



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2024/CO_NSUM/0005

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DE LA RENOVACIÓN DE LA SUSCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE PARTES DE
MANTENIMIENTO**

Administrazioa
Modernizatzearen Saila

Ustiapen eta Komunikazio Zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

Departamento
de Modernización de la Admi-
nistración

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00

direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/05/2024 11:49:23
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4



ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A



ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	3

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A	Data eta Ordua Fecha y Hora	31/05/2024 11:49:23
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4



ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A



1. Introducción

En el año 2009 el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por necesidades del Servicio de Mantenimiento del departamento de Modernización de la Administración se contrató una aplicación para gestionar los partes de mantenimiento entre los distintos departamentos, GestMant.

Dicho software, en modo suscripción, requiere de su renovación para que la aplicación siga funcionando y se proporcione un mantenimiento y soporte adecuado que evite o minimice interrupciones en el servicio que prestan así como para garantizar la evolución tecnológica mediante actualizaciones o parches, ya que el contrato de mantenimiento en vigor vence el 31 de diciembre de 2024.

2. Objeto del contrato

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

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

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

3. Descripción de los servicios requeridos

Quedará incluido durante todo el periodo de mantenimiento:

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

Número de Licencias	Descripción
1	Modalidad servidor
15	Modalidad cliente con acceso concurrente al servidor

- **Mantenimiento correctivo** para la resolución de errores o incidencias técnicas detectadas en el funcionamiento de los productos software indicados que impidan o afecten el uso normal del servicio y a su funcionalidad total o parcial.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/05/2024 11:49:23
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/4
 ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A			



- **Mantenimiento evolutivo** proporcionando el acceso a las nuevas versiones y a todas las actualizaciones software de los mencionados productos que incluyan, entre otros, nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento o seguridad o cambios derivados de modificaciones de la normativa aplicable de obligado cumplimiento.
- **Asistencia y soporte técnico** remoto ilimitado en cuanto a número de incidencias, horas de servicio, etc. para el diagnóstico y resolución de problemas o dudas sobre la configuración, funcionalidad o rendimiento de los productos software objeto del contrato.
- **Condiciones del mantenimiento:**
 - o Los canales de comunicación disponibles serán, por lo menos, telefónico y vía correo electrónico.
 - o Para la realización de diagnósticos de problemas y su resolución se establecerá una conexión VPN remota entre la empresa y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz configurada según las condiciones establecidas por el servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Modernización de la Administración.
 - o La asistencia y soporte técnico será, al menos, de 8x5 (8 horas diarias, 5 días hábiles por semana, de lunes a viernes).
 - o Clasificación de incidencias y tiempos de respuesta:
 - Incidencias críticas: Provocan la parada total del sistema y por tanto la interrupción del servicio. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 2 horas.
 - Incidencias graves: Provocan la parada parcial del sistema, o de parte de sus funciones. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 4 horas.
 - Incidencias leves: El resto de incidencias. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 8 horas
- En todo caso, se deberá incluir las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y los procedimientos de apertura y seguimiento de las incidencias.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	31/05/2024 11:49:23
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/4
 ZVWLP4S2TMVTE3DPXAMAV7QI5A			