



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO CUYO OBJETO ES LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS, ASISTENCIA Y APOYO TÉCNICO EN TAREAS DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN INFORMÁTICA PARA EL AYUNTAMIENTO DE VALLE DE TRÁPAGA - TRAPAGARAN

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	2
2. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.....	4
2.1. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CPD (CENTRO DE PROCESO DE DATOS MUNICIPAL) Y DE LA MICROINFORMÁTICA MUNICIPAL	4
2.2. ASISTENCIA A USUARIOS (CAU) Y MANTENIMIENTO INTEGRAL DE EQUIPOS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS UTILIZADOS POR EL AYUNTAMIENTO.....	5
2.3. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS REDES DE TELECOMUNICACIONES (VOZ Y DATOS)	6
2.4. ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LAS BASES DE DATOS MUNICIPALES	7
2.5. ASESORÍA TECNOLÓGICA AL EQUIPO DE GOBIERNO Y DEPARTAMENTOS MUNICIPALES	7
2.6. COORDINACIÓN TÉCNICA CON PROVEEDORES EXTERNOS	7
2.7. FORMACIÓN A TERCEROS EN EL ÁMBITO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS	8
2.8. MANTENIMIENTO DE CONFIGURACIONES.....	8
2.9. SEGURIDAD	9
2.10. ANÁLISIS DE LA CRITICIDAD DE LAS INCIDENCIAS Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	9
2.11. PLANES DE CONTINGENCIA, RESPALDO Y RECUPERACIÓN.....	10
2.12. INFORMES PERIÓDICOS DEL SERVICIO	10
2.13. CUMPLIMIENTO DEL ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.	11
2.14. INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS MUNICIPALES.....	11
3. TRABAJOS FUERA DEL PRESENTE PLIEGO	11
4. EQUIPO DE TRABAJO	12
5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y AUTONOMÍA ORGANIZATIVA DEL CONTRATISTA	13
6. CONDICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO	14
7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.	15
8. TRASPASO DE CONOCIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO	17
9. OBLIGACIONES RESPECTO AL PERSONAL, MEDIOS Y DOTACIONES	18
10. SEGUIMIENTO, CONTROL E INSPECCIÓN DEL SERVICIO	18
11. INDICADORES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO.....	19
12. DOCUMENTACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA A PRESENTAR POR LOS LICITADORES	20
13. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL	22
ANEXO I: LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE	26
ANEXO II: LISTADO DE SOFTWARE	27



1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer los servicios a prestar por la empresa adjudicataria del servicio de Mantenimiento Informático del Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran, y se enmarca dentro de la estrategia de Modernización de este Ayuntamiento.

El contrato consistirá básicamente en la prestación de **servicios de administración y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia y apoyo técnico en tareas de Gestión Informática** para el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran, y la **ayuda a la dirección operativa del Ayuntamiento en la gestión del cambio de la organización, a través de la proposición y colaboración en la gestión de proyectos de modernización administrativa integral** del Ayuntamiento.

Se adjunta una relación de centros municipales del Ayuntamiento de Valle de Trápaga – Trapagaran:

Grupo	Edificio
Docentes	C.P. SAN GABRIEL
	C.P. LA ESCONTRILLA (EPA)
	C.P. LA ESCONTRILLA
	C.P. LA ARBOLEDA
	EUSKALTEGI
Edificios y locales Culturales	CASA CULTURA (PALACIO OLASO)
	BIBLIOTECA
Edificios y locales Deportivos	CAMPO FUTBOL TRAPAGARAN
	CAMPO FUTBOL ARBOLEDA
	VELODROMO
	ROCODROMO
Edificios y locales Administrativos	AYUNTAMIENTO (P.BAJA y 3ª)
	AYUNTAMIENTO (P 1ª y 2ª)
	LOC. ANEXO AYTO. CORAL y AULAS
	JUZGADO DE PAZ
	LOC. J.R.OLASO Nº4
	ANTIGUO MERCADO: LUDOTEKA



	ANTIGUO MERCADO: VIVEROS
Edificios y locales Sanitarios:	C. SALUD ARBOLEDA
Edificios y locales: Locales de Asociaciones	LOC. AMAS DE CASA
	LOCALES ELCANO
	ESCUELA ANTIGUA LA REINETA
	CASA CULT. ARBOLEDA
	ASOC. ELGUERO
	ASOC. BARRIO NUEVO
	AULA BARRIO UGARTE
	ASOC. ENFERMEDADES HEDERITARIAS
	CENTRO DE DIA DE LA ORKONERA
	HOGAR DEL JUBILADO
Edificios y locales Varios	ASCENSORES ACCESO A SAN GABRIEL
	VESTUARIOS DE LA BRIGADA
	LOC. ESTRADA DEL MOLINO
	POLICIA MUNICIPAL
	OFICINA ATENCION CIUDADANA (OMIC)
Otros	OPENGELA
	CASERIO AIESTARÁN

Para los servicios prestados en las sedes del Ayuntamiento será por cuenta de este, la disposición de los locales, energía eléctrica, aire acondicionado, ocupación, mobiliario y material de oficina.

No formarán parte del presente contrato los gastos en 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.

Dentro del alcance de este contrato estará incluido el desarrollo de instrucciones de funcionamiento de los distintos servicios informáticos tanto al ciudadano como al personal del Ayuntamiento en su caso.

Complementariamente se establecen los siguientes objetivos que son requeridos para la corrección y compleción del servicio:

- Mejora, estandarización y homogeneización de los procedimientos de trabajo.



- Definición y adecuación continua de las herramientas y técnicas acordes a los procedimientos utilizados.
- Garantizar la disponibilidad óptima de la infraestructura interna utilizada en el soporte a usuarios de los departamentos del Centro de Atención a Usuarios, mejora y evolución de sistemas de información, aseguramiento de la calidad y la propia de explotación.
- Prevención y detección de necesidades tecnológicas.
- Organización, captura y difusión de la documentación generada en torno a las actividades de soporte a usuarios de las distintas áreas.

Queda incluida en el objeto del contrato la asistencia técnica informática relativa a la infraestructura tecnológica asociada a los sistemas municipales de videovigilancia, control de accesos y otros sistemas análogos, limitada a aspectos de conectividad, red, servidores, almacenamiento, configuración informática, soporte tecnológico y coordinación técnica con las empresas especializadas que, en su caso, resulten responsables del mantenimiento específico de dichos sistemas.

La presente prestación no comprende servicios propios de seguridad privada, vigilancia, explotación de imágenes, monitorización operativa de seguridad, ni mantenimiento especializado reservado a empresas habilitadas conforme a la normativa sectorial que resulte aplicable.

2. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

2.1. Administración y Gestión del CPD (Centro de proceso de datos municipal) y de la Microinformática municipal

La solución propuesta para la Administración del CPD y de la microinformática municipal debe cumplir con el objetivo básico de garantizar un buen nivel de servicio a usuarios, sobre todo en lo referente a los tiempos de respuesta a las incidencias planteadas, optimizando tanto los recursos humanos como los económicos:

- Mantenimiento de equipos de usuario y microinformática, tanto a nivel software como hardware.
- Mantenimiento de todo el software: Aplicaciones ofimáticas estándar de Microsoft o Linux, Bases de datos (principalmente SQL, Oracle y Access)
- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento.



- Copias de seguridad y seguimiento del éxito o fracaso de las mismas diariamente, resolviendo los problemas que puedan surgir. Revisión del contenido de las copias de seguridad para evitar copias innecesarias.
- Mantenimiento de las redes de comunicaciones.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Distribución de software, ya sea mediante instalaciones remotas o locales, así de todas las actualizaciones de seguridad para los productos (hardware o software) instalados en el Ayuntamiento.
- En referencia al hardware es necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos de la instalación (ordenadores, impresoras, etc.) mediante la reparación o sustitución del hardware defectuoso o mediante la gestión de las incidencias/averías con los proveedores de los contratos de mantenimiento si los hubiera. Si como consecuencia de un fallo de hardware hay software afectado, será necesaria su reconfiguración o reinstalación. Se debe incluir un mantenimiento preventivo para evitar en lo posible las averías y caídas de los ordenadores.
- Este mantenimiento incluirá paradas planificadas de los servidores para realizar tareas de administración, etc.

2.2. Asistencia a Usuarios (CAU) y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos utilizados por el Ayuntamiento.

La solución propuesta para la Asistencia a Usuario y mantenimiento integral debe cumplir con el objetivo básico de garantizar un buen nivel de servicio a primer nivel de atención de forma eficaz y con unas cotas altas de calidad de atención a los usuarios, atendiendo a las mejores prácticas conocidas como ITIL y un mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes subsistemas que componen la infraestructura municipal.

Los requerimientos mínimos que regirán este servicio son los siguientes:

- a) ASISTENCIA A USUARIOS (CAU)
 - La atención telefónica al usuario y registro de las incidencias o peticiones de servicios en una aplicación del tipo “helpdesk” implementada al efecto.
 - La resolución de las incidencias de los usuarios de manera telefónica o bien por medios telemáticos de asistencia remota a través de la red de datos y todo ello por un tiempo limitado de resolución a establecer en la oferta.
 - La apertura y cierre de las incidencias y peticiones de servicio.
 - Un nivel de supervisión y control de los técnicos resolutorios del primer nivel de CAU y de las incidencias registradas.



El ámbito de actuación del CAU será:

- 1º. Todos los usuarios del Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran que acceden a la red de datos y los servicios y aplicativos dispuestos sobre la misma
- 2º. Personal invitado, personal en tránsito y personal subcontratado, pudiendo acceder desde la intranet o desde internet.
- 3º. Todos los equipos propiedad del ayuntamiento que se encuentren en la intranet o internet. Masivamente el ámbito de actuación será sobre equipos dispuestos en la intranet y puntualmente sobre equipos móviles en acceso desde internet.

b) MANTENIMIENTO INTEGRAL

Los trabajos de mantenimiento y configuración del sistema informático municipal en los siguientes ámbitos:

- Soporte a Microinformática.
 - o Hardware. Servidores, PCs, periféricos.
 - o Redes locales.
 - o Sistemas operativos de red y sobremesa.
 - o Ofimática, entornos de desarrollo, etc.
- Administración de buzones de correo corporativo (Servidor de correo Microsoft Exchange).
- Administración de seguridad de aplicaciones.
- Soporte CAU.

2.3. Administración y Gestión de las redes de telecomunicaciones (Voz y Datos)

En lo referente a la Administración y gestión de redes de telecomunicaciones, lo que a continuación se detalla será también lo mínimo exigible, pudiendo siempre el licitador proponer mejoras en su proyecto:

- Administración y gestión de la red de voz (fija/móvil).
- Administración y gestión de la red de datos.
- Administración de seguridad perimetral.
 - o Firewall.
 - o Software antivirus.



2.4. Administración y gestión de las Bases de Datos municipales

En lo referente a la Administración y gestión de bases de datos municipales, lo que a continuación se detalla será también lo mínimo exigible, pudiendo siempre el licitador desarrollarlo en su proyecto:

- Administración de las Bases de datos municipales:
 - Oracle.
 - Microsoft Sql Server.
 - MySQL.

2.5. Asesoría tecnológica al Equipo de Gobierno y departamentos municipales

La modernización de las administraciones locales, así como los continuos cambios en el ámbito de las nuevas tecnologías que se presentan, generan nuevos proyectos tanto en Departamentos determinados como a nivel general.

Para ello, será necesaria la asistencia técnica de quien resulte adjudicatario ante cualquier nuevo proyecto que quiera llevar a cabo el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran.

Además de adecuar los sistemas existentes a los posibles cambios o incorporaciones en este ámbito, se requerirá una participación activa en el impulso hacia un Ayuntamiento con acceso telemático integral. Para lo que el adjudicatario deberá implicarse mediante propuestas de modernización que incluya el reciclaje del personal del Ayuntamiento mediante la formación interna cuando sea necesario.

Esta parte del servicio quedará cubierta con al menos las siguientes acciones:

- Detección de necesidades tanto por parte de los usuarios como de la infraestructura de la entidad.
- Propuestas de mejora en la organización de los servicios informáticos identificando las áreas de mejora y el retorno de la inversión.
- Propuestas de mejora en la gestión de procedimientos a través del sistema integral de gestión. Desarrollo, implementación y seguimiento de las mismas.
- Diseño de un plan de proyectos anual y/o bianual, identificando los recursos necesarios (técnicos y humanos) para el desarrollo del proyecto.
- Planificación anual de los trabajos y proyectos a ejecutar.

2.6. Coordinación técnica con proveedores externos



El licitador que resulte adjudicatario, en calidad de asesor técnico por sus conocimientos en la materia, será el encargado de realizar las gestiones oportunas con los proveedores de servicios directamente relacionados con los sistemas informáticos, llevando a cabo la supervisión de los posibles trabajos que se hagan en el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran por parte de terceras empresas:

- Reuniones con proveedores y redacción de informes al departamento responsable del contrato.
- Asistencia técnica para la redacción de pliegos de condiciones técnicas en materia de proyectos de modernización.
- Seguimiento técnico de los contratos en curso con terceras empresas para servicios de comunicaciones (telefonía fija, telefonía móvil, Internet).
- Seguimiento técnico de los contratos en curso con terceras empresas para la dotación de servicios tanto software como hardware, así como la gestión y actualización de los diferentes tipos de soporte contratados (mantenimiento, garantía, etc.).
- Optimización de nuevas inversiones: gestión de la compra y contratación de nuevos elementos y servicios informáticos a terceros, tanto hardware como software.

2.7. Formación a terceros en el ámbito de las nuevas tecnologías

El licitador que resulte adjudicatario, se responsabilizará de la gestión del cambio en materia de microinformática y por consiguiente será responsable de impartir la formación necesaria en las siguientes materias:

- Sistemas operativos en los puestos de trabajo
- Paquetes ofimáticos
- Y cualquier otra formación en materia del uso de nuevas tecnologías que implique a los usuarios municipales.

2.8. 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 Valle de Trápaga - Trapagaran, contando con el asesoramiento del adjudicatario.

El adjudicatario deberá realizar las oportunas pruebas y verificaciones en un entorno de pruebas completo, proporcionado por el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran, antes del paso a producción de las nuevas configuraciones.

Elaborará el plan de acción de cada actuación, incluyendo el estudio de contingencias y procedimientos de recuperación para el caso de eventuales incidencias: el plan de intervención contendrá las tareas previstas, con sus tiempos, posibles efectos laterales y previsión de incidencia para el servicio. El plan de contingencia describirá las acciones que se realizarán en caso de incidencias al aplicar el plan de intervención. Debe incluir las medidas para devolver los sistemas a su situación original.

2.9. 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 en producción y la recuperación ante emergencias en períodos de tiempo aceptables.

2.10. Análisis de la criticidad de las incidencias y tiempos de respuesta

En función de la naturaleza de los equipos a mantener con su software correspondiente, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen los siguientes tipos de criticidad:

- **Criticidad máxima.** Para equipos y software que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, hardware y software de comunicaciones, impresoras de red, cabinas de almacenamiento, sistemas de alimentación ininterrumpida, internet, conexiones a sedes y plataformas de software, conectividad al software convenido con la fundación biscaytik, etc.). Son aquellas solicitudes extraordinarias que por su gravedad o gran impacto se consideren muy críticas por parte del Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran.
- **Criticidad alta.** Serán 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 Valle de Trápaga - Trapagaran. Se deberán de atender estas incidencias de manera presencial, si así lo solicita el Ayuntamiento, para dar la más pronta resolución a la incidencia.



- **Criticidad media.** para equipos y software que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles, portátiles, monitores, etc...).
- **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:

Tipos de criticidad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución (*)
Máxima	2 horas	10 horas
Alta	3 horas	12 horas
Media	4 horas	24 horas
Normal	6 horas	72 horas

(*) El tiempo de resolución de incidencias, sólo en casos excepcionales, justificados podrá alargarse por 48 horas más, dejando el servicio funcionando por medios temporales.

Se entiende por tiempo de respuesta, como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a solucionar el problema, bien personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipamiento que falla o bien por medio de una conexión remota cuando pueda darse esa posibilidad.

Se entiende por tiempo de resolución, el plazo transcurrido entre el momento en el que la empresa adjudicataria, por medio del técnico que haya seleccionado, se ha personado en las instalaciones donde se haya producido la incidencia o bien 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. Quedan excluidas de estos tiempos de resolución aquellas incidencias que el Ayuntamiento tenga contratadas con terceros y se rijan por sus correspondientes contratos de mantenimiento.

2.11. Planes de contingencia, respaldo y recuperación

El adjudicatario 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.

2.12. 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; en concreto:

- Número de intervenciones de hardware/software.



- Equipos/ softwares reparados.
- Incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Estos datos serán recogidos, con periodicidad mensual por la empresa adjudicataria en un informe que además realice un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran.

2.13. Cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad.

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

“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”

2.14. Infraestructuras tecnológicas municipales

Se consideran incluidas dentro del objeto del contrato las infraestructuras tecnológicas municipales necesarias para la prestación de los servicios TIC, incluyendo servidores, almacenamiento, electrónica de red, redes inalámbricas, cortafuegos, sistemas de acceso remoto, comunicaciones de voz y datos, sistemas de videovigilancia IP, grabadores digitales, sistemas de control de accesos, equipamiento audiovisual y cualesquiera otros equipos o sistemas tecnológicos de naturaleza análoga.

3. TRABAJOS FUERA DEL PRESENTE PLIEGO

Para trabajos fuera del mantenimiento tal y como se describe en el presente pliego, como puede ser suministros de material o piezas de recambio, se podrán contratar otros servicios a la empresa adjudicataria, siempre sujetos a la presentación de una oferta previa y la aceptación de la misma por parte del Ayuntamiento.



Quedan excluidas de este contrato aquellas actuaciones que, por su naturaleza, deban ser realizadas por empresas especializadas habilitadas legalmente para ello, tales como las instalaciones sujetas a la normativa de seguridad privada, instalaciones eléctricas, sistemas de climatización, obra civil u otras prestaciones ajenas al ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones, sin perjuicio de las labores de coordinación técnica y supervisión que correspondan a la empresa adjudicataria.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran, el equipo de trabajo para este proyecto deberá constar, necesariamente de dos personas:

Un/a Técnico/a responsable del servicio (Jefe/a de Proyecto o Coordinador/a). Esta persona planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Entre sus funciones está el presentar a la persona(s) designada(s) por el Ayuntamiento de Valle de Trápaga - Trapagaran los informes periódicos de seguimiento y toda aquella información que se le requiera.

