Jon Karla Lamañaga Ochoa de Eguileor (1. guztira 1)
Informatika eta Telekomunikazio Arduraduna / Responsable de Informática y Telecomunicación
Sinadura data: 19/11/2026
HASH: 01ae1805b1ffabf9abab409f244a38d17

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA AL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Expte. 1223 / 2026

INDICE

1.- OBJETO DEL CONTRATO

2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- 3.1 Soporte IT
  - 3.1.1 Gestión de las solicitudes del servicio
  - 3.1.2 Mantenimiento preventivo y monitorización
- 3.2 Asistencia técnica y asesoría tecnológica
  - 3.2.1 Asistencia técnica
  - 3.2.2 Asesoría tecnológica
- 3.3 Asistencia adicional
- 3.4 Equipo de trabajo, organización de las tareas y gestión del contrato
- 3.5 Condiciones adicionales

4.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

5.- CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

Kurtzeko plaza 1. 48960 Galdakao
Tel.: 94 401 05 00. IFK / CIF P4804400B
www.galdakao.eus

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 13

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de asistencia técnica al Departamento de Informática para el mantenimiento de la infraestructura IT y comunicaciones del Ayuntamiento de Galdakao, en sus diferentes dependencias y centros de trabajo, y el Juzgado de Paz.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar durante la vigencia del contrato, y bajo las directrices del responsable del contrato, las tareas y servicios que se detallan en este pliego, garantizando el soporte técnico necesario durante todo el período de vigencia del presente contrato.

2.- DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA

Como datos generales de la infraestructura, el Ayuntamiento consta de 4 CPDs conectados por fibra. El conjunto de estos CPDs alberga electrónica de red Aruba, 6 servidores físicos, 1 librería de cintas, 3 cabinas de almacenamiento, 20 servidores virtuales Linux y 25 servidores virtuales Windows.

Los diferentes servidores prestan servicios, entre otros, de aplicaciones, bases de datos, correo electrónico, web y ficheros a 250 personas, si bien este número podrá verse incrementado.

3.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto regular y definir el alcance y condiciones que regirán la contratación de la asistencia técnica al Departamento de Informática del Ayuntamiento de Galdakao, incluyendo las siguientes áreas tecnológicas:

- Infraestructura de virtualización (hosts, máquinas virtuales, VMWare vCenter, etc.)
- Sistemas de almacenamiento e infraestructura de backup.
- Sistemas operativos de servidor Windows en todas sus versiones.
- Sistemas operativos de servidor Linux: Debian, Suse, Ubuntu.
- Sistemas operativos de cliente Windows.
- Sistemas de distribución de actualizaciones.
- Microinformática
- Monitorización de sistemas.
- Metodología y gestión de servicios IT.

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 13

La empresa adjudicataria prestará el servicio teniendo como objetivo primordial la asistencia técnica para el mantenimiento, administración y gestión de la infraestructura IT y comunicaciones del Ayuntamiento.

Con este fin deberá ayudar a que dichas infraestructuras se hallen en perfecto estado de funcionamiento ejecutando las acciones necesarias que posibiliten un correcto y continuado funcionamiento de las mismas.

Para ello, la empresa adjudicataria realizará las siguientes tareas:

- Mantenimiento correctivo.
- Mantenimiento preventivo, verificación, puesta a punto y modificaciones tecnológicas adecuadas para asegurar la optimización de las mismas.
- Asesoría y ayuda a la planificación y puesta al día y mejora de la infraestructura IT. De manera periódica, dará cuenta de la situación de dicha infraestructura, propuestas de mejora y asesoría y seguimiento en su elaboración.

3.1.- Soporte IT

El soporte IT se compondrá de una serie de actividades orientadas a garantizar el correcto estado de salud de los sistemas objeto del contrato:

- Gestión de las solicitudes del servicio (incidencias, peticiones, cambios y consultas).
- Mantenimiento preventivo y monitorización.

3.1.1.- Gestión de las solicitudes de servicio

Solicitudes asociadas al mantenimiento correctivo (incidencias)

Consistirá en solucionar todas las incidencias que se demanden sobre la infraestructura de IT y comunicaciones del Ayuntamiento y sus centros para todos los sistemas mantenidos, sin limitación, debiendo ajustar dicho servicio a las necesidades del Ayuntamiento. Este soporte incluirá tanto asistencia remota como in situ, según sea necesario en cada caso.

Dentro de este mantenimiento se engloban todos los servicios necesarios para la gestión y subsanación de todas las incidencias. Este servicio engloba todo el ciclo de vida de una incidencia, en detalle:

1. Recogida de información:

   La empresa adjudicataria del mantenimiento se encargará de recopilar todos los datos sobre el caso para poder hacer una evaluación adecuada del problema.

2. Análisis:

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 13

Una vez que se dispone de la información sobre el caso, se procederá al análisis de la incidencia para determinar las posibles causas y evaluar las diferentes alternativas para su corrección.

3. Acciones para la subsanación del problema:

   Tras el análisis, se procederá a la aplicación de las acciones identificadas para la corrección.

4. Verificación:

   Finalmente se verificará que el problema ha sido solucionado y que el entorno es estable en todos los ámbitos.

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta para el registro de incidencias, que permitirá al Ayuntamiento la consulta del estado de la incidencia en cada momento. Cada una de las intervenciones que se realicen incluirá una descripción de la solución aportada, personal técnico asignado y el tiempo invertido en dicha intervención.

La comunicación de las incidencias por parte del Ayuntamiento también se podrá realizar por teléfono y/o correo electrónico indicados por la empresa adjudicataria, siendo responsabilidad de esta última el registro de la incidencia en su herramienta de gestión.

Solicitudes asociadas a peticiones, consultas y cambios

Asimismo, deberán gestionarse y resolverse el resto de solicitudes de servicio, que serán de los siguientes tipos:

- Peticiones de servicio relacionadas con la infraestructura.
- Consultas técnicas.
- Cambios a realizar en la infraestructura o en su configuración.

Estas solicitudes sobre la infraestructura de IT, las comunicaciones del Ayuntamiento y sus centros serán demandadas sin limitación, debiendo ajustar dicha dedicación a las necesidades del Ayuntamiento. Este soporte incluirá tanto soporte remoto como in situ, según sea necesario en cada caso.

El circuito de resolución de estas solicitudes será análogo al mencionado para las asociadas al mantenimiento correctivo.

Tareas relacionadas con la administración de los diversos sistemas

Son objeto del contrato las tareas de administración del conjunto de sistemas objeto del alcance, entre ellas:

- Administración de Directorio Activo.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de la infraestructura de virtualización.

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 13

- Administración de servidores, así como provisión de nuevos servidores que sean necesarios.
- Administración de los distintos sistemas de almacenamiento.
- Administración del sistema de copias de seguridad.
- Protección del sistema contra ataques externos.
- Administración de dispositivos móviles.

También quedan incluidas, a nivel preventivo, las tareas básicas de administración de los sistemas para garantizar la continuidad de los mismos. Esto incluye tareas como revisión de logs, revisión de uso de espacios en disco, limpieza de archivos temporales, limpieza de virus y software malintencionado, revisión general de equipos, revisión de servidores, revisión del sistema de copias de seguridad, actualizaciones, etc.

Niveles de servicio

Los niveles de servicio se establecerán para cada tipo de solicitud, de acuerdo a su prioridad y de acuerdo a la urgencia e importancia de la misma.

La criticidad de las solicitudes se clasificará de la siguiente manera:

- **Critica:**

  Afectan al 100% de los usuarios por una caída o mal funcionamiento de los sistemas.

- **Prioritaria:**

  La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de usuarios siendo el problema común para todos ellos, pero no al sistema completo. Entra dentro de esta categoría la caída de alguno de los servicios, sin afección al servicio global del cliente.

- **Normal:**

  Bajo impacto para el cliente o el cliente no lo percibe, aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del producto.

- **Consultas y peticiones:**

  Este nivel está dirigido a consultas y peticiones de servicio en las que no hay impacto en la funcionalidad o rendimiento de la plataforma.

Se entiende por **tiempos de respuesta** como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia por los canales acordados hasta el momento en que la empresa adjudicataria se pone a disposición del departamento de informática para su resolución bien mediante conexión remota o personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipo.

Se entiende por **tiempo de resolución** como el plazo transcurrido entre la comunicación de la empresa adjudicataria de la recepción de la incidencia y la resolución de la misma.

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 13

El nivel de servicio requerido se recoge en la siguiente tabla:

Casos críticos

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	1 horas[1]	95%
Tiempo de resolución	4 horas[1]	95%

Casos prioritarios

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas[1]	95%
Tiempo de resolución	8 horas[1]	95%

Casos normales

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas[1]	95%
Tiempo de resolución	24 horas[1]	95%

Casos de consulta

Acción	Tiempo máximo	Cumplimiento
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas[1]	95%

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 13

Tiempo de resolución	48 horas[1]	95%

[1] Para los tiempos de respuesta identificados solo se computan las horas trascurridas dentro del horario de atención contratado (disponibilidad horaria)

Disponibilidad horaria

El horario laboral de oficinas de 8:00 a 15:00 para las incidencias calificadas como consulta y normales.

Horario de 8:00 a 20:00 para las incidencias calificadas como prioritarias.

Horario las 24 horas los 7 días de la semana para las incidencias calificadas como críticas.

Se requiere asistencia completa durante los 12 meses del año (las bajas y vacaciones del personal deberán ser cubiertas de manera adecuada por personal equivalente, sin que el servicio se resienta).

Metodología del trabajo

Cuando el Ayuntamiento precise de los servicios de la empresa adjudicataria, se podrá comunicar con esta a través de correo electrónico y/o telefónicamente.

Se establecerá un sistema de soporte remoto a efectos de interactuar con los sistemas del Ayuntamiento a través software de control remoto. Para ello la empresa adjudicataria deberá de disponer de un software de conexión remota.

3.1.2.- Mantenimiento preventivo y monitorización

Es intención del Ayuntamiento de Galdakao la mejora de la gestión del mantenimiento preventivo de su infraestructura IT. En este sentido, se requiere que las empresas licitadoras presenten propuestas de preventivo asociadas a:

- Un preventivo basado en la monitorización de la infraestructura.
- Un preventivo de la infraestructura planificado en el tiempo.

Monitorización y preventivo asociado

Las empresas licitadoras deberán incluir y plantear en su oferta la monitorización de la infraestructura. La monitorización remota se realizará garantizando la seguridad de acceso. La herramienta de monitorización correrá a cargo de la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria gestionará en todo momento dicha monitorización para poder atender aquellas incidencias que pudieran surgir según los criterios indicados en este pliego.

Tanto el protocolo de actuación en caso de incidencia, incluyendo la ejecución de las actuaciones correctoras necesarias, como las condiciones que revelen un funcionamiento anómalo, se definirán con la empresa adjudicataria al inicio del servicio, sin perjuicio de

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 13

posteriores ajustes. La empresa adjudicataria elaborará y mantendrá actualizado un documento en donde se describan todos los aspectos relativos a la prestación del servicio de monitorización y las actuaciones correctoras a llevar a cabo por la misma en caso de fallo en los sistemas objeto de monitorización.

Asimismo, se encargará de la instalación de las correspondientes sondas o agentes en los sistemas monitorizados y de la desinstalación de los anteriores, si los hubiera.

Dentro de este punto, las empresas licitadoras deberán plantear la realización de un mantenimiento preventivo asociado a esta monitorización, así como la metodología y los procedimientos para llevarlo a cabo.

Preventivo planificado

Asimismo, las empresas licitadoras deberán presentar un plan de mantenimiento preventivo a realizar sobre la infraestructura de cara a garantizar la optimización del estado y funcionamiento de la misma. Las tareas asociadas a este mantenimiento abarcarán a toda la infraestructura.

Este plan preventivo tendrá asociado un seguimiento que será, al menos, mensual. Una vez puesto en marcha este procedimiento, se comenzará a ejecutar las acciones preventivas coordinándose para ello con el personal IT necesario y realizando un seguimiento de las acciones realizadas.

Se realizarán actualizaciones de servidores como mínimo trimestralmente. Dichas actualizaciones se realizarán con las mínimas paradas de los sistemas y en horarios de menor afectación, pudiendo ser nocturnos y festivos, con el fin de no interrumpir el trabajo de las personas usuarias.

De cara a las tareas periódicas de mantenimiento y revisión definidas en el contrato, a la firma del mismo se establecerá un calendario de realización de dichas tareas de cara a la planificación de las mismas.

3.2.- Asistencia técnica y asesoría tecnológica

El servicio de asistencia técnica y asesoría tecnológica se orienta a la resolución de alto nivel de las necesidades de obtención de información y asesoría relacionadas con las infraestructuras IT del Ayuntamiento, tanto actuales como futuras o posibles.

Se estima que, para la atención de este bloque de tareas, es necesario un mínimo de 60 horas anuales de ingeniería por parte del adjudicatario, entre in situ y remoto, así como participación adicional de los técnicos de campo.

La dedicación a estas tareas deberá ser justificada documentalmente durante el desarrollo del servicio de manera periódica coincidiendo con el seguimiento del servicio.

3.2.1.- Asistencia técnica

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 13

La asistencia técnica solicitada estará basada en el desarrollo de 3 bloques de trabajo que el Ayuntamiento considera necesarios para el correcto mantenimiento y soporte de la infraestructura:

Gestión de las garantías de fabricante

La empresa adjudicataria deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que dispongan de ella. Esta gestión incluye activar la garantía con el fabricante y realizar las gestiones oportunas para su reparación y devolución.

Gestión stocks y sustituciones

La empresa adjudicataria colaborará en la gestión del stock de equipos de repuesto del Ayuntamiento, asesorándole acerca del mismo (recomendaciones de tipología y dimensiones del mismo). En caso de avería supervisará el ciclo de la reparación y en caso de que el equipo esté en garantía gestionará la garantía con el fabricante del equipo.

Mantenimiento y plan evolutivo

Es objeto de este contrato asegurar la colaboración del adjudicatario con el Departamento de Informática en la planificación y asesoría para la adaptación tecnológica y evolución de la infraestructura IT del ayuntamiento, así como la migración a nuevas soluciones y la implantación de nuevas soluciones.

El adjudicatario desarrollará un plan que asegure la correcta adaptación tecnológica y evolución que se considere necesaria de los sistemas objeto del soporte. Este plan, deberá ser realizado en colaboración con los responsables del Ayuntamiento y deberá incluir mínimamente los siguientes aspectos:

- Análisis de necesidades más acuciantes en los sistemas objeto del soporte (adaptación tecnológica, dimensionamiento de los elementos, etc.).
- Planificación de actividades para solventar o minimizar dichas necesidades.
- Propuesta de mejora a corto, medio y largo plazo.
- Plan de acción a desarrollar.

El plan será periódicamente actualizado, presentado y explicado a los responsables del soporte en el Ayuntamiento para su posterior puesta en marcha, previa validación por parte del Ayuntamiento.

3.2.2.- Asesoría tecnológica

Se requiere de un servicio de apoyo de ingeniería para la resolución de consultas tecnológicas y soporte a los responsables del Ayuntamiento. La asesoría tecnológica se orienta a la resolución de alto nivel de las necesidades de obtener información y asesoría relacionadas con las infraestructuras IT del Ayuntamiento o su evolución. Esta asesoría podría implicar la realización de informes especiales, asistencia remota o asistencia in situ, según cada caso.

Servicio de refuerzo de ingeniería

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 13

Se podrá requerir, asimismo, la asistencia del recurso dedicado a la asesoría tecnológica en intervenciones de terceros, reuniones y proyectos del Ayuntamiento en el ámbito de las TIC.

3.3.- Asistencia adicional

El Ayuntamiento requiere, asimismo, una dedicación anual adicional a demanda.

Servicio de soporte extraordinario

Se requieren, al menos, de 30 horas anuales de servicio presencial requerido y planificado por el Ayuntamiento fuera de todos los anteriores supuestos en el pliego, para la asistencia in situ de técnicos relacionada con los sistemas IT (cortes de suministro eléctrico, tareas de corte planificadas, etc.), a demanda de los responsables del contrato en el Ayuntamiento. Dicha asistencia se podrá requerir en horario nocturno, fin de semana y/o festivos, además de en los días laborables.

Servicio de soporte técnico presencial de microinformática

Se requieren, al menos, 50 horas anuales en horario laboral de oficinas para el servicio presencial requerido y planificado por el Ayuntamiento fuera de todos los anteriores supuestos en el pliego, que preste asistencia in situ de técnicos relacionada con la realización de las siguientes tareas:

- Creación y mantenimiento de maquetas para el clonado y despliegue masivo de ordenadores.
- Instalación y configuración de los equipos de los puestos de trabajo.
- Configuración de dispositivos móviles
- Despliegue masivo de aplicaciones.
- Migración de datos de usuario.

3.4.- Equipo de trabajo, organización de las tareas y gestión del contrato

Equipo de trabajo

La empresa adjudicataria contará con el soporte de personal necesario para cubrir las necesidades a efectos de garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte informático de acuerdo al presente pliego de condiciones técnicas.

En todo caso, deberá contar con:

- Jefe de proyecto. Una persona con titulación superior en informática o ingeniería, formación en ITIL v.4 acreditada y con más de 10 años de experiencia y referencias acreditadas en trabajos similares cuyas funciones serán, al menos:

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 13

- Coordinar el servicio y ser el interlocutor con el Ayuntamiento para el seguimiento y la buena prestación del servicio.

- Realizar un seguimiento continuo de la calidad del servicio y mantener reuniones de seguimiento con el Ayuntamiento, previa entrega de informes periódicos sobre el servicio prestado.

- Responsabilizarse de la organización, desarrollo y control de las actividades del equipo de trabajo.

- Proponer al Ayuntamiento cuantas mejoras considere oportunas en los sistemas y dirigir los proyectos de mejora.

- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones ocasionales en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

- Velar por la preservación de confidencialidad y la seguridad de la información por parte de la empresa adjudicataria y su equipo de trabajo

- Equipo de trabajo de personas adscritas al objeto del contrato con más de cinco años de experiencia y referencias acreditadas en trabajos similares del apartado 2.1 (soporte IT) y que entre todas ellas puedan acreditar las siguientes certificaciones:

  - 1 x Certificación VMWare VCP

  - 1 x Certificación MCSE Cloud Platform and Infrastructure o Windows Server Hybrid Administrator o Windows Server Administrator Associate o superior

  - 1 x Certificación Veeam Technical Sales Professional (VMTSP)

  - 1x Certificación LFCS (Linux Foundation Certified System Administrator) o LPIC-2 (Linux Professional Institute Certification Level 2)

  - 1 x Certificación en la solución propuesta de monitorización

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio informando en todo momento al Ayuntamiento.

Organización de las tareas

Las empresas licitadoras deberán incluir en su oferta la manera que proponen para organizar las tareas asociadas a cada uno de los aspectos del servicio.

Gestión del servicio

Se asignará al servicio un responsable e interlocutor único con el Ayuntamiento, con una dedicación mínima estimada de 50 horas anuales a la gestión del contrato, interlocución, elaboración y presentación de informes, tanto en remoto como in situ cuando sea necesario. Dicho responsable, como se indica anteriormente deberá contar con titulación superior (licenciatura, grado) en informática o ingeniería.

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 13

Informes mensuales

Se entregarán al Departamento de Informática informes mensuales con recopilación de la información de seguimiento de todos los apartados anteriores, así como la justificación documental de la carga de trabajo invertida por los diferentes recursos durante el mes anterior, cumplimiento de las SLAs y otros posibles aspectos de interés. Asimismo, se entregará en dichos informes mensuales un resumen de las horas restantes anuales por consumir de los servicios de:

- Asistencia técnica y asesoría tecnológica
- Soporte extraordinario
- Soporte técnico presencial de microinformática
- Gestión del contrato

3.5.- Condiciones adicionales

- Las operaciones cuya ejecución implique parada de sistemas o equipos serán realizadas durante los horarios que señale a estos efectos el Ayuntamiento, incluyendo horarios nocturnos y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo. A tal efecto, la empresa adjudicataria, de conformidad con el Ayuntamiento, realizará la programación de dicha intervención indicando el día de su realización.

- En caso de ser necesario, por la naturaleza de la incidencia o intervención, se requerirá la presencia física de personal técnico en los horarios que señale el Ayuntamiento, incluyendo horarios nocturnos y en cualquier día de la semana, sea laborable o festivo. A tal efecto, la empresa adjudicataria, de conformidad con el Ayuntamiento, realizará la programación de dicha intervención indicando el día de su realización.

- En el desarrollo de los trabajos objeto del presente contrato será de obligado cumplimiento toda la actual normativa legal de carácter técnico y también la que pudiera producirse durante el período de vigencia del contrato.

- Los servicios prestados en virtud del presente contrato, así como los sistemas de información que los sustenten, se deben prestar de conformidad a los planteamientos del Esquema Nacional de Seguridad. Es por ello que las empresas deberán estar certificadas al menos en el nivel medio del ENS.

- La empresa adjudicataria deberá garantizar que los servicios que ofrece cumplen con la normativa europea de Reglamento General de Protección de Datos.

4.- DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria está obligada a facilitar la transferencia del servicio a una nueva prestadora o al propio Ayuntamiento al término del plazo del contrato.

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 13

Para ello, un mes antes de la finalización del plazo del contrato o, en su caso, de su última prórroga, la empresa adjudicataria deberá facilitar:

- Un informe detallado de la situación de la plataforma objeto de soporte que facilite al Ayuntamiento o a una posible nueva adjudicataria la asunción inmediata los trabajos de soporte prestados por la adjudicataria saliente.

- Las sesiones informativas que sean necesarias a cargo del personal técnico saliente para la transferencia activa de conocimiento, con una estimación mínima de 20 horas. El coste estará incluido en el precio de la oferta.

- Toda la documentación generada (servicios prestados, incidencias resