PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE SERVICIO DE ASESORAMIENTO TÉCNICO, MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS MUNICIPALES

Contenido

1º.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN 1
1.1 PUESTO DE TRABAJO Y HARDWARE GENERAL 1
1.2 SERVIDORES 2
1.3 REDES Y SISTEMAS 2
1.4 SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICATIVOS DE USO GENERAL 2
1.5 APLICATIVOS ESPECÍFICOS 2
1.6 SISTEMA ANTIVIRUS 2
1.7 SISTEMA DE BACKUPS 2
1.8 TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL 2
1.9 SISTEMA DE ACCESOS 3
1.10 REGISTROS ESTADÍSTICOS/INFORMES 3
1.11 SERVICIO WIFI 3
1.12 CÁMARAS DE SEGURIDAD 3
2.-ÁMBITO TECNOLÓGICO 3
3.-CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 4
4.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD. 6
5.- SITUACIÓN ACTUAL. 6
6.- LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO. 7
7.- EQUIPO DE TRABAJO 7
8.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO. 8
9.- RESPONSABLE DEL SISTEMA 9
10.- CONDICIONES SOBRE EL USO DE LOS IDIOMAS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA 10

1.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) es objeto del presente contrato la prestación del servicio relacionado con la asesoría técnica, mantenimiento de los equipos informáticos y de los sistemas informáticos municipales del Ayuntamiento de Muskiz.

El presente contrato tiene como objetivo la realización de las tareas para el normal funcionamiento de los equipos informáticos y de los sistemas de información municipales del Ayuntamiento de Muskiz, y en particular, en las siguientes tareas:

1.1 PUESTO DE TRABAJO Y HARDWARE GENERAL

- Instalación física de dispositivos, conexión y puesta en marcha, así como posible reubicación de los mismos.
- Coordinación, si procede, de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos de trabajo.
- Instalación y distribución de software, sistemas operativos y aplicativos generales.
- Planificación de las necesidades presentes y de los próximos ejercicios.

- Seguimiento del usuario hasta la total incorporación y adaptación al trabajo cotidiano.
- Asesoramiento en la compra de material informático que resulte necesario.
- Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Asistencia informática a los usuarios (indecencias técnicas).

1.2 SERVIDORES

- Administración, configuración y mantenimiento de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación de nuevos que sean necesarios.
- Adaptación del resto de puestos de trabajo para su integración en el sistema.
- Coordinación, si procede, de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos de trabajo.

1.3 REDES Y SISTEMAS

- Planificación de redes.
- Comprobación del cableado.
- Instalación de dispositivos de red.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del HW implicado.
- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Gestión de recursos compartidos en la red.

1.4 SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICATIVOS DE USO GENERAL

- Instalación de sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.
- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano.

1.5 APLICATIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinación técnica con las empresas proveedoras de los aplicativos municipales para su correcta implantación, funcionamiento e integración con la infraestructura informática municipal.
- Colaboración en la resolución de incidencias que requieran la intervención conjunta del adjudicatario y de las empresas proveedoras de los aplicativos.

1.6 SISTEMA ANTIVIRUS

- Vigilancia del correcto funcionamiento de los sistemas antivirus.
- Actuación ante ciberataques.
- Actualización de antivirus.

1.7 SISTEMA DE BACKUPS

- Vigilancia del correcto funcionamiento de los sistemas de backups, resolviendo los problemas que puedan surgir.
- Revisión periódica de la política de copias de seguridad, verificando la adecuación de los datos objeto de respaldo y optimizando el uso de los recursos de almacenamiento.
- Soporte 24x7 para incidencias críticas relacionadas con la disponibilidad y recuperación de la información.

1.8 TELEFONÍA FIJA Y MÓVIL

- Administración y soporte del sistema de telefonía fija municipal.
- Configuración, puesta en servicio y soporte de terminales móviles corporativos.
- Gestión y seguimiento de las incidencias relacionadas con los servicios de telefonía fija y móvil.

- Coordinación con las empresas prestadoras de los servicios de telefonía para la tramitación y seguimiento de averías, reparaciones y suministro de terminales de sustitución, cuando proceda.

1.9 SISTEMA DE ACCESOS

- Configuración de usuarios y programación de sistemas de acceso.
- Obtención de datos de acceso y elaboración informes de acceso.

1.10 REGISTROS ESTADÍSTICOS/INFORMES

- Número de intervenciones de hardware y software.
- Equipos reparados.
- Equipos sustituidos.
- Incidencias destacables.
- Informes de necesidad de gasto.
- Informes presupuestarios.
- Informes de inventario.
- Informes de control de accesos.

1.11 SERVICIO WIFI

- Asistencia presencial o en remoto de incidencias en el servicio wifi.

1.12 CÁMARAS DE SEGURIDAD

- Coordinación técnica con la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento del sistema de videovigilancia para la gestión y seguimiento de incidencias relacionadas con la conectividad e integración de dicho sistema con la infraestructura informática municipal.
- Colaboración en el diagnóstico de incidencias y realización de las actuaciones que correspondan sobre la infraestructura informática municipal.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos. Ni la recuperación de sistemas (servidores, ordenadores y sistemas de comunicaciones) en caso de ciberataque.
El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Muskiz pudiera adquirir en el período de validez del contrato. En el anexo se incluye la relación de oficinas y edificios del Ayuntamiento de Muskiz que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

2.-ÁMBITO TECNOLÓGICO

El entorno tecnológico a cubrir por el equipo técnico que preste el servicio es el siguiente.

En la actualidad el servicio se extiende a 78 equipos en el ayuntamiento en total, repartidos en:

TIPO DE EQUIPO	CANTIDAD
Sobremesa Windows	41
Sobremesa Linux	2
Portátiles Windows	15
AIO	5
SFF	7

Mini PC	2
Servidores	4
NAS	2

Este inventario es orientativo, ya que, al ser un servicio vivo, puede haber modificaciones en el momento de la adjudicación del contrato o en el transcurso del mismo.

3.-CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

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

La relación de actuaciones contenida en este apartado tiene carácter enunciativo y no limitativo, debiendo el adjudicatario ejecutar todas aquellas actuaciones que, siendo propias del objeto del contrato, resulten necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos municipales, sin que ello suponga una alteración del objeto contractual.

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, impresoras de red).
- Criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- Criticidad normal (escáneres y resto de equipamiento)
- Consulta: solicitudes de información, asesoramiento, configuración, informes o actuaciones técnicas que no constituyan una incidencia y no afecten a la disponibilidad o funcionamiento de los sistemas municipales

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

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO MÁXIMO DE RESPUESTA	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN
Máxima	2 horas	24 horas
Media	4 horas	48 horas
Normal	8 horas	72 horas
Consulta	2 días hábiles	10 días hábiles

Se entiende por tiempo de respuesta el plazo transcurrido desde la comunicación de la incidencia por el Ayuntamiento hasta el inicio efectivo de su atención por el adjudicatario, ya sea mediante asistencia remota o mediante desplazamiento presencial cuando la naturaleza de la incidencia así lo requiera.

Se entiende por tiempo de resolución el plazo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta el restablecimiento del funcionamiento normal del servicio o la implantación de una solución alternativa aceptada por el Ayuntamiento.

Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático del Ayuntamiento de Muskiz. Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se

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

Se asimila al concepto de avería 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 puesto de trabajo o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información. En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o con la conectividad de red, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo motivo justificado que lo impida.

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

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

Partes de mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por parte del Ayuntamiento de Muskiz por teléfono o mediante correo electrónico. Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o email.

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

a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento del Ayuntamiento de Muskiz.
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.

El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por el Ayuntamiento.

4.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

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 Muskiz, 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 Muskiz, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

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

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal. En particular, la empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos del Ayuntamiento de Muskiz conforme a las instrucciones de éste, a no utilizarlos o aplicarlos con fin distinto al que figura en el presente pliego, y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Una vez finalizada la relación contractual, la adjudicataria se compromete a devolver al Ayuntamiento los datos de carácter personal tratados y a destruir todas las copias de los mismos que obrasen en su poder.

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 Muskiz, 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 Muskiz debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

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 Muskiz 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.

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

5.- SITUACIÓN ACTUAL.

El Ayuntamiento dispone actualmente de una infraestructura de sistemas de información que presenta diversas limitaciones en términos de actualización tecnológica, seguridad y adecuación normativa. En particular, el nivel de cumplimiento respecto al Esquema Nacional de Seguridad, siendo necesaria una actuación integral que permita su correcta implantación conforme a los requisitos vigentes.

La situación actual evidencia la existencia de riesgos significativos en materia de seguridad. En este contexto, el nuevo contrato deberá contemplar no solo la prestación del servicio, sino también la modernización de la infraestructura, la mitigación de los riesgos identificados y, de

manera prioritaria, la adecuación efectiva al Esquema Nacional de Seguridad (ENS), incluyendo su implantación, seguimiento y mejora continua.

6.- LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La estructura informática del Ayuntamiento de Muskiz se encuentra desplegada, en el momento de aprobación del presente pliego, en los edificios y equipamientos municipales que se relacionan a continuación, donde deberá prestarse el soporte tanto al personal municipal como, en su caso, a los servicios externos o asociaciones que desarrollen su actividad en dichas dependencias:

- Ayuntamiento.
- Casa de Cultura.
- Polideportivo.
- Policía Municipal.
- Gaztegune.

La relación anterior responde a la situación existente en la fecha de redacción del presente pliego y podrá experimentar variaciones durante la ejecución del contrato como consecuencia de la apertura, cierre, traslado o reorganización de dependencias municipales, sin que ello suponga una modificación del objeto del contrato, siempre que dichas variaciones se produzcan dentro del término municipal de Muskiz y no alteren sustancialmente el alcance de las prestaciones contratadas.

7.- EQUIPO DE TRABAJO.

Para la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá adscribir los medios personales suficientes para garantizar el cumplimiento de las prestaciones objeto del contrato y de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

Con el fin de garantizar la correcta ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá adscribir a su ejecución, como mínimo, los siguientes perfiles profesionales, que podrán ser desempeñados por una misma persona siempre que esta reúna los requisitos de titulación y experiencia exigidos para ambos perfiles y quede garantizada la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

Nº	Perfil profesional	Titulación mínima	Experiencia mínima
1	Responsable del servicio	Titulación universitaria en Ingeniería Informática, Ingeniería de Telecomunicación o titulación equivalente, o Formación Profesional de Grado Superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	**Tres (3) años** de experiencia en funciones de coordinación, gestión o dirección de servicios de soporte informático, administración de sistemas o mantenimiento de infraestructuras TIC.
1	Personal técnico	Título de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red (ASIR) o titulación equivalente de Formación Profesional de Grado Superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, o titulación universitaria equivalente.	**Dos (2) años** de experiencia en funciones de soporte técnico a usuarios, administración de sistemas, mantenimiento de equipos informáticos, redes o telecomunicaciones.

La empresa adjudicataria se compromete a adscribir al contrato el personal anteriormente indicado durante toda su vigencia, sin perjuicio de que pueda incorporar cuantos medios personales adicionales considere necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

Con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento de Muskiz la relación del personal adscrito al contrato, indicando su perfil profesional, titulación y experiencia, así como cualquier modificación que se produzca durante la ejecución del mismo.

El personal adscrito dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, correspondiéndole íntegramente el ejercicio de las facultades de dirección, organización, control y potestad disciplinaria, así como el cumplimiento de todas las obligaciones laborales, de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales que resulten de aplicación.

En caso de ausencia temporal o definitiva de cualquiera de las personas adscritas al contrato, la empresa adjudicataria procederá a su sustitución por otra que reúna, los requisitos de titulación y una experiencia profesional equivalente, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

El Ayuntamiento podrá requerir motivadamente la sustitución del personal adscrito cuando se aprecie una manifiesta falta de competencia técnica, incumplimientos reiterados de las obligaciones derivadas del contrato o actuaciones que perjudiquen la correcta prestación del servicio. La empresa adjudicataria deberá proceder a dicha sustitución en el plazo que, atendiendo a las circunstancias concurrentes, se establezca por el responsable del contrato.

8.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO.

Durante el último mes de vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las actuaciones necesarias para facilitar la transferencia de conocimiento del servicio al Ayuntamiento de Muskiz y, en su caso, a la empresa que resulte adjudicataria del contrato que le suceda.

Las actuaciones de transferencia de conocimiento se desarrollarán dentro de la jornada ordinaria destinada a la ejecución del contrato, sin que supongan un incremento de las prestaciones contratadas, y conforme a la planificación que establezca el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá facilitar la transferencia de conocimiento necesaria para garantizar la continuidad del servicio al finalizar el contrato. Para ello, elaborará y entregará una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante la ejecución del contrato.

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

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. que obre en su poder al Ayuntamiento de Muskiz.
- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con el Ayuntamiento de Muskiz el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará todo el material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria.

- Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.
- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos.
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al Ayuntamiento de Muskiz, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento.

9.- RESPONSABLE DEL SISTEMA.

En el marco de la organización de la seguridad de la información del Ayuntamiento de Muskiz, y de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 311/2022, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, la función de Responsable del Sistema corresponderá a la empresa adjudicataria del presente contrato, que deberá designar una persona física que ejerza dichas funciones y actúe como interlocutor ante el Ayuntamiento y su Comité de Seguridad de la Información.

La empresa adjudicataria asumirá las funciones del Responsable del Sistema definidas en el ENS, sin que ello implique la transferencia de las competencias de dirección, supervisión y control que corresponden al Ayuntamiento como titular de los sistemas y de la información.

Corresponderán al Responsable del Sistema, sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros responsables definidos en el Esquema Nacional de Seguridad, las siguientes funciones:

- Desarrollar, operar y mantener los sistemas de información municipales, garantizando su correcto funcionamiento, disponibilidad, integridad, autenticidad, confidencialidad y trazabilidad.
- Gestionar la infraestructura tecnológica, las redes de comunicaciones, los servidores, los sistemas de almacenamiento, los equipos de usuario y cualesquiera otros elementos que formen parte de los sistemas de información del Ayuntamiento.
- Implantar, mantener y supervisar las medidas de seguridad técnicas y organizativas establecidas por el Ayuntamiento y las exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad.
- Proponer las mejoras necesarias para garantizar la adecuación permanente de los sistemas de información a los requisitos del ENS y a la evolución de las amenazas y riesgos de seguridad.
- Gestionar las incidencias de seguridad que afecten a los sistemas de información, coordinando las actuaciones necesarias para su resolución y comunicando aquellas que deban ser elevadas al Responsable de Seguridad o al Comité de Seguridad de la Información.
- Mantener actualizados los procedimientos de operación, administración, monitorización, copia de seguridad, recuperación ante desastres y continuidad de los servicios informáticos.
- Colaborar en los procesos de análisis y gestión de riesgos, auditorías de seguridad, planes de adecuación al ENS y demás actuaciones relacionadas con la seguridad de la información.
- Ejecutar las directrices y acuerdos adoptados por el Comité de Seguridad de la Información, así como facilitar la información que le sea requerida por éste.
- Coordinar las actuaciones técnicas necesarias para garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales y reglamentarias en materia de seguridad de la información.
- Actuar como interlocutor técnico principal ante el Ayuntamiento en todas las cuestiones relacionadas con la gestión, explotación y seguridad de los sistemas de información municipales.

10.- CONDICIONES SOBRE EL USO DE LOS IDIOMAS OFICIALES EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA VASCA

Todos aquellos estudios, informes, proyectos o trabajos relacionados con el objeto del contrato e interfaces de los programas informáticos (textos y audios) deberán realizarse en los dos idiomas oficiales.

Cuando el adjudicatario deba relacionarse con terceros o con la ciudadanía, deberá relacionarse en el idioma elegido por éstos tanto oralmente como por escrito. En todo caso, deberá priorizarse el euskera, siendo el primer contacto en dicho idioma.

En caso de que no se optara por un idioma, la empresa adjudicataria enviará notificaciones o cualquier documento en bilingüe. La ciudadanía podrá optar en cualquier momento por relacionarse en un único idioma oficial.

Respecto a la atención al usuario (consultas, formación,…), así como asesoramiento en reuniones mediante informes deberá garantizar un servicio bilingüe.