BILBAOTIK, S.A.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS EXTERNOS DE INTERNET

Octubre de 2026

1.- Introducción

El Departamento de Sistemas de BilbaoTIK tiene entre sus funciones la gestión de la infraestructura de Internet del Ayuntamiento de Bilbao.

Esto implica, entre otras cosas, el mantenimiento de sistemas Microsoft Exchange, OWA, Android, iPhone/iPad, ... Igualmente, incluye el mantenimiento de sistemas basados en servidores de aplicaciones Tomcat, JBoss, Microsoft IIS y Websphere y servidores web basados en Apache. Se plantea una contratación basada en dos lotes, uno para cada una de las áreas de conocimiento funcional descrita anteriormente.

2.- Objeto y Alcance del contrato

2.1.- Objeto del contrato

El proyecto objeto de este contrato tiene como objetivos:

Lote 1 MENSAJERÍA Y HERRAMIENTAS COLABORATIVAS:

- Asistencia técnica en el entorno de mensajería Microsoft Exchange, Outlook, Teams, Microsoft Skype for Business, OWA, Android, iPhone/iPad, archivado de correo y ficheros mediante Veritas Enterprise Vault, gestión, soporte, atención a incidencias, implantación de nuevas versiones de software y procedimientos existentes.

Lote 2 SERVIDORES DE APLICACIONES:

- Asistencia técnica en la infraestructura basada en Apache Web server, JBoss, Tomcat, IIS y WAS, gestión, soporte, atención a incidencias, implantación de nuevas versiones de software y procedimientos existentes.
- Soporte y colaboración en incidencias de desarrollo relativas a configuraciones de pooles de conexión, identificación y corrección (si aplica) de fallos de programación J2EE o .NET, problemas de integración de las comunicaciones, etc.

Común a ambos lotes:

- Adaptación de todos los elementos de middleware relacionados con las piezas de software indicadas anteriormente de cara a su correcto funcionamiento con las versiones implantadas.

2.2.- Alcance detallado

Los proyectos deberán cubrir el soporte, mantenimiento, atención a incidencias, implantación de nuevas versiones, gestión del plan de contingencia y, en general, cualquier tarea relacionada con el buen funcionamiento de la infraestructura objeto del contrato, teniendo en cuenta el ámbito de actuación de cada uno de los lotes.

Deberá plantearse la migración a las últimas versiones de software existentes durante la duración del contrato. Igualmente, la/s adjudicataria/s serán responsables de los parámetros de configuración para la adaptación de todas aquellas aplicaciones y sistemas conectados a estas plataformas de cara a su correcto funcionamiento.

La/s empresa/s adjudicataria/s será/n responsable/s de cuantas incidencias se generen en el sistema durante la vigencia del contrato en el ámbito funcional de cada uno de los lotes.

3.- Equipo de trabajo

El equipo de trabajo constará, al menos, de 1 persona técnica con titulación superior en Ingeniería en Informática o similar con un mínimo de 4 años de experiencia en cada uno de los ámbitos descritos, que se distribuirán de la siguiente manera:

- 1 persona en el ámbito de la mensajería y herramientas colaborativas para el lote 1
- 1 persona en el ámbito de los servidores de aplicaciones para el lote 2

La/s adjudicatarias deberá/n designar asimismo a una persona como jefe/a de proyecto que, entre sus funciones, asumirá la interlocución operativa con BilbaoTIK. Igualmente, deberá/n identificar a la persona responsable de la cuenta.

Esta jefatura de proyecto se encargará de:

- Seguimiento de los niveles de servicio, índices de calidad y evaluación de los objetivos, de acuerdo con lo definido.
- Convocar las reuniones de seguimiento y cuantas reuniones estime oportuno para el correcto desarrollo de los trabajos.
- Coordinar los recursos humanos de la adjudicataria según los requerimientos del servicio.
- Elaborar el acta de las reuniones de seguimiento.
- Elaborar los informes técnicos y de servicio que se consideren oportunos.
- Emprender las acciones correctivas apropiadas, tras ser consensuadas con BilbaoTIK, en caso de detectarse desviaciones de calidad en el servicio.

Respecto al equipo de trabajo directamente asignado al proyecto también se tendrá en consideración lo siguiente:

- El equipo requerido deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del proyecto.
- BilbaoTIK podrá solicitar la sustitución de cualquiera de las personas técnicas si no reúnen los requisitos de capacitación ofertados. La/s adjudicataria/s se compromete/n a atender la solicitud en un plazo máximo de diez días naturales desde la comunicación por escrito por parte de BilbaoTIK.

- Si el cambio en los equipos de trabajo es solicitado por la/s adjudicataria/s, y con el fin de conseguir una adecuada transmisión de conocimientos, la/s adjudicataria/s deberá incorporar el reemplazo adecuado, al menos, quince días naturales antes del cambio. Este período de solape no supondrá coste alguno para BilbaoTIK.
- Si se produce una baja de larga duración (enfermedad o cualquier otra circunstancia) o definitiva (baja en la empresa), la/s adjudicataria/s deberá/n realizar las actuaciones necesarias que garanticen la prestación de los servicios comprometidos en el contrato.

Todo el personal que preste los servicios objeto del presente contrato pertenecerá exclusivamente a la/s empresa/s adjudicataria/s del/los contrato/s, sin que exista ninguna relación jurídica de tipo administrativo o laboral entre dichos/as trabajadores/as y BilbaoTIK, ni durante la vigencia del/los contrato/s ni en ningún momento posterior, relevando de toda responsabilidad a BilbaoTIK.

BilbaoTIK no tendrá ninguna facultad organizativa ni de dirección, ni existirá relación jurídico laboral, civil o administrativa alguna respecto a las personas que presten sus servicios para la/s empresa/s adjudicataria/s.

El trabajo se realizará desde las oficinas de la/s contratista/s mediante los sistemas de acceso remoto a la red municipal ya existentes en BilbaoTIK. Asimismo, se realizarán tareas en las oficinas de BilbaoTIK con objeto de reuniones de seguimiento y coordinación o para trabajos que necesariamente exijan la presencia física en las instalaciones municipales. En su caso, los medios, equipos y desplazamientos necesarios del personal de la/s empresa/s adjudicataria/s serán a cargo de la misma.

El horario regular del servicio será el de oficina (mañana y tarde), de lunes a viernes, durante los doce meses del año, salvo en los casos en los que sea necesaria una intervención según el ANS definido o en los casos en los que lo requiera el servicio (puestas en producción, migraciones, etc.) fuera del horario de oficina. En estos casos, la/s adjudicataria/s gestionará/n como estime/n conveniente los horarios con sus equipos de trabajo.

La localización geográfica de las instalaciones de la/s adjudicataria/s en ningún caso podrá condicionar los tiempos de atención de los servicios objeto del contrato en atención insitu. Los citados locales deberán estar situados a una distancia tal que permitan efectuar las prestaciones contractuales de acuerdo con los niveles de servicio establecidos en el presente pliego. En ese sentido, se considera válida cualquier localización que permita que, ante emergencias, los/as técnicos/as lleguen a las oficinas municipales en un máximo de 30 minutos.

La/s empresa/s adjudicataria/s deberá/n disponer de la certificación vigente del Esquema Nacional de Seguridad con nivel MEDIO. Ese requisito se verificará en la reunión de inicio del contrato.

4.- Planificación y seguimiento de los trabajos

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de trabajo y se registrará en el Acta de Inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que la/s adjudicataria/s deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para el seguimiento y que no suponga ningún coste para BilbaoTIK.

Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- BilbaoTIK: director o directora del proyecto y las personas coordinadoras de este según el aspecto funcional o técnico del que se trate.
- Por parte de la/s adjudicataria/s: el director o directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

Serán funciones de este Comité:

- Velar por el cumplimiento del contrato en forma y fondo. Cumplimiento de procedimientos y calidades exigidas.
- Proponer y autorizar el cambio de personas en el Equipo de Trabajo de la/s adjudicataria/s.
- Determinar cualquier otra decisión crítica que sea necesario adoptar en relación con la correcta marcha y evolución de los trabajos.

Por cada reunión de seguimiento mensual, la/s empresa/s adjudicataria/s, elaborará/n su correspondiente acta, que deberá ser visada por las personas asistentes a la misma.

Para dar por finalizado el proyecto y dar por cumplido el objeto del contrato, deberá validarse por BilbaoTIK el Acta de Recepción o Cierre, por el que se dará el Vº Bº a los trabajos realizados.

El trabajo se desarrollará siguiendo los procedimientos y estándares que se acuerden con BilbaoTIK, y que se establecerán y acordarán al inicio del contrato. Al inicio del proyecto, BilbaoTIK y la/s adjudicataria/s negociarán los ANS que regirán el servicio y los procedimientos para su gestión, así como el horario concreto de prestación del servicio y niveles de disponibilidad y rendimiento, incluidas las penalizaciones ante el fallo de provisión de servicios.

El ANS para ambos lotes establecerá como mínimo la siguiente clasificación en cuanto a niveles de criticidad de las peticiones:

Código	Descripción	Escalado	Resolución
1.-Interrupción crítica de servicio	El evento porvoca una parada de trabajo crítica durante el horario laboral y/o afecta a un gran número de usuarios	Inmediato	4 h.
2.-Interrupción grave de servicio	El evento provoca dificultades a un usuario o grupo de usuarios que les impide continuar con el trabajo, impactando a procesos de negocio críticos	1 h.	8 h.
3.-Interrupción de servicio a usuarios	Las dificultades experimentadas por un usuario no causan parada del trabajo, existiendo una alternativa, pero el rendimiento y/o la funcionalidad del sistema está degradada o limitada	2 h.	1 día laborable
4. Sin impacto o con impacto menor en el servicio	El evento provoca dificultades a un usuario, pero no causa parada del trabajo	4 h.	6 días laborales
5.- Consultas	Eventos que no causan impacto en los servicios, como consultas técnicas	2 días	6 días laborales

De cualquier manera, toda la documentación relativa a incidencias, tareas, protocolos de actuación, etc., se deberá almacenar y mantener actualizada de manera que se asegure tanto la calidad del trabajo como el traspaso de conocimiento.

Asimismo, se deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que originó los mismos.

La/s empresa/s adjudicataria/s deberá/n entregar toda la documentación final en formato electrónico.

En Bilbao, a 26 de octubre de 2026

Firmado digitalmente por MANUEL ROIBAL PRIETO - 22738555L
Fecha: 2026.10.26 14:43:15 +01'00'

Manu Roibal Prieto
Director de Infraestructuras y Ciberseguridad
Responsable del contrato