Deberá acreditar lo siguiente:

- Titulación: Titulación universitaria, formación profesional de grado superior o formación especializada equivalente en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Un mínimo de 5 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas. Y al menos 12 meses de experiencia en funciones de coordinación, dirección o supervisión de servicios TIC o contratos de externalización de servicios tecnológicos prestados a organizaciones de más de 90 personas usuarias.

Un/a Técnico/a de atención al usuario. Deberá acreditar lo siguiente:

- Titulación: Formación profesional de grado medio o superior, o formación especializada equivalente, en el ámbito de las tecnologías de la información y las comunicaciones.
- Un mínimo de 1 año de experiencia en tareas de soporte informático, administración de sistemas o mantenimiento de infraestructuras tecnológicas.

La adscripción de medios personales prevista en el presente pliego tiene por finalidad garantizar la adecuada ejecución del servicio contratado, sin que suponga la identificación de puestos de trabajo municipales ni la incorporación del personal de la empresa adjudicataria a la organización interna del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria podrá organizar los medios personales adscritos al contrato de la forma que estime más adecuada, siempre que garantice el cumplimiento de las prestaciones, horarios de cobertura, tiempos de respuesta, niveles de servicio y obligaciones establecidas en el presente pliego.



5. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y AUTONOMÍA ORGANIZATIVA DEL CONTRATISTA

La prestación del servicio se realizará con plena autonomía organizativa y de gestión por parte de la empresa adjudicataria, correspondiendo exclusivamente a ésta la dirección, organización, planificación y supervisión de los medios personales adscritos al contrato.

Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria:

- La organización y dirección del personal adscrito al contrato.
- La distribución y asignación de tareas.
- La planificación de los trabajos.
- La gestión de horarios, vacaciones, permisos y sustituciones.
- El ejercicio de las facultades de dirección, supervisión y control del personal.
- La adopción de las medidas organizativas necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio.

El Ayuntamiento ejercerá exclusivamente las facultades de supervisión, seguimiento y control de la ejecución del contrato a través de la persona responsable municipal designada, correspondiendo a ésta verificar el cumplimiento de las prestaciones, niveles de servicio, plazos y obligaciones contractuales.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable del servicio que actuará como interlocutora principal ante el Ayuntamiento, canalizando las comunicaciones, incidencias, planificación de actuaciones e instrucciones técnicas relacionadas con la ejecución del contrato.

Las relaciones del Ayuntamiento con el personal adscrito al contrato se canalizarán preferentemente a través de la persona responsable del servicio designada por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las comunicaciones técnicas ordinarias que resulten necesarias para la correcta prestación del servicio.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del personal autorizado por la empresa adjudicataria un ordenador portátil corporativo y un terminal móvil corporativo, configurados conforme a las políticas municipales de seguridad, con la finalidad exclusiva de garantizar la prestación del servicio, la trazabilidad de las actuaciones, la seguridad de la información y la continuidad del servicio ante eventuales cambios de personal o de empresa adjudicataria.

La utilización de dichos medios municipales tendrá carácter exclusivamente funcional, limitado a las necesidades derivadas de la ejecución del contrato, y no supondrá en ningún caso la integración del personal de la empresa adjudicataria en la organización municipal ni alterará la autonomía organizativa y empresarial de la entidad contratista.

El ordenador portátil, el terminal móvil, las credenciales, configuraciones, documentación, registros, comunicaciones técnicas e información generada o almacenada en dichos medios tendrán carácter corporativo y deberán permanecer bajo control del Ayuntamiento, sin perjuicio de su utilización por el personal autorizado durante la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria deberá aportar, por su cuenta, las herramientas, medios técnicos, aplicaciones, licencias, sistemas de soporte remoto, medios de coordinación, conocimientos técnicos y demás recursos propios que resulten necesarios para la correcta ejecución del contrato y que no formen parte de los medios municipales puestos expresamente a su disposición.



El Ayuntamiento facilitará al personal autorizado de la empresa adjudicataria el acceso a las dependencias, instalaciones, aplicaciones, sistemas de información, infraestructuras tecnológicas y demás recursos municipales que resulten estrictamente necesarios para la ejecución de las prestaciones contratadas.

La utilización de medios, instalaciones, aplicaciones, credenciales, equipos o recursos municipales tendrá carácter exclusivamente funcional, limitado a las necesidades derivadas de la ejecución del contrato y sometido a las medidas de seguridad que resulten aplicables.

Asimismo, en la preparación y ejecución del contrato deberán observarse las instrucciones del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran sobre buenas prácticas en la contratación de servicios para no incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores, publicadas en el Boletín Oficial de Bizkaia nº 34, de 19 de febrero de 2021.

A tal efecto, la ejecución del contrato deberá desarrollarse preservando la autonomía organizativa de la empresa adjudicataria, correspondiendo exclusivamente a ésta la dirección, organización y gestión del personal adscrito al servicio. El Ayuntamiento limitará su actuación a las funciones de seguimiento, control y supervisión de la correcta ejecución contractual.

Cuando el personal de la empresa adjudicataria preste servicios en dependencias municipales, deberá disponer de identificación o elemento distintivo que permita acreditar su pertenencia a la empresa contratista, evitando cualquier apariencia de integración en la plantilla municipal.

6. CONDICIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La prestación ordinaria del servicio se desarrollará, con carácter general, en el edificio consistorial del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran, situado en Plaza Lauaxeta nº 1, sin perjuicio de que, cuando las necesidades del servicio así lo requieran, puedan realizarse actuaciones en otras dependencias, instalaciones o centros municipales incluidos en el ámbito del contrato.

La empresa adjudicataria deberá garantizar una cobertura presencial mínima equivalente a 1.592 horas anuales, de lunes a viernes, dentro del horario ordinario de apertura de las dependencias municipales y en los términos establecidos en el presente pliego.

El horario ordinario de atención presencial a usuarios será el siguiente:

- Lunes a viernes desde las 07:00 horas a las 15:00 horas.
- Lunes a viernes desde las 07:00 horas a las 14:30 horas en periodo estival

Se deberán asegurar, en cualquier caso:

- La atención ordinaria a usuarios.
- La respuesta ante fallos, averías o incidencias que afecten a los sistemas municipales.
- La realización de actuaciones preventivas y correctivas incluidas en el objeto del contrato.
- El seguimiento de incidencias, comunicaciones y trabajos en curso.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del personal autorizado los medios corporativos previstos en el apartado relativo a la organización del servicio y autonomía organizativa del contratista, debiendo utilizarse



dichos medios exclusivamente para la ejecución del contrato y conforme a las políticas municipales de seguridad.

Para abordar trabajos especiales, tales como mantenimientos programados, migraciones, paso a producción de servicios, actuaciones sobre servidores, recuperación ante incidencias, actualizaciones críticas o intervenciones que puedan afectar a la disponibilidad de los sistemas, el horario ordinario podrá ser ampliado o desplazado a otros horarios o jornadas no laborables, cuando resulte técnicamente necesario para minimizar afecciones al servicio municipal.

Además de la cobertura presencial ordinaria, la empresa adjudicataria deberá disponer de un sistema de disponibilidad, guardia o atención fuera del horario ordinario para incidencias urgentes o relevantes que puedan afectar gravemente a la continuidad de los servicios municipales, pudiendo resolverse dichas incidencias de forma remota o presencial cuando resulte necesario.

Cualquier ausencia, baja, permiso, vacaciones o circunstancia que afecte al personal adscrito al contrato deberá ser cubierta por la empresa adjudicataria de forma que no se produzca interrupción o merma en la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá comunicar al Ayuntamiento los cambios que se produzcan en el personal adscrito al contrato en el plazo máximo de tres días desde que se hayan producido, sin perjuicio de la obligación de garantizar la continuidad inmediata del servicio.

Los equipos, programas, licencias, autorizaciones, herramientas o medios técnicos distintos de los propios del Ayuntamiento que resulten necesarios para la ejecución del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria, salvo aquellos recursos municipales cuyo uso resulte estrictamente necesario para la ejecución del contrato y que sean puestos expresamente a disposición del personal autorizado.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

Toda la documentación, información técnica, configuraciones, inventarios, procedimientos, informes, registros, esquemas, planos, documentación de sistemas, listados de usuarios, credenciales gestionadas conforme a los protocolos de seguridad establecidos y demás información generada o utilizada como consecuencia de la ejecución del contrato tendrá carácter municipal y será propiedad del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar la información, documentación, datos, configuraciones, accesos o sistemas municipales para fines distintos de los estrictamente necesarios para la ejecución del contrato.

La empresa adjudicataria y el personal adscrito a la ejecución del contrato estarán obligados a guardar absoluta confidencialidad respecto de toda la información, documentación, datos, procedimientos, configuraciones, credenciales, incidencias, comunicaciones, sistemas e infraestructuras a los que tengan acceso como consecuencia de la prestación del servicio.



La obligación de confidencialidad subsistirá incluso una vez finalizada la relación contractual, cualquiera que sea la causa de finalización del contrato.

La ejecución del contrato podrá implicar el acceso a datos personales responsabilidad del Ayuntamiento, así como a sistemas de información municipales que contienen datos personales o información reservada. En consecuencia, la empresa adjudicataria deberá cumplir íntegramente la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos personales, en particular el Reglamento (UE) 2016/679, la Ley Orgánica 3/2018, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa que resulte aplicable.

Cuando la ejecución del contrato implique el tratamiento de datos personales por cuenta del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria tendrá la condición de encargada del tratamiento, debiendo formalizarse, cuando proceda, el correspondiente acuerdo de encargo del tratamiento en los términos establecidos por la normativa aplicable.

El adjudicatario deberá seguir en todo momento las instrucciones del Ayuntamiento en materia de protección de datos, seguridad de la información, gestión de accesos, uso de credenciales y tratamiento de la información municipal.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad, autenticidad y trazabilidad de la información municipal, evitando su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.

El acceso a sistemas municipales deberá realizarse mediante usuarios autorizados, perfiles adecuados a las funciones a desarrollar y criterios de mínimo privilegio. No podrán utilizarse credenciales genéricas, compartidas o no autorizadas, salvo que exista autorización expresa y justificada por razones técnicas.

El ordenador portátil corporativo, el terminal móvil corporativo, las credenciales, configuraciones, documentación, registros, comunicaciones técnicas e información generada o almacenada en dichos medios tendrán carácter corporativo y deberán permanecer bajo control del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata al Ayuntamiento cualquier incidente de seguridad, pérdida de información, acceso no autorizado, uso indebido de credenciales, brecha de seguridad o circunstancia que pueda afectar a la confidencialidad, integridad, disponibilidad o trazabilidad de la información municipal.

A la finalización del contrato, o cuando así sea requerido por el Ayuntamiento, la empresa adjudicataria deberá devolver toda la documentación, información, soportes, configuraciones, credenciales y demás elementos municipales que obren en su poder, sin conservar copia alguna, salvo obligación legal expresa.

Asimismo, deberá eliminar o desactivar los accesos remotos, credenciales, conexiones, permisos o herramientas utilizadas para la prestación del servicio cuando dejen de ser necesarios o a la finalización del contrato, conforme a las instrucciones municipales.

Las obligaciones previstas en este apartado tendrán carácter esencial para la correcta ejecución del contrato.



8. TRASPASO DE CONOCIMIENTO Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la adecuada documentación de los sistemas, configuraciones, procedimientos, inventarios y actuaciones realizadas, de forma que el Ayuntamiento pueda conservar el conocimiento técnico necesario sobre sus infraestructuras tecnológicas.

Durante la fase inicial del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones necesarias para asumir ordenadamente la prestación del servicio, revisar la documentación existente, identificar carencias y proponer las medidas necesarias para asegurar la continuidad del servicio.

Durante toda la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá mantener actualizada, como mínimo, la siguiente documentación:

- Inventario de hardware, software, licencias, servidores, sistemas de almacenamiento, electrónica de red, comunicaciones, puestos de trabajo, sistemas de videovigilancia, control de accesos y demás infraestructuras tecnológicas incluidas en el contrato.
- Documentación de configuraciones relevantes.
- Relación de usuarios, perfiles, accesos y permisos gestionados en el ámbito del contrato.
- Procedimientos de copias de seguridad, recuperación y continuidad.
- Documentación de incidencias relevantes y actuaciones realizadas.
- Relación de actuaciones preventivas, correctivas y pendientes.
- Esquemas, planos o documentación técnica disponible sobre redes, comunicaciones e infraestructuras.
- Estado de garantías, soportes, contratos tecnológicos y proveedores relacionados con las infraestructuras municipales.

A la finalización del contrato, cualquiera que sea su causa, la empresa adjudicataria deberá colaborar activamente con el Ayuntamiento y, en su caso, con la nueva empresa adjudicataria, para garantizar una transición ordenada y sin afección a la continuidad del servicio.

En dicha fase de traspaso deberá entregar al Ayuntamiento, en formato digital editable cuando proceda, toda la documentación técnica actualizada, incluyendo inventarios, configuraciones, procedimientos, listados de accesos, incidencias abiertas, actuaciones pendientes, estado de copias de seguridad, documentación de sistemas críticos y cualquier otra información necesaria para garantizar la continuidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá devolver todo el material municipal que tenga en su poder, incluyendo el ordenador portátil corporativo, terminal móvil corporativo, credenciales, soportes, documentación, configuraciones o cualquier otro recurso facilitado por el Ayuntamiento para la ejecución del contrato.

Asimismo, deberá desconfigurar, eliminar o dejar sin efecto los accesos remotos, credenciales, permisos o herramientas utilizadas para la prestación del servicio, conforme a las instrucciones que facilite el Ayuntamiento.

El traspaso de conocimiento deberá realizarse de forma ordenada, documentada y sin afectar al normal funcionamiento de los servicios municipales.





Con carácter ordinario se celebrarán reuniones periódicas de seguimiento entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento, con la periodicidad que determine la persona responsable del contrato y, como mínimo, una vez al trimestre. Estas reuniones tendrán por objeto el análisis del estado general del servicio, incidencias relevantes, actuaciones ejecutadas, propuestas de mejora y planificación de futuras actuaciones.

Asimismo, podrán celebrarse reuniones extraordinarias cuando concurren incidencias críticas, problemas de seguridad, interrupciones significativas del servicio, proyectos de especial relevancia o cualquier otra circunstancia que así lo aconseje.

La empresa adjudicataria deberá comunicar de forma inmediata cualquier incidencia grave que pueda afectar a la disponibilidad de los sistemas municipales, a la continuidad de los servicios públicos, a la seguridad de la información o al cumplimiento de la normativa aplicable.

Las actuaciones de seguimiento y control previstas en este apartado tendrán por finalidad verificar la correcta ejecución del contrato, sin que supongan la asunción por parte del Ayuntamiento de funciones de dirección, organización o gestión de los medios personales de la empresa adjudicataria.

11. INDICADORES DE CALIDAD Y NIVELES DE SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato la adecuada prestación de los servicios objeto del mismo, manteniendo unos niveles de calidad compatibles con el correcto funcionamiento de los sistemas de información municipales y con las necesidades operativas del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran.

Los tiempos máximos de respuesta y resolución de incidencias serán los establecidos en el apartado 2.10 del presente pliego, teniendo la consideración de niveles mínimos de servicio exigibles durante toda la ejecución contractual.

La empresa adjudicataria deberá mantener un sistema de registro, seguimiento y trazabilidad de incidencias que permita conocer en todo momento el estado de las actuaciones realizadas, los tiempos de respuesta empleados, las soluciones implantadas y las incidencias pendientes.

La calidad del servicio será objeto de seguimiento mediante, al menos, los siguientes indicadores:

- a) Número total de incidencias registradas, resueltas y pendientes.
- b) Tiempo medio de respuesta y tiempo medio de resolución.
- c) Porcentaje de cumplimiento de los tiempos máximos de respuesta y resolución establecidos en el presente pliego.
- d) Número de incidencias críticas o graves producidas durante el periodo de seguimiento.
- e) Incidencias recurrentes o repetitivas detectadas.
- f) Actuaciones de mantenimiento preventivo realizadas.
- g) Incidencias de seguridad detectadas y medidas correctoras adoptadas.



h) Estado de actualización de inventarios de hardware, software, licencias y elementos de red.

i) Propuestas de mejora formuladas por la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas necesarias para garantizar la disponibilidad, estabilidad, seguridad y continuidad de los sistemas e infraestructuras municipales objeto del contrato, desarrollando actuaciones de mantenimiento preventivo, actualización tecnológica, corrección de incidencias y mejora continua.

El Ayuntamiento podrá revisar periódicamente los indicadores anteriores a través de los informes de seguimiento, reuniones de control y registros de incidencias, con el fin de verificar la correcta ejecución del contrato.

El incumplimiento reiterado de los niveles de servicio establecidos, así como la falta de diligencia en la resolución de incidencias o en la ejecución de las prestaciones contratadas, podrá dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el presente pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

12. DOCUMENTACIÓN DE LA MEMORIA TÉCNICA A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las empresas licitadoras deberán presentar una memoria técnica en la que se describa la organización, metodología y medios propuestos para la correcta ejecución del contrato, de conformidad con las prestaciones definidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

La memoria técnica tendrá una extensión máxima de 50 páginas a una sola cara, excluyendo portada e índice, con tamaño mínimo de letra Verdana 10. Las páginas que excedan de la citada extensión no serán objeto de valoración.

La memoria técnica no podrá incluir información relativa a la oferta económica ni a criterios evaluables mediante fórmula. La inclusión de dicha información en el sobre correspondiente a criterios sujetos a juicio de valor podrá ser causa de exclusión, en los términos previstos en los pliegos.

La memoria técnica deberá permitir valorar la adecuación de la propuesta a las necesidades del Ayuntamiento de Valle de Trápaga-Trapagaran y deberá estructurarse, al menos, en los siguientes apartados:

1. ORGANIZACIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La memoria deberá describir la organización general propuesta para la prestación del servicio, la estructura del equipo de trabajo, la distribución de funciones, la disponibilidad de recursos, los mecanismos de coordinación interna y la adecuación de la propuesta a las necesidades municipales.

Asimismo, deberá describirse la forma en que se garantizará la continuidad del servicio, la sustitución del personal adscrito, la cobertura de ausencias, la comunicación con el Ayuntamiento y la planificación de las reuniones de seguimiento.

2. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y ATENCIÓN A USUARIOS.



La memoria deberá describir la metodología prevista para la recepción, registro, clasificación, priorización, seguimiento y resolución de incidencias, así como los procedimientos de atención a usuarios y soporte técnico.

Deberán detallarse los sistemas de escalado, las herramientas de seguimiento y control, los mecanismos de trazabilidad, los tiempos de respuesta y resolución, así como los procedimientos de comunicación con las personas usuarias y con el Ayuntamiento.

3. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS MUNICIPALES.

La memoria deberá describir las actuaciones previstas para el mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas e infraestructuras municipales, incluyendo servidores, sistemas de almacenamiento, redes de comunicaciones, electrónica de red, puestos de trabajo, sistemas de videovigilancia, control de accesos, equipamiento audiovisual y demás elementos tecnológicos incluidos en el contrato.

Asimismo, deberá describirse la metodología de inventario, planificación de actuaciones preventivas, documentación técnica, actualización tecnológica y mantenimiento de la disponibilidad de los sistemas.

4. MÉTODO ORGANIZATIVO DEL TRABAJO Y COORDINACIÓN DEL SERVICIO.

La memoria deberá describir la metodología de planificación, organización y seguimiento de los trabajos, diferenciando las actuaciones ordinarias, extraordinarias, preventivas, correctivas y de apoyo técnico especializado.

Asimismo, deberá describirse la coordinación con los distintos servicios municipales, con el responsable municipal del contrato y con terceros proveedores que intervengan sobre infraestructuras, aplicaciones, comunicaciones o sistemas municipales.

5. INDICADORES DE GESTIÓN Y NIVELES DE SERVICIO.

La memoria deberá identificar los indicadores propuestos para el seguimiento del servicio, incluyendo, entre otros, indicadores de incidencias, tiempos de respuesta y resolución, disponibilidad de sistemas, calidad del servicio, satisfacción de usuarios, actuaciones preventivas, incidencias recurrentes y cumplimiento de niveles de servicio.

Asimismo, deberán describirse los mecanismos de seguimiento, evaluación, comunicación y revisión periódica de dichos indicadores.

6. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y ESQUEMA NACIONAL DE SEGURIDAD.



La memoria deberá describir las medidas propuestas para garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y trazabilidad de la información municipal, así como las actuaciones previstas en materia de seguridad de los sistemas, gestión de accesos, copias de seguridad, recuperación ante incidencias y continuidad del servicio.

Asimismo, deberá describirse la metodología de apoyo al cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad y demás normativa aplicable en materia de seguridad de la información y protección de datos.

7. MEDIDAS DE SOSTENIBILIDAD Y EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE LAS INFRAESTRUCTURAS TECNOLÓGICAS.

La memoria deberá describir las medidas propuestas para mejorar la eficiencia energética de las infraestructuras tecnológicas municipales, optimizar el uso de recursos, prolongar la vida útil de los equipos, fomentar la reutilización de equipamientos y garantizar la correcta gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

También deberán describirse las medidas dirigidas a reducir el consumo de papel, impresión y otros recursos materiales asociados a la prestación del servicio.

13. PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

OBLIGACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El contratista está obligado al cumplimiento del contrato con estricta sujeción al Pliego, a la oferta presentada, y a las órdenes que se le den por el Ayuntamiento, para la mejor prestación del servicio.

PENALIDADES

Las penalidades por deficiente prestación de los servicios, serán independientes de las deducciones que el responsable municipal del contrato efectúe mensualmente en las facturas por servicios no prestados o ejecutados parcialmente.

Las penalidades se impondrán mediante resolución. Esta será adoptada a propuesta del responsable del contrato y será inmediatamente ejecutiva, y se harán efectivas mediante deducción del canon mensual que deba abonarse al contratista o sobre la garantía que, en su caso, se hubiese constituido, cuando no puedan deducirse de las mencionadas facturas.

Corresponderá a la persona responsable del contrato verificar el cumplimiento de los niveles de servicio e informar, en su caso, las penalidades procedentes

PROCEDIMIENTO



El procedimiento correspondiente se tramitará por el responsable municipal del contrato, a propia iniciativa, por denuncia de la inspección municipal o de agentes de la autoridad, que se presumirá veraz, salvo prueba en sentido contrario, o por denuncias de particulares, cuyos extremos deberán acreditarse fehacientemente.

INCUMPLIMIENTOS

1.- Procederá la imposición de penalidades en los casos y en las cuantías previstas en la legislación vigente, en la normativa que la desarrolle, en las correspondientes Ordenanzas Municipales que estén vigentes en cada momento y particularmente las recogidas en este Pliego.

2.- En concreto, los incumplimientos previstos en este Pliego se calificarán como leves, graves o muy graves.

3.- La empresa adjudicataria será responsable de las penalidades cometidas, por acción u omisión, por sus representantes o empleados.

4.- Se considerarán **incumplimientos muy graves** y se penalizarán con las cuantías que se indican a continuación, las siguientes:

- a. Caída de servicios por negligencia.
- b. Pérdida de información por incumplimiento de copias.
- c. Brechas de seguridad atribuibles al adjudicatario.
- d. Cesión no autorizada de credenciales.
- e. Incumplimientos RGPD.
- f. Abandono del servicio.
- g. Tendrán también la consideración de faltas muy graves las siguientes:

- La comisión de dos incumplimientos graves en el plazo de un año.
- Suspender o interrumpir la prestación de los servicios objeto de la contrata durante más de 24 horas, salvo por causas de fuerza mayor.
- Impedir el funcionamiento de la vía pública o de sus instalaciones.
- Causar daños a la vía pública, o a sus instalaciones o elementos.
- Impedir la labor inspectora del Ayuntamiento.

5.- Se considerarán **incumplimientos graves** y se penalizarán con las cuantías que se indican a continuación, las siguientes:

- a. Incumplimiento reiterado de SLA.
- b. Falta de cobertura del servicio.
- c. No sustitución del personal.
- d. No realización de copias de seguridad.
- e. No comunicación de incidencias críticas.



- f. Incumplimientos ENS o seguridad sin daño efectivo.
- g. Tendrán también la consideración de faltas graves, las siguientes:
- La comisión de dos incumplimientos leves en el plazo de un año.
 - La no prestación de los servicios objetos de la contrata, o su prestación defectuosa o insuficiente y las demás omisiones o incumplimientos de las cláusulas de este pliego, los términos de su oferta o las condiciones de la adjudicación, cometidas por el contratista o sus representantes o empleados y que provoquen alguna de las siguientes consecuencias:
 - Obstaculizar la labor inspectora del Ayuntamiento.
 - Menoscabar la imagen del servicio o de sus operarios o la del Ayuntamiento o sus inspectores.

6.- Se considerarán **incumplimientos leves** las siguientes:

- a. Incumplimiento puntual de tiempos de respuesta.
- b. Retraso en informes.
- c. Inventarios desactualizados.
- d. Deficiencias menores de documentación.
- e. Tendrán también la consideración de faltas leves:

La no prestación de los servicios objetos de la contrata, o su prestación defectuosa o insuficiente y las demás omisiones o incumplimientos de las cláusulas de este pliego, los términos de su oferta o las condiciones de la adjudicación, cometidas por el contratista o sus representantes o empleados y que causen incomodidades a la población o que impliquen negligencia leve o distracción en la ejecución de los trabajos.

PENALIDADES

1. A las infracciones señaladas en el artículo anterior le serán de aplicación penalidades consistentes por importe de las cuantías que a continuación se detallan:
 - a. Incumplimientos leves: de 600 a 1.200 euros.
 - b. Incumplimientos graves: de 1.200 a 3.000 euros.
 - c. Incumplimientos muy graves: de 3.000 a 6.000 euros.
2. El importe de las penalidades se hará efectivo en última instancia contra la garantía definitiva, debiéndose ésta reponer en su importe en el plazo de quince (15) días.



AYUNTAMIENTO
VALLE DE TRÁPAGA-TRAPAGARAN
UDALA

OBRAS Y SERVICIOS
OBRAK ETA ZERBITZUAK
obrasyservicios.trapagaran@bizkaia.org

CON-OYS-133/2026

3. La cuantía de la penalidad establecida en los artículos anteriores se doblará en el caso de reiteración de algún incumplimiento, en el plazo de 6 meses, si fuera leve y de un año si fuera grave o muy grave.
4. Las penalidades, una vez firmes, se descontarán del próximo pago que proceda abonar al contratista.
5. En los casos en que los incumplimientos que dieron lugar a la penalidad supongan la omisión de algún trabajo, o su deficiente ejecución, el abono de los correspondientes equipos se reducirá de la/s facturas hasta el porcentaje que corresponda al grado de efectiva y correcta ejecución del trabajo encomendado.
6. Asimismo, en el caso de que el incumplimiento cometido haya reportado algún beneficio a la contrata, la penalidad podrá incrementarse en la cuantía del beneficio obtenido por la contrata, en los términos que se establezcan en el correspondiente expediente sancionador.
7. Por último, en el supuesto de que por causa del incumplimiento cometido hayan sufrido daño las personas o los bienes, una vez valorados los mismos se procederá a descontar su valor de la próximo pago que proceda abonar al contratista, a fin de indemnizar a los perjudicados.



ANEXO I: LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE

EQUIPOS HARDWARE	UNIDADES
EDIFICIOS INTERCONECTADOS	6
EDIFICIOS NO INTERCONECTADOS	30
ORDENADORES DENTRO DE DOMINIO	90
ORDENADORES FUERA DE DOMINIO	10
EQUIPOS DE DIGITALIZACION E IMPRESORAS	20

NOTA: El presente anexo tiene carácter meramente orientativo y estimativo, y se incorpora al pliego con la finalidad de facilitar a las empresas licitadoras una referencia aproximada de la dimensión actual de las infraestructuras tecnológicas municipales objeto del contrato.

La relación incluida no tiene carácter exhaustivo ni limitativo, pudiendo existir equipos, sistemas, dispositivos, aplicaciones, elementos de red, periféricos u otros recursos tecnológicos no reflejados expresamente en el presente anexo, pero incluidos en el ámbito funcional del contrato conforme al objeto y alcance definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las empresas licitadoras deberán formular sus ofertas teniendo en cuenta el conjunto de prestaciones descritas en el pliego, sin que las posibles omisiones, variaciones o actualizaciones ordinarias de los elementos incluidos en este anexo alteren por sí mismas el precio del contrato ni den derecho a reclamación económica adicional, siempre que se mantengan dentro de la naturaleza y alcance ordinario del servicio contratado.

En caso de contradicción entre el contenido del presente anexo y las prescripciones técnicas del pliego, prevalecerá lo dispuesto en el cuerpo principal del Pliego de Prescripciones Técnicas.



ANEXO II: LISTADO DE SOFTWARE

EQUIPOS SOFTWARE	OBSERVACIONES
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES (FISICOS Y VIRTUALIZADOS)	Microsoft Windows Server
	Linux
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS ORDENADORES MUNICIPALES (FISICOS Y VIRTUALIZADOS)	Debian
	CentOS
	Windows 10/11
	Ubuntu
SOFTWARE Y SISTEMAS DE GESTION DE BASE DE DATOS	Microsoft SQL Server
	MySQL
	Microsoft Access
SOFTWARE DE CORREO ELECTRONICO	Microsoft Exchange Online
GESTION ACCESOS EDIFICIOS MUNICIPAL	SALTO SYSTEMS
OFIMATICA	Microsoft Office
	Libre Office

NOTA: El presente anexo tiene carácter meramente orientativo y estimativo, y se incorpora al pliego con la finalidad de facilitar a las empresas licitadoras una referencia aproximada de la dimensión actual de las infraestructuras tecnológicas municipales objeto del contrato.

La relación incluida no tiene carácter exhaustivo ni limitativo, pudiendo existir equipos, sistemas, dispositivos, aplicaciones, elementos de red, periféricos u otros recursos tecnológicos no reflejados expresamente en el presente anexo, pero incluidos en el ámbito funcional del contrato conforme al objeto y alcance definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

Las empresas licitadoras deberán formular sus ofertas teniendo en cuenta el conjunto de prestaciones descritas en el pliego, sin que las posibles omisiones, variaciones o actualizaciones ordinarias de los elementos incluidos en este anexo alteren por sí mismas el precio del contrato ni den derecho a reclamación económica adicional, siempre que se mantengan dentro de la naturaleza y alcance ordinario del servicio contratado.

En caso de contradicción entre el contenido del presente anexo y las prescripciones técnicas del pliego, prevalecerá lo dispuesto en el cuerpo principal del Pliego de Prescripciones Técnicas.