

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN, CIBERSEGURIDAD PARA LA INFRAESTRUCTURA TI, ASÍ COMO ASESORAMIENTO TECNOLÓGICO DEL AYUNTAMIENTO DE URRETXU.

1.- ANTECEDENTES.

El Ayuntamiento de Urretxu a lo largo de los últimos años, y con la finalidad de prestar un mejor servicio público, se ha dotado de un importante parque informático que ayuda a gestionar las diversas necesidades de los distintos servicios que se desarrollan.

El correcto funcionamiento de dicho sistema en su conjunto es, por tanto, la garantía de un eficiente y adecuado funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento. Dada la relevancia del mismo, se propone la contratación de un servicio de asistencia técnica en los términos recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas particulares.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

La presente contratación tiene como objeto el mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información ubicados en las distintas dependencias del Ayuntamiento de Urretxu, del modo que se indica en los apartados siguientes, la renovación de los mismos, el establecimiento de una adecuada defensa en materia de ciberseguridad, así como la asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para el Ayuntamiento de Urretxu.

Forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos de acuerdo a un plan de renovación interanual.

3.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

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

operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

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

3.3. En el concepto de sistema informático del Ayuntamiento de Urretxu se incluyen los equipos con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento. La actual infraestructura se compone de los siguientes elementos:

- Servidores (ON-premise / cloud)
 - Servidor DELL PowerEDGE Host Virtualización ON PREMISE
 - 5 máquinas virtuales
- Sistemas operativos: Microsoft Windows Server, VMware
- Redes (LAN/WAN, Wifi)
 - 4 Switches HP Aruba de 48 puertos con 2 puertos SFF para la unión LAN de los edificios Udala, Kultura, Liburutegi y Kiroldegi.
- Sistemas de Backup gestionado por Veeam Data Platform licenciado
 - Repositorio Backup: 2 NAS de 4 y 8 TB
- Seguridad perimetral y protección EDR en los puestos.
 - Firewall Sophos en HA y protección EDR de los 55 equipos.
- Puestos de trabajo: 50 puestos de escritorio y 10 portátiles
- Software gestionado: 5 licencias Adobe Professional, VMWare, Veeam Data Platform, Panda Adaptive Defense 360, Autodesk

La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

3.4.- El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario

actual, y a sustituir anualmente los elementos necesarios en función de criterios operativos acordados con las personas responsables del Ayuntamiento de Urretxu de acuerdo a las prioridades que se vayan determinando por ambas partes. Se excluyen expresamente de la prestación de este servicio los equipos denominados “clónicos”, por entenderse que no cumplen los requisitos de fiabilidad exigidos en una instalación como el Ayuntamiento de Urretxu.

Esta sustitución se realizará tras la elaboración de un plan de actualización anual consensuado con las personas responsables del Ayuntamiento de Urretxu en función de un estudio de necesidades realizado con periodicidad. Lo que permitirá la correcta evaluación TIC de la organización, y la adecuada prestación de servicio municipal en la que son herramienta.

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

a) **Administración del sistema.** Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- administración de estaciones de trabajo
- administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- administración de la red y su topología
- copias de seguridad de los datos
- seguimiento en las tareas de seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios, protección del sistema contra ataques desde el exterior, así como seguimiento de administración de todas las cuentas de correo del Ayuntamiento incluyendo los dispositivos iphone, smartphone y similares.

b) **Mantenimiento de equipos y programas.** Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario y recursos de red:

- instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos
- instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- mantenimiento de ordenadores y portátiles
- gestión de los recursos compartidos en la red
- instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- asistencia al trabajo informático a los usuarios
- asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- gestión de la topología de la red

c) **Ciberseguridad.** La creciente digitalización de los servicios públicos municipales, junto con el incremento sostenido de amenazas en el ámbito de la ciberseguridad, exige la implantación de medidas técnicas y organizativas adecuadas que garanticen la protección de los sistemas de información del Ayuntamiento de Urretxu.

El Ayuntamiento gestiona información de carácter personal, datos administrativos y servicios electrónicos dirigidos a la ciudadanía, cuya disponibilidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad deben estar garantizadas en todo momento.

Asimismo, conforme a lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), regulado por el Real Decreto 311/2022, y en cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD) y normativa nacional de desarrollo, las Administraciones Públicas deben adoptar medidas proporcionales al nivel de riesgo de sus sistemas de información.

En este contexto, se considera necesario contratar un servicio especializado de ciberseguridad que permita:

- Prevenir incidentes de seguridad.
- Detectar amenazas de forma temprana.
- Responder de manera eficaz ante posibles ataques.
- Mantener un nivel adecuado de cumplimiento normativo.
- Reducir el riesgo operativo y reputacional para la entidad.

La presente contratación tiene por finalidad dotar al Ayuntamiento de un marco estructurado y continuo de protección frente a riesgos tecnológicos, asegurando la resiliencia de la infraestructura municipal y la continuidad de los servicios públicos.

