PRESCRIPCIONES TECNICAS **Expte.: ADM1-2026-1170**

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego tiene por objeto definir las especificaciones técnicas del proyecto de "Asistencia técnica para el soporte y mantenimiento del sistema de información catastral implantado en el Servicio de Tributos Locales y Catastro de la Diputación Foral de Álava" durante dos años. Dicha asistencia técnica gestionará y ejecutará los trabajos necesarios para asegurar el correcto funcionamiento de las aplicaciones de gestión catastral.

2.- ESPECIFICACIÓN DE SERVICIOS A CONTRATAR

Mantenimiento de aplicaciones

La empresa adjudicataria será la responsable de realizar los trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo de las distintas aplicaciones de mantenimiento catastral del sistema de información geográfica instaladas en el entorno de producción, así como la aplicación web de difusión y acceso público a la información catastral.

Soporte a usuario/as

La empresa adjudicataria se deberá encargar de prestar un servicio de soporte "in situ" a los usuario/as de las aplicaciones por los siguientes motivos:

- El correcto desempeño de las funciones de la empresa adjudicataria obliga a realizar atención personalizada a usuarios/as (obtención de informes, datos e información gráfica histórica y otros muchos). Dicha atención, por razones de operatividad debe estar centralizada en las dependencias del Servicio de Tributos Locales y Catastro.

- Se deberá solucionar de manera efectiva las diversas dudas y problemas acerca de las propias aplicaciones de mantenimiento catastral como de ofimática. Debe tenerse en cuenta que la información catastral que se suministra en la página web de la Diputación es un servicio público y una herramienta de trabajo para cada vez mayor número de profesionales y empresas, lo que exige una respuesta inmediata a los problemas que surjan.

- Al manejarse información que tiene la condición de protegida, el Servicio de Tributos Locales y Catastro está obligado no solo a garantizar la confidencialidad de los datos que maneja, sino también el secreto estadístico. La seguridad inherente a todo ello solo se puede garantizar desarrollando las tareas encomendadas en el Servicio de Tributos Locales y Catastro.

Este servicio se deberá prestar a requerimiento del Servicio de Tributos Locales y Catastro de la Diputación Foral de Álava, y en un horario que coincida con el de atención al público prestado por el propio Servicio de Tributos Locales y Catastro en el desarrollo de sus funciones.

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://egoitza.araba.eus/izapidetu/sgvfcove/
Egiaztapen kodea Código de verificación 45Ny-Bdda-IAWN-sXxc

También se deberá dar un soporte funcional. Se trata de resolver consultas de los usuario/as sobre el funcionamiento de las aplicaciones objeto de contrato o sobre otras dudas que les pudieran surgir sobre las herramientas informáticas relacionadas. En el caso de que in situ no se pudiera atender esta consulta funcional, deberá existir un soporte de segundo y tercer nivel, que se ponga en contacto con el usuario/a con la finalidad de resolver la incidencia en el espacio de tiempo más breve posible tanto más, cuanto más inhabilitadora sea la incidencia para el usuario/a.

Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal adscrito a la ejecución del contrato. Asimismo, la empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el mismo el poder de dirección inherente a todo empresario y que afectan a cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa adjudicataria velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto a de la actividad delimitadas en los pliegos como objeto del contrato. La prestación del servicio debe circunscribirse exclusivamente al objeto del contrato, sin que pueda extenderse a otras actividades del Servicio de Tributos Locales y Catastro.

Los equipos informáticos de puesto del Servicio de Tributos Locales y Catastro son propiedad de Diputación Foral de Álava y mantenidos por la empresa Centro de Cálculo de Álava SA (CCASA). Cualquier actuación sobre los mismos deberá ser coordinada entre el adjudicatario y Centro de Cálculo de Álava SA (CCASA), para lo que se deberá cursar una petición de asistencia conjunta (a través de la herramienta de peticiones denominada ESKATU) dado que el adjudicatario no dispondrá de permisos de administración sobre los equipos.

En el apartado correspondiente se indican las Tareas Específicas de Soporte. Junto con el equipo de soporte de sistemas se deberá dar respuesta a las denominadas Tareas Generales y que se especifican en el apartado correspondiente.

La empresa adjudicataria deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que podrá ser el jefe de proyecto u otro y que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Actuar como interlocutor; de la empresa adjudicataria frente a la Administración, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo adscrito al contrato, de un lado, y. la Diputación Foral de Álava, a través del servicio contratante, de otro, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

- Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa adjudicataria con el servicio contratante de la Diputación Foral de Álava, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

- Informar a la Diputación Foral de Álava acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

Si a consecuencia del incumplimiento por la empresa contratista de las obligaciones asumidas con respecto al personal adscrito a la ejecución del contrato, la Diputación Foral de Álava fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la entidad contratante se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

Soporte de sistemas

Los Servicios de Operación comprenden el conjunto de actividades y procesos destinados a la correcta explotación de la plataforma, alcanzando los niveles de servicio esperados.

