



DOSIER ZK. - Nº EXPEDIENTE:

2024/CO_ASUM/0010

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente : 2024/CO_ASUM/0010

Título : RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE ANTIVIRUS
TRELLIX DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Departamento : ADMINISTRAZIOA MODERNIZATZEA
MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN

Código CPV : 48218000

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.			
Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/04/2024 14:42:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4
 6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY			



ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
1. Introducción.....	3
2. Objeto del contrato.....	3
3. Descripción de los servicios requeridos.....	3

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 elektronikoaren 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	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/04/2024 14:42:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4



6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY

1. Introducción

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz lleva utilizando, desde el año 2004, para garantizar la seguridad de los sistemas informáticos. el sistema de antivirus de puesto cliente y de servidores de la empresa Trellix.

Actualmente el Ayuntamiento dispone varias subscripciones de este software cuyo mantenimiento y soporte vence el 31 de diciembre de 2024, por lo que es necesaria su renovación.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la renovación durante **dos años**, para el periodo del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2026, del uso, mantenimiento y soporte técnico del software Trellix con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y su evolución tecnológica.

Por lo tanto, quedará incluido, según las condiciones especificadas posteriormente:

- Uso de las licencias adquiridas del software Trellix
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Asistencia y soporte técnico remoto ilimitado

3. Descripción de los servicios requeridos

Quedará incluido durante todo el periodo de mantenimiento:

- Renovación del **uso de las siguientes licencias** de las que se dispone, necesarias para el funcionamiento del software Trellix:

Número de Licencias	Product SKU/Description	Producto
2255	MV1ECE-AA	Trellix Protect Standard-2 años

- **Mantenimiento correctivo** para la resolución de errores o incidencias técnicas detectadas en el funcionamiento de los productos software indicados que impidan o afecten el uso normal del servicio y a su funcionalidad total o parcial.
- **Mantenimiento evolutivo** proporcionando el acceso a las nuevas versiones y a todas las actualizaciones software de los mencionados productos que incluyan, entre otros, nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento o seguridad o cambios derivados de modificaciones de la normativa aplicable de obligado cumplimiento.
- **Asistencia y soporte técnico** remoto ilimitado en cuanto a número de incidencias, horas de servicio, etc. para el diagnóstico y resolución de problemas o dudas sobre la configuración, funcionalidad o rendimiento de los productos software objeto del contrato.

- **Condiciones del mantenimiento:**
 - o Los canales de comunicación disponibles serán, por lo menos, telefónico y vía correo electrónico.
 - o La asistencia y soporte técnico será 24x7 (24 horas 7 días de la semana).
 - o Clasificación de incidencias y tiempos de respuesta:
 - Incidencias críticas: Provocan la parada total del sistema y por tanto la interrupción del servicio. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 2 horas.
 - Incidencias graves: Provocan la parada parcial del sistema, o de parte de sus funciones. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 4 horas.
 - Incidencias leves: El resto de incidencias. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 8 horas
- En todo caso, se deberá incluir las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y los procedimientos de apertura y seguimiento de las incidencias.

La renovación debe realizarse a través de proveedores autorizados o partners de Trellox y se debe indicar el precio unitario de las licencias a renovar.

Egiaztezeko 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 elektronikoaren 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	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY	Data eta Ordua Fecha y Hora	17/04/2024 14:42:33
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/4



6ZAEQSK5VQVFKXDP3SXOC2IYLY