trabajo con la planificación de las tareas y la dedicación, indicando la posible necesidad de participación de técnicos del Ayto. Basauri en el caso de que se requiriese su colaboración o aportación de información específica, y que deberá ser aprobado por la Dirección del Proyecto.

Si durante la ejecución del Plan de Trabajo sobreviniesen desviaciones necesarias respecto al programa inicialmente establecido la empresa adjudicataria presentará una modificación de este y un presupuesto corregido o complementario que deberá ser, a su vez, aprobado y aceptado por la Dirección del Proyecto antes de iniciar dichas desviaciones o trabajos complementarios.

La Dirección del Proyecto podrá solicitar de la empresa adjudicataria en cualquier momento informes sobre el estado y grado de cumplimiento del programa comprometido.

Conforme se vayan realizando las fases completas previstas en el Plan de Trabajo, la empresa adjudicataria presentará a la Dirección del Proyecto los productos de la actividad realizada junto con un informe de situación y dedicación del trabajo encargado.

El adjudicatario se responsabilizará del levantamiento de las actas de todas las reuniones que se lleven a cabo y que deberán ser remitidas al día siguiente de su celebración para su aprobación por la Dirección del Proyecto.

Junto con las convocatorias de reunión se acompañará el Orden del Día de la misma que será remitido con antelación suficiente para su estudio previo y aprobación por parte de la Dirección del Proyecto.

9 TERMINOS Y CONDICIONES DEL PROCEDIMIENTO

9.1 GENERALES:

El Ayuntamiento se reserva el derecho de realizar entrevistas, comprobar las referencias a la empresa licitadora.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de declarar el concurso desierto.

El Ayuntamiento no es responsable del coste en que incurra el licitador en la preparación de la oferta.

9.2 ESPECIFICOS:

9.2.1 Duración del contrato

La duración del servicio será de 1 año, con posibilidad de prórroga de otro año (1).

9.2.2 Plazo de realización del contrato

Los trabajos serán realizados de acuerdo con el calendario propuesto, teniendo en cuenta un límite de 10 días desde la fecha de firma del contrato.

9.3 COSTE ECONOMICO:

9.3.1 Costes unitarios máximos por conceptos

Los costes unitarios de copias serán, como máximo, los siguientes:

Copia B/N A4: 0,0083 € (0,010043 €, impuestos incluidos)
Copia Color A4: 0,062 € (0,07502 €, impuestos incluidos)

Los costes mensuales unitarios de alquiler de ptos. impresión serán, como máximo, los siguientes:

Alquiler mens. Tipo A (Impresora/Multifunción BN A4):
16 € (19,36 €, impuestos incluidos)
Alquiler mens. Tipo B (Multifunción A3 Color):
70 € (84,7 €, impuestos incluidos)
Alquiler mens. Tipo C (Multifunción A4 Color -Poco Vol-):
21 € (25,41 €, impuestos incluidos)
Alquiler mens. Tipo D (Multifunción A4 Color -Gran Vol-):
50 € (60,5 €, impuestos incluidos)

9.3.2 Coste máximo total estimado

Teniendo como base los datos de 2024 y suponiendo que durante la vida de este contrato se averíen irreparablemente (y haya que sustituir) por ej. 5 ptos. de impresión (los 3 primeros a coste 0: sólo se tendrían en cuenta la 4ª y 5ª avería y los 2 alquileres ya existentes al inicio de este contrato - OLIVETTI D-COLOR MF 452 PLUS y un pto. impresión de tipología D por determinar a fecha de redacción de este Pliego-), tendríamos la siguiente tabla:

Tipo	Cantidad 2024	Coste unitario Sin Impuestos	Coste Anual Sin Impuestos	Coste Unitario Con Impuestos	Coste Anual Con Impuestos
BN	843.339	0,0083 €	6.999,7137 €	0,010043 €	8.469,653577 €
Color	328.616	0,062 €	20.374,192 €	0,07502 €	24.652,77232 €
AlquilerA	1	16 €	192 €	19,36 €	232,32 €
AlquilerB	1	70 €	840 €	84,7 €	1.016,4 €
AlquilerC	1	21 €	252 €	25,41 €	304,92 €
AlquilerD	1	50 €	600 €	60,5 €	726 €
Total			**29.257,91 €**		**35.402,07 €**

El coste anual total máximo asciende a 35.402,07 €, impuestos incluidos.

Desglosado por años, y dado que en 2025 se facturarán 3 mensualidades y en 2026 las restantes 9, obtenemos:

Año	Coste Anual Sin Impuestos	Coste Anual Con Impuestos
2025	7.314,48 €	8.850,52 €
2026	21.943,43 €	26.551,55 €
Total	**29.257,91 €**	**35.402,07 €**

El porcentaje de impuesto a aplicar es de 21%.

10 PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el licitador como consecuencia de la ejecución del presente contrato, serán propiedad del Ayto. Basauri, no pudiendo la empresa adjudicataria reproducirlos, publicarlos o divulgarlos sin autorización expresa del Ayto. Basauri.

11 NOTAS ACLARATORIAS

Cualquier aclaración técnica que se precise en la interpretación del presente Pliego será atendida en el departamento de TTII, por el responsable del proyecto, mediante un correo electrónico (informatika@basauri.eus).

El mero hecho de presentar una proposición supone la asunción de los objetivos y contenidos expresados en este Pliego.

No obstante, los concursantes podrán considerar aspectos no expresados en dichos apartados y que estimen necesarios o convenientes para un mejor cumplimiento de los fines propuestos.

Basauri a lunes, 30 de junio de 2025

ASIER ARANBURU LEON - 11911892P

Firmado digitalmente por ASIER ARANBURU LEON - 11911892P
Fecha: 2025.06.30 13:37:56 +02'00'