Por tanto, el adjudicatario asumirá la administración técnica de los dispositivos de seguridad perimetral y conmutación incluidos en el inventario previamente validado con el Ayuntamiento, cubriendo, como mínimo, los siguientes ámbitos:

Monitorización y Mantenimiento Preventivo. Gestión de Vulnerabilidades.

- Monitorización continua de eventos de seguridad.
- Detección de amenazas.
- Alertado ante incidentes críticos.
- Supervisión periódica del estado operativo del firewall y switches.
- Revisión de logs y eventos de seguridad perimetral.
- Actualización de firmware y aplicación de parches de seguridad.
- Verificación del correcto funcionamiento de políticas de acceso y segmentación de red.
- Revisión de configuraciones de VLAN y control de puertos.
- Análisis de rendimiento y optimización del tráfico de red.
- Escaneos periódicos internos y externos.
- Informe de vulnerabilidades detectadas.
- Priorización por criticidad.
- Recomendaciones de remediación.

Se emitirá un informe estadístico mensual de amenazas detectadas en el perímetro de red, incluyendo análisis de eventos relevantes y recomendaciones de mejora.

Seguridad Perimetral y Protección de Endpoints

- Revisión y optimización de reglas de firewall.
- Análisis periódico de vulnerabilidades.
- Protección frente a ataques de denegación de servicio.
- Control de accesos remotos seguros (VPN, MFA).
- Gestión de solución EDR.
- Protección antivirus avanzada.
- Control de dispositivos externos.
- Protección frente a ransomware.

Gestión de Incidentes de Seguridad y Mantenimiento Correctivo

- Procedimiento formal de respuesta ante incidentes.
- Asistencia técnica ante ciberataques.
- Contención, análisis forense básico y recuperación.
- Informe post-incidente con medidas correctivas.
- Atención y resolución de incidencias relacionadas con el firewall y los switches.
- Diagnóstico y resolución de problemas de conectividad.
- Intervención ante fallos de configuración o funcionamiento.
- Soporte técnico especializado dentro del horario establecido.

Mantenimiento Evolutivo

- Optimización de políticas de seguridad y reglas de acceso.
- Propuestas de mejora orientadas a reforzar la seguridad y escalabilidad de la red.
- Adaptación de configuraciones ante cambios organizativos o tecnológicos.
- Recomendaciones técnicas alineadas con buenas prácticas de ciberseguridad.

d) **Ayuda y formación.** Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal municipal y formación específica, a determinar, en materia informática. de la ciberseguridad, exige la implantación de medidas técnicas y organizativas adecuadas que garanticen la protección de los sistemas de información del Ayuntamiento de Urretxu.

e) **Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica.** El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Urretxu estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Apoyo al plan de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento de Urretxu.
 - Análisis de Competencias Digitales Profesionales y/o en



Urretxuko udala



Ciberseguridad de los equipos humanos del Ayuntamiento de Urretxu específicamente según modelo DIGCOMP.

- Impartición a la plantilla del Ayuntamiento de Urretxu de 5 cursos gratuitos (máximo 5) de 3 horas de duración cada uno en las competencias digitales incluidas en el modelo DIGCOMP.
- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
 - Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
 - Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
 - Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
 - Migraciones de versión de productos software.
 - Seguridad informática tanto física como lógica.

f) **Registros estadísticos.** La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

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

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria podrá ser requerida por el Ayuntamiento de Urretxu a configurar un informe en el que se haga balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.

4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1. **Prestación de los servicios.** Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.

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

- criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones).
- criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores).

4.3. **Tiempo de Respuesta y Solución.** El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

criticidad incidencia	tiempo respuesta	tiempo solución
Máxima	2 horas	24 horas
Media	4 horas	48 horas

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 disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia. Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

4.4. **Renovación de equipos.** Anualmente se procederá a la renovación de los equipamientos necesarios en función de criterios operativos acordados con las personas responsables del Ayuntamiento de Urretxu.

Los equipos de renovación serán de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad.

4.5. Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático del Ayuntamiento de Urretxu.

Se deberá llevar a cabo, con la periodicidad que se estime adecuada por las partes, entre otros:

- limpieza del registro y archivos temporales
- limpieza de virus y software malintencionado
- revisión general de los equipos
- Aplicación de actualizaciones y versiones de software de sistema recomendado por los fabricantes
- Seguimiento de alertas generadas por los componentes críticos de los servidores, estaciones de trabajo y dispositivos críticos
- revisión del estado de la red;
- revisión de los servidores;
- revisión del sistema de copias de seguridad

4.6. Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Urretxu para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento. Para la realización de estas tareas, además de la atención de incidencias urgentes, se valorará la posibilidad de acceso de la empresa adjudicataria a las instalaciones del Ayuntamiento de Urretxu en un plazo inferior a 1 hora dentro del horario laboral establecido, desde la comunicación del evento.

Se asimilan al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos.

Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

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

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

4.8. Sustitución de equipos. La empresa adjudicataria sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no pudiese realizarse en el plazo previsto, el equipo o sistema, por otro de similares



características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Igualmente se podrá requerir la sustitución, cuando la reparación "in situ" presente especiales dificultades, y el equipo averiado deba ser retirado para su reparación en los talleres del adjudicatario. En ambos casos, el adjudicatario proporcionará el equipo de sustitución, de iguales o superiores características al equipo averiado, Si, ante la imposibilidad de reparar una avería, fuera necesaria la sustitución definitiva de un equipo por otro, éste será suministrado por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá dotarse y disponer en su almacén de un stock de equipos para sustitución y material para reparación de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo estipulado. El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del Ayuntamiento para cumplir con este requisito.

En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original será de 2 semanas.

4.9. Partes de mantenimiento. La empresa adjudicataria gestionará los avisos de averías mediante el correspondiente registro digital, compatible con las personas responsables del Ayuntamiento de Urretxu en cuanto se le requiera, y deberá documentar in situ de forma digital todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc.).

Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de app en dispositivo móvil, permitiendo la aprobación firmada de la actuación por parte de la persona responsable del Ayuntamiento de Urretxu. Estos partes de mantenimiento deben ser recibidos de forma inmediata incluyendo dicha firma por parte de la persona responsable del Ayuntamiento de Urretxu, para su correspondiente gestión y control por parte del personal del Ayuntamiento de Urretxu.

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

- a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento del Ayuntamiento de Urretxu.
- b) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- c) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.
- d) Gestión de las garantías de todos los elementos de la instalación, coordinándose con los respectivos servicios técnicos de fabricantes y mayoristas en la medida de que sea preciso para la realización de sus tareas de mantenimiento.

4.11. Horario de prestación del servicio. El servicio se prestará, preferentemente, en estos horarios:

Centro de trabajo	Horario prestación servicio
Casa Consistorial y Juzgado de Paz	Lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 hrs
Casa de Cultura y biblioteca	Lunes a viernes laborables, de 08:00 a 20:00 hrs
Kiroldegia	Lunes a viernes laborables, de 08:00 a 20:00 hrs

El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de los mencionados centros de trabajo.

Se seguirá el calendario de días festivos propio del Ayuntamiento de Urretxu.

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

4.12. Responsables y Desarrollo del servicio. El adjudicatario deberá nombrar DOS responsables, que, en cada uno de sus ámbitos, serán los interlocutores principales con las personas responsables nombradas por el Ayuntamiento.

- **Responsable Técnico del Servicio**
- **Responsable del Alcance de la Contratación**

Adicionalmente, ambas interlocuciones podrán ser requeridos por los responsables del Ayuntamiento de Urretxu para reunirse, al menos, mensualmente y analizar tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades.

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

4.13. Medios humanos. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación al contrato como mínimo un equipo con los recursos humanos de los siguientes perfiles

- Un/a administrador/a de sistemas
- Un/a técnico/a de sistemas
- Un/a responsable de Soporte
- Un/a responsable de contratación.
- Un/a responsable de administración.
- Un/a consultor/a TIC de perfil multidisciplinar.

Todas las personas que conformen el equipo de atención de la empresa adjudicataria deberán acreditar documentalmente una experiencia mínima de 5 años en tareas propias del objeto del contrato. La empresa asume el compromiso de contratar o subcontratar a dicho/as profesionales, como condición esencial de ejecución del contrato, en el caso de que no lo estuvieran. Igualmente, cuando por razones de fuerza mayor, no sea posible la prestación del servicio por el responsable titular, se proporcionará recursos de idéntica cualificación profesional.

Igualmente, conocimientos y experiencia en metodología DIGCOM para el personal de perfil técnico, así como de gestión de proyectos (PM2 o equivalente) y contrataciones en el responsable de contratación y conocimientos avanzados en networking y sistemas de protección perimetral.

Se valorarán certificaciones y/o formar parte del canal de HPE Aruba y NGFW de Sophos.

4.14. Traspaso de conocimiento. Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 8 semanas para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “conocimiento” de la metodología de trabajo. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

4.15. Compromiso de estabilidad. La empresa adjudicataria se compromete expresamente a no alterar los importes anuales de mantenimiento consignados en la adjudicación por el número de incidencias habidas.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

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

5.2. **Confidencialidad de la información.** El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Urretxu. Igualmente el adjudicatario se compromete a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier tipo de documentación y información que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Urretxu.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo que dispone la Ley orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales.

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

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

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

6.- ESTRUCTURA DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS

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

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

EGINBIDEA: Jasota gera dadin plegu hau 2026-07-29an Alkatetzaren Ebazpenez onartu dela.

Urretxun, 2026-07-29.

Idazkariak

MARIA JOSE
BEGUIRISTAIN
ZABALO -
15994003X

Firmado digitalmente por
MARIA JOSE BEGUIRISTAIN
ZABALO - 15994003X
Fecha: 2026.07.29 13:31:24
+02'00'