Se deberá de actuar de común acuerdo con el Centro de Cálculo de Álava SA (CCASA) en lo relativo a las tareas de mantenimiento de la arquitectura del sistema. Para ello la empresa adjudicataria, además del Técnico/a Especialista de soporte "in situ", deberá disponer de un soporte de sistemas de segundo y tercer nivel.

Hospedaje de aplicación web

Se deberán dar los siguientes servicios:

- Tareas genéricas de hospedaje según condiciones especificadas en el apartado correspondiente.
- Actualización diaria de la información gráfica y alfanumérica publicada a través de una línea de comunicación entre las instalaciones de la Diputación Foral de Álava y las de la empresa adjudicataria. El coste de esta línea correrá a cargo de la entidad adjudicataria.
- Acceso desde la Web al servidor de cédulas ubicado en las instalaciones de la Diputación Foral de Álava a través de la línea de comunicaciones mencionada en el apartado anterior.
- Generación diaria de estadísticas de acceso a la Web.
- Soporte técnico a usuario/as a través de correo electrónico (webmaster).

3.- DESCRIPCIÓN GENERAL DE LAS APLICACIONES

Actualmente el Servicio de Tributos Locales y Catastro trabaja con la información gráfica digital en todos los municipios del Territorio Histórico. Esta información reside en los servidores ubicados en las instalaciones del Centro de Cálculo de Álava, SA (CCASA).

La Diputación Foral de Álava es la propietaria de un sistema de información geográfica, incluidos sus programas fuente, que permite la explotación de los datos, tanto gráficos como alfanuméricos, su implantación y mantenimiento. Los datos gráficos constan de ortofotografías, parcelarios catastrales, croquis y fotografías de los edificios.

Actualmente, los ordenadores de la Diputación Foral de Álava (incluidos los del Servicio de Tributos Locales y Catastro), están equipados con el sistema operativo Microsoft Windows 10 y 11 Pro y Microsoft Office 2019/365 como suite ofimática. Por ello la empresa adjudicataria deberá solventar cualquier problema de compatibilidad de las aplicaciones de gestión y mantenimiento catastral con estas plataformas y siguientes versiones, tanto en lo referente a parte gráfica como en la parte alfanumérica.

3. 1. Aplicaciones de gestión y mantenimiento catastral

3. 1. 1. Aplicación de mantenimiento catastral

La aplicación de mantenimiento catastral tiene herramientas propias diseñadas específicamente para el trabajo a realizar por el personal encargado de realizar el mantenimiento catastral. Estas herramientas permiten realizar altas, bajas y modificaciones de los distintos elementos de acuerdo con el modelo de datos establecido y con una metodología propia. Se permite localizar elementos, consultar información asociada a los mismos, visualizar la ortofoto, etc. Estas herramientas están desarrolladas en lenguaje MDL (Microstation Developement Languaje) para funcionar dentro del programa de diseño Microstation 95 y algunas de ellas acceden a los datos alfanuméricos residentes en la base de datos del Centro de Cálculo de Álava, SA (CCASA).

3. 1. 2. Cédula parcelaria e informes catastrales

Este sistema tiene como objetivo la emisión de certificados/informes catastrales con las prestaciones requeridas por el sistema catastral en cuanto a formatos digitales y contenidos de información catastral siendo el principal exponente la Cédula parcelaria que es un documento oficial que incorpora información literal y geográfica.

Características generales del sistema: Se trata de un sistema general abierto para la obtención de documentos digitales aptos para contener información catastral y conforme a formatos estándares del mercado, principalmente PDF.

Prestaciones principales:

- Consumo y representación de información geográfica suministrada por una adaptación del servicio de mapas GeoServer.
- Incorporación de ficheros adjuntos a los PDFs generados.
- Inclusión de Código de Verificación (COVE) y sello digital mediante la integración con tales sistemas corporativos.
- Auditoría de todos informes emitidos.
- Soporte multi-idioma

Cédula parcelaria

- Documento digital de tipo certificación catastral (sellado digital y verificación):
- Datos literales descriptivos de los inmuebles y titulares catastrales.
- Representación de la parcela en el contexto de la cartografía catastral (mapa).
- Datos de los titulares de las parcelas colindantes.
- Fichero GML adjunto con una representación gráfico-literal del inmueble/parcela en formato INSPIRE CP 4.0.
- Información de coordinación Catastro – Registro: datos de la inscripción, fecha de la coordinación, situación de coordinación y BIs relacionados.
- Código de Verificación (COVE) y sello digital de la DFA.

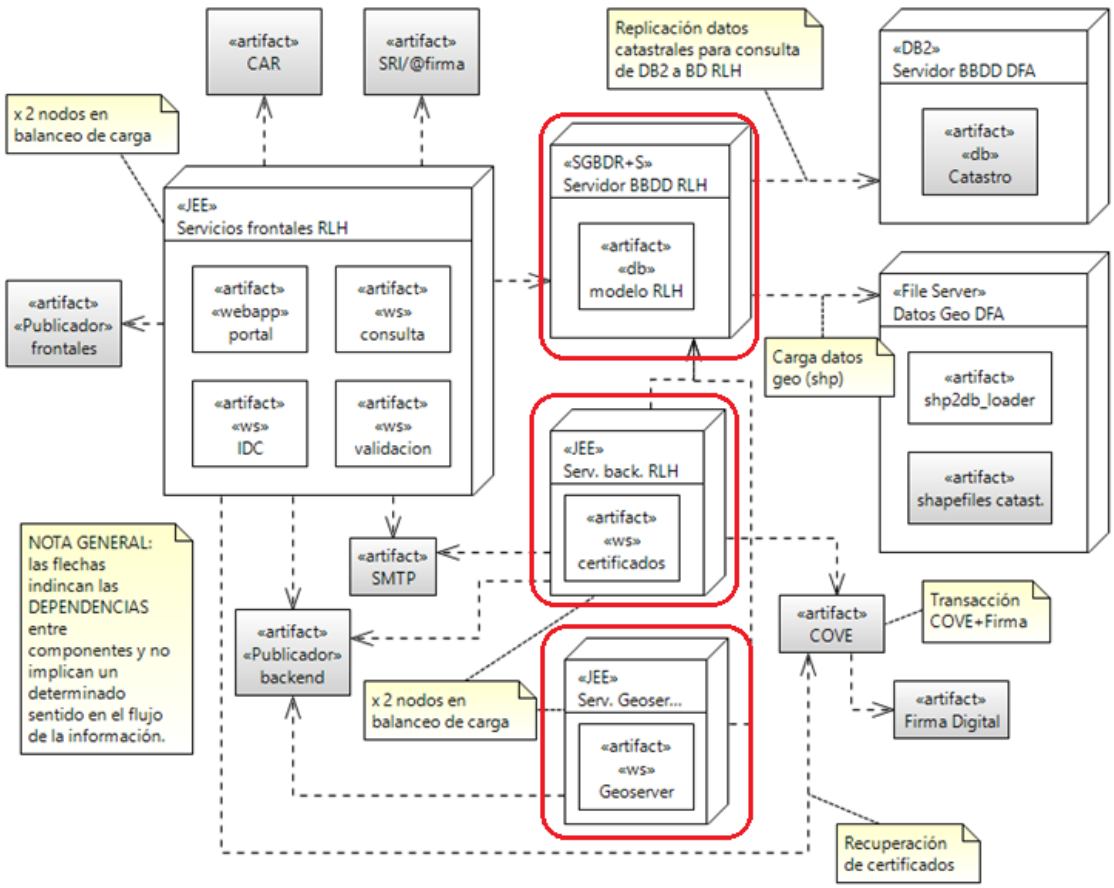
Arquitectura de la solución

Toda la solución está basada en la plataforma J2EE, con servidores de aplicaciones JBoss EAP, sobre sistemas operativos Windows. Los repositorios de datos son dos:

- Base de datos DB2 información catastral de la DFA: contiene los datos de inmuebles y titulares.
- Base de datos SQL-Server con soporte a tipos de datos espaciales para la solución: contiene el modelo del sistema de informes/cédula, así como los datos geográficos de la cartografía catastral.

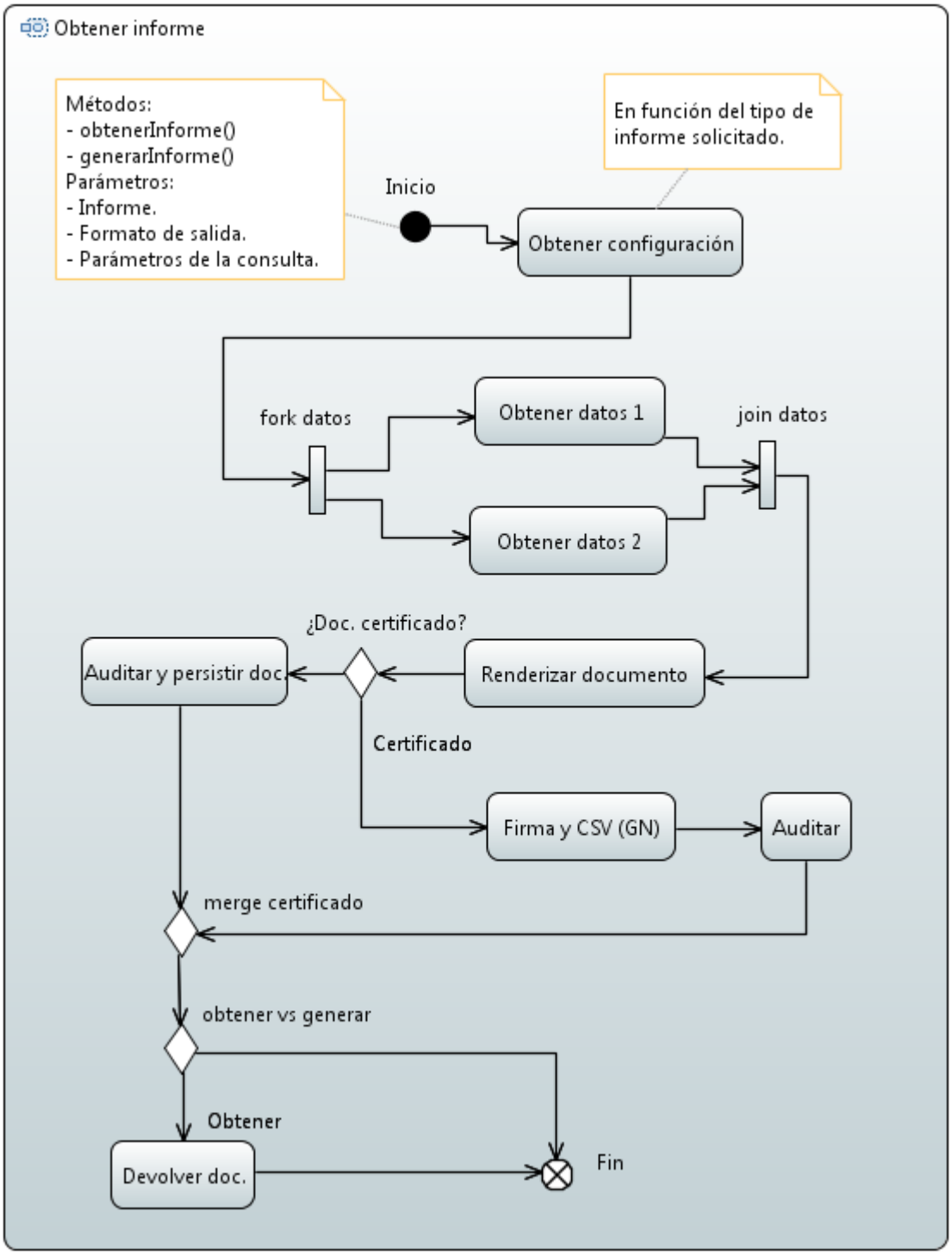
Diagrama de despliegue

El siguiente diagrama muestra el modelo lógico y físico de despliegue del sistema resaltando los componentes del sistema de informes/cédulas.



Diseño del sistema de emisión de informes

El siguiente diagrama muestra la arquitectura lógica del sistema de informes/cédulas.



En cualquier caso, deben cumplirse los requisitos recogidos en el convenio entre el Gobierno de Navarra y la Diputación Foral de Álava, ratificado por la Norma Foral 3/2019, de 13 de marzo, para el uso de una aplicación informática que permita el cumplimiento de los objetivos marcados por la Ley 13/2015, de 24 de junio, de Reforma de la Ley Hipotecaria.

3. 1. 3. Correlación de datos gráficos y alfanuméricos

Esta aplicación se encarga de comprobar la coherencia de los datos gráficos y alfanuméricos, para su depuración por parte del personal encargado de realizar las modificaciones catastrales. Está desarrollada en lenguaje MDL.

3. 1. 4. Generación de croquis de fichas catastrales

Esta aplicación se encarga de imprimir los croquis por planta que se adjuntan en las fichas de catastro de las distintas unidades urbanas. Esta desarrollada en lenguaje MDL.

3. 1. 5. Creación, petición e impresión de plots

Esta aplicación se encarga de confeccionar los distintos mapas catastrales a diferentes escalas y con diferentes contenidos. Está desarrollada en MDL, y se imprime a través de IPLOT.

3. 1. 6. Librerías de ortofotos

La empresa adjudicataria deberá realizar la introducción de nuevos vuelos de ortofotos, que se realicen, o bien, por parte de la Diputación Foral de Álava o bien, por parte del Gobierno Vasco y sean considerados necesarios para el mantenimiento del Catastro, en las librerías de ortofotos existentes en el Sistema.

3. 1. 7. Conversión al formato del sistema

La empresa adjudicataria deberá realizar la conversión de los formatos en los que llegue la información gráfica externa al Servicio de Tributos Locales y Catastro, para su incorporación inmediata al Sistema existente en el mismo.

3. 1. 8. Análisis y detección de errores y fallos en los datos contenidos en el sistema gráfico

La empresa adjudicataria realizará cuantos programas sean necesarios para la detección de errores y fallos que puedan existir en los dibujos contenidos en el sistema gráfico de tal manera que se garantice la integridad de todos los datos. Así mismo realizará el mantenimiento de los programas necesarios para la correcta explotación de la información, como por ejemplo los programas de "linderos" y "visores".

3. 2. Aplicación Web

El Servicio de Tributos Locales y Catastro ofrece acceso anónimo a través de Internet a la información de carácter público que gestiona, además permite la obtención de cédulas parcelarias a usuario/as autorizados/as.

Este sitio WEB permite la navegación a través de las imágenes de fondo raster de ortofoto en color a escala, ortofotos a escala 1:5.000 del Gobierno Vasco y ortofoto en blanco y negro, y en color a escala 1:2.000 del Servicio de Tributos Locales y Catastro y de las capas vectoriales del Catastro del Territorio Histórico de Álava.

Sus funcionalidades se pueden agrupar en:

- Funcionalidades de búsqueda. Permiten acceder directamente desde la identificación alfanumérica al elemento gráfico: por Municipio, por Parcela Catastral, por Dirección Postal, por coordenada UTM, por coordenada geográfica, por ruta de GPS.

- Prestaciones del visualizador: definición ventana, navegación, medición distancias y superficies, digitalización de rutas, identificación de entidades geográficas, impresión, envío de imágenes por correo electrónico, descarga de planos parcelarios y de datos alfanuméricos no protegidos.

3. 3. Visor

Se dispone de un visor desktop para atención a usuarios externos y con acceso exclusivo desde la red interna de la Diputación Foral de Álava.

Las principales funcionalidades son:

- Visualización de catastro, catastro antiguo y ortofotos de diversos años.

- Ver titularidad.

- Ver croquis y fotos de edificio.

- Consultas por titular pudiéndose exportar a Excel el resultado con la superficie.

- Impresión con carátula.

- Dibujar/medir.

4.- TAREAS ESPECÍFICAS DE SOPORTE

Además de las tareas genéricas de soporte, se deberán realizar las siguientes tareas:

- Instalación y mantenimiento de las aplicaciones gráficas integradas dentro del sistema de información geográfica, tanto en la oficina de la Diputación Foral de Álava como en la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento catastral.

- Análisis y en su caso resolución de errores y fallos funcionales de los diferentes programas ya existentes en el sistema de información geográfica, y de los documentos asociados a los mismos.

- Recopilación y suministro de información de los errores de programación a los técnicos de las empresas propietarias de los mismos para su resolución.

- Detallar a los programadores las nuevas necesidades existentes a partir de las sugerencias planteadas por los usuario/as de los mismos.

- Soporte a los usuario/as de la red interna de Catastro, (Empleados de la Diputación Foral de Álava).

- Formación de usuario/as de las aplicaciones Catastrales y ofimáticas.

- Colaboración con el Centro de Cálculo de Álava, S.A., para cualquier problemática surgida en los servidores.

- Restauración de copias de seguridad de la información gráfica del Sistema.

- Extracción de todo tipo de información catastral bajo demanda, para otros Departamentos de la Diputación Foral de Álava, otras Administraciones públicas, entidades externas y particulares. Se trata de un amplio abanico de productos (cédulas parcelarias, planos Catastrales. Ortofotos, fotografías de edificios, listados de información alfanumérica, etc..) y formatos (papel o digital).

  Los gastos a que haya lugar en el caso de Ayuntamientos o empresas correrán a cargo de estos.

- Instalación de los equipos, software y apoyo técnico necesarios para la exposición pública de las nuevas Ponencias de Valores aprobadas.

- Resolución telefónica de problemas a los usuario/as de la aplicación gráfica presentes en la oficina de la empresa adjudicataria del contrato de mantenimiento catastral.

- Soporte telefónico a los usuario/as de la página Web de Catastro, tanto de su funcionamiento como lo relativo a los documentos que se obtienen de ella.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá efectuar las siguientes tareas:

- Colaboración con el proyecto GeoAraba, participando como soporte técnico en las tareas de conexión de GeoAraba y el Sistema de información Catastral.

- Colaborar en la publicación de datos INSPIRE de edificaciones, asesorando sobre el modelo de datos actual del Sistema de Información Catastral.

- Ajuste de la transformación del Sistema de Referencia Geodésico en las zonas que este sea requerido para dotar de la mayor precisión posicional al Catastro.

- Colaborar en el proyecto de implantación SAP que actualmente se está ejecutando en la Diputación Foral de Álava.

5.- TAREAS GENERALES DE SOPORTE Y SISTEMAS

5. 1. Gestión de Cambios

Su objetivo es introducir nuevos servicios, tecnologías, sistemas, aplicaciones, hardware, software y/o procesos en el entorno de producción, eficaz y eficientemente, de modo que se garantice la continuidad del servicio y la implantación suave tanto para los usuario/as como para el equipo de operaciones.

Para una correcta gestión de cambios se deben realizar las funciones que se detallan en los siguientes tres apartados.

5. 1. 1. Gestión de Cambios

El objetivo de la función de Gestión de Cambios es asegurar que se utilizan procedimientos y métodos estandarizados que permitan una gestión rápida y eficiente de todos los cambios del entorno de producción con el fin de minimizar el impacto de las incidencias relacionadas con los cambios. Se considerarán incluidas tareas como las siguientes:

- Recepción de la petición de cambios.
- Análisis del cambio y revisión por el comité asesor de cambios.
- Determinación de la urgencia del cambio, evitando en lo posible la generación innecesaria de versiones.
- Identificación de los recursos necesarios para ejecutar el cambio. Personal especializado o recursos de infraestructura.
- Notificación y publicación del cambio.
- Monitorización y pruebas del cambio. Las pruebas se deberán realizar en un entorno independiente, monitorizando su resultado durante un tiempo prudencial. Finalizará con la planificación e implementación del cambio.
- Notificación del resultado del cambio.
- Evaluación posterior a la implantación. Recogida de información tras la realización del cambio.
- Evaluación del resultado final. Cierre de la petición del cambio.

5. 1. 2. Gestión de Versiones

El objetivo de esta función es la implantación de cambios en el entorno de producción. Asegura que el hardware y software que será desplegado es traceable y seguro, y que únicamente se instalan en producción versiones correctas, autorizadas y probadas. Se considerarán incluidas tareas como las siguientes:

- Organización del equipo. Definición de roles y responsabilidades. Coordinación del equipo de gestión de versiones.
- Desarrollo del plan de versiones. Determinar el contenido del plan considerando los objetivos que se persiguen en la nueva versión, recursos necesarios, documentación y formación necesaria.
- Pruebas de aceptación de usuario/a. Desarrollo del plan de pruebas, identificación de objetivos y riesgos. Monitorización y documentación de todas las pruebas. Evaluación de los resultados.
- Implementación completa de la versión. Desarrollo de un plan de implementación de la versión y preparación del despliegue. Planificación de la marcha atrás en caso de fallo.

5. 1. 3. Otros aspectos generales

Estará también incluida la gestión y mantenimiento actualizado de toda la documentación técnica y funcional asociada a las aplicaciones del Sistema de Información Geográfico, según las siguientes premisas:

- Entrega inicial de la documentación por parte de la Diputación Foral de Álava.

- Mantenimiento permanentemente actualizado por parte de la empresa adjudicataria, no sólo en base a "addenda" o anexos, sino manteniendo en todo momento una sola versión actual.

  La documentación estará alojada en servidores de la Diputación Foral de Álava.

Dentro de estas funciones está incluida la actualización del software de la plataforma para mantener un entorno seguro y fiable. Se realizarán los cambios de acuerdo con el personal técnico de Sistemas de la Diputación Foral de Álava en cualquier horario tratando de impactar lo menos posible en el servicio.

5. 2. Operación

Los Servicios de Operación comprenden el conjunto de actividades y procesos destinados a la correcta explotación de la plataforma, alcanzando los niveles de servicio que se determinan.

El primer grupo está compuesto por un máximo de nueve terminales cuyo sistema operativo es Microsoft Windows 10 y 11 Pro. Dichos terminales acceden a los servidores para obtener los datos gráficos necesarios (parcelarios, croquis, fotos de edificio, ortofotos, etc.…) para el mantenimiento catastral, mediante las utilidades correspondientes detalladas en el punto 2.1, y a los periféricos necesarios, (impresoras una de ellas en color, un plotter, un escáner, unidad de backup y grabadoras de cd´s y dvd's), para la salida en papel de los datos gráficos. El mantenimiento realizado por el personal técnico de Catastro se realiza tanto sobre datos gráficos como alfanuméricos.

Por otro lado, existen otros puestos clientes para la visualización de datos gráficos mediante un programa adaptado a sus necesidades, pero que en ningún caso les ofrece la posibilidad de modificar los mismos. También existen varios equipos ubicados en la oficina de la empresa contratada para llevar a cabo el mantenimiento catastral, los cuales deben tener acceso a los servidores. Acceden a la red de la Diputación Foral de Álava mediante una conexión remota.

La empresa contratista, de común acuerdo con el Centro de Cálculo de Álava S.A., se encargará de apoyar la correcta ejecución de todas estas funciones por todos los implicados.

En concreto se deberá apoyar la realización de las funciones descritas en los ocho apartados siguientes.

5. 2. 1. Administración y mantenimiento de sistemas

Se encargará del mantenimiento diario del sistema desplegado y realizará las siguientes tareas:

- Instalación y pruebas del sistema.

- Mantenimiento de las versiones de software instaladas en el sistema incluidas en esta propuesta.

- Administración, gestión y control del sistema.
- Gestión y resolución de problemas surgidos en el sistema operativo y las aplicaciones instaladas.
- Identificación de los requerimientos de gestión del sistema, implementando los métodos de monitorización necesarios.
- Mantenimiento de herramientas de administración y gestión.
- Consolas de administración, tanto locales como remotas, de los servicios implicados.
- Administración de servidores y recursos, asegurando que están iniciados y a disposición del usuario/a.
- Identificación de los puntos críticos y situaciones a mejorar.
- Aplicación de los manuales de operación.
- Colaboración con los profesionales de la Diputación Foral de Álava en aquellas tareas propias de su trabajo que estén relacionadas con el servicio prestado por la empresa.

5. 2. 2. Planificación de trabajos

Se encargará de las siguientes tareas:

- Configuración y mantenimiento de la planificación de trabajos, para el aprovechamiento eficiente de los recursos y para que el rendimiento del sistema sea óptimo.
- Recepción de procesos batch una vez modificados o elaborados.
- Incorporación a la producción, verificando el correcto funcionamiento.
- Ejecución y seguimiento del trabajo de acuerdo con el calendario y horario preestablecido. Seguimiento de la ejecución.
- Optimización de la planificación respetando las horas y fechas en que deben estar disponibles las informaciones.
- Monitorización del rendimiento de los trabajos planificados.
- Facilitar la lista de los procesos que no se han ejecutado e indicar la razón.
- Realización de la operativa establecida en caso de que un proceso falle.
- Exportación / importación de datos. Se realizarán las exportaciones / importaciones de datos necesarias para poder garantizar la validez e integridad de los datos en el sistema.

Existen trabajos que no se ejecutan de acuerdo con un calendario y circunstancias preestablecidas, sino que son peticiones puntuales. Se ejecutarán mediante petición aprobada por la persona responsable designada a tal efecto siguiendo los mismos criterios anteriores.

5. 2. 3. Administración de impresoras y otros periféricos

Asignación y parametrización de impresoras y otros periféricos: scanner, plotter, etc.

5. 2. 4. Gestión de almacenamiento

Su objetivo es el de controlar y mantener los recursos de información en el entorno de producción para mitigar la indisponibilidad de los servicios y aplicaciones en producción ante desastres, mediante una adecuada metodología de recuperaciones:

- Definición de las políticas de recuperación de datos (de acuerdo con la información proporcionada al respecto por las empresas implicadas). Se debe determinar la capacidad de restauración (pérdida de datos, tiempos de recuperación de servicio, etc.) en los diferentes escenarios de desastre.

- Definición de la monitorización de los eventos generados por los servicios de almacenamiento y procedimentación de las acciones reactivas. Paso a monitorización.

- Gestión de los medios que estén almacenados en la librería o que estén en tránsito de o hacia otras instalaciones, y que sean utilizados en procesos de producción o de backups. Custodia y protección de los citados medios de almacenamiento de la información, junto con la Diputación Foral de Álava. Para ello se compartirán las medidas de custodia, operativas, recursos e instalaciones de éste.

- Establecimiento de los procedimientos, de acuerdo con los requerimientos de seguridad que, sobre la LOPD, tenga establecidos la Diputación Foral de Álava o así lo indique la legislación vigente.

- Seguimiento de los procesos de backup y recuperación planificados mediante las herramientas de monitorización para comprobar su correcta ejecución.

- La empresa reportará los resultados tanto de los procesos de respaldo como de las acciones de los procesos de prueba de recuperación de datos con la periodicidad que se establezca.

Para comprobar la correcta ejecución de las operativas de backup, así como para asegurar los sistemas de recuperación de datos, se llevarán a cabo con una periodicidad a determinar, simulacros de situaciones de pérdida de datos. Estas acciones se llevarán a cabo de manera planificada y con las mayores medidas de seguridad con el fin de que no se produzca ninguna pérdida de datos.

6.- ESPECIFICACIONES DE HOSPEDAJE

Los servicios genéricos de hospedaje se deberán prestar en los horarios exigidos por la Diputación Foral de Álava, teniendo en cuenta el calendario laboral tanto de la Diputación Foral como de la empresa adjudicataria, de acuerdo con las siguientes especificaciones:

Servicios de Infraestructura:

- Provisión de todos aquellos equipos y su software necesarios para el correcto desempeño del servicio Web hosting a realizar (tales como: servidores Web, servidores de bases de datos, firewalls, y su software.

- Dimensionamiento, configuración, mantenimiento y gestión del hardware: Puesta a punto de servidores y equipos de comunicaciones, pruebas, y su mantenimiento.

Servicios de explotación de la Infraestructura técnica:

- Monitorización de los distintos sistemas y servidores.
- Lanzamiento de alertas.
- Comprobación de la disponibilidad de servidores.
- Realización de tareas de back up: incremental diario. Completo, una vez a la semana. Los back up's se almacenan identificados y custodiados en lugar seguro.
- Recuperación de información, sin límite ante fallos; a petición del usuario/a.
- En su caso, tareas para adecuar el servicio a un cambio de plataforma.
- Seguridad ante intrusos en las comunicaciones posibilitando la existencia de filtros de IP's para delimitar el acceso.
- Control del ancho de banda.
- Control de tráfico.

Servicios de Administración de Sistemas:

- Administración global de los sistemas operativos de la infraestructura tecnológica.
- Optimización de trabajo de los sistemas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Gestión diaria de los sistemas servidor y software.
- Equipo de soporte técnico para la detección, análisis y resolución de problemas.

Servicio de Administración de Gestor de Bases de Datos:

- Optimización de la utilización de espacio en disco.
- Administración de las bases de datos de la infraestructura tecnológica.
- Optimización de su rendimiento.
- Establecimiento de políticas de seguridad y salvaguarda de datos.

Servicio de Administración de las Comunicaciones:

- Administración y configuración del sistema de comunicaciones.
- Monitorización, diseño e implantación de políticas y productos de comunicaciones, incluida la seguridad.

Seguridad física y de sistemas:

- Sistema de alimentación ininterrumpida on line (SAI redundante)
- Sistemas de alarma anti – intrusión física.
- Router y Cortafuegos (Firewall) dentro de un Plan de Seguridad.

Informes.

Comprenderán un conjunto de parámetros que permitan la visión de la actividad del sistema. A título informativo se reseñan los siguientes informes:

- Número diario y total mensual de visitas.
- Impactos totales (hits) diario y mensual
- Páginas servidas.
- Número de usuario/as por día y mes
- Páginas más visitadas
- Origen geográfico de los accesos
- Franjas horarias, diarias
- Tráfico total diario y mensual (Mbytes)

7.- REQUISITOS DEL EQUIPO DE TRABAJO

7.1. PERFIL: SOPORTE "IN SITU"

Conocimientos sobre el negocio de catastro:

- Experiencia de más de 5 años trabajando en proyectos de mantenimiento catastral, dando soporte a herramientas y usuarios en los últimos diez años.

7.2. PERFIL: JEFE/A DE PROYECTO

- Titulación de Licenciatura, Ingeniería o Grado Universitario en el área de ciencias o de tecnología con vinculación a sistemas informáticos, comunicaciones o ciberseguridad.
- Experiencia de más de 5 años como Jefe de Proyecto en proyectos similares al definido en este pliego en los últimos diez años.
- Haber obtenido, al menos, un certificado en metodologías ágiles (Serum, Kambab…)

7.3. PERFIL: DESARROLLADOR/A MDL

- Titulación de Licenciatura, Ingeniería o Grado Universitario en el área de ciencias o de tecnología con vinculación a sistemas informáticos, comunicaciones o ciberseguridad.

- Experiencia de más de 5 años en desarrollos de MDL en los últimos diez años.

7.4. PERFIL: CONSULTOR/A FME

- Titulación de Licenciatura, Ingeniería o Grado Universitario en el área de ciencias o de tecnología con vinculación a sistemas informáticos, comunicaciones o ciberseguridad.

- Experiencia de más de 5 años en el uso de FME en los últimos diez años.

- FME Desktop Professional Certified.

La experiencia de los cuatro perfiles referidos se acreditará mediante certificado expedido por el organismo/empresa contratante del servicio correspondiente y deberán constar al menos los siguientes extremos: nombre del proyecto, objeto del proyecto, fecha de ejecución.

La experiencia en la realización de trabajos para DIPUTACION FORAL DE ALAVA no requiere acreditación, será suficiente con un listado de trabajos realizados en el que se indique objeto del contrato y fecha de realización, lo que se comprobará de oficio.

8.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

En consideración al tipo de información procesada, la entidad adjudicataria está obligada a mantener la más absoluta confidencialidad y reserva de todos aquellos datos y documentos que maneja. A estos tendrán acceso, exclusivamente, aquellas personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a esta encomienda. Todas ellas serán advertidas del carácter confidencial y reservado de la información.

Todos los ficheros que se pongan a disposición del personal de la empresa, para la ejecución de los servicios son propiedad de la Diputación Foral de Álava y están registrados y sometidos a la salvaguarda que establece la legislación vigente, en especial la relativa a la protección de datos personales. Toda utilización con propósito distinto del contratado y, en especial, toda cesión de información a terceros será perseguida ante los tribunales.

La entidad adjudicataria estará obligada a poner en conocimiento de la Diputación Foral de Álava, inmediatamente después de ser detectado, cualquier sospecha de errores eventuales que pudieran producirse en el sistema de seguridad de la información.

Se suscribirá un contrato de tratamiento de datos entre la Diputación Foral de Álava y la empresa adjudicataria cuyo modelo se ajustará al Anexo XII de la relación de Anexos aprobados conjuntamente con los Pliegos.

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2026.09.22 08:43:38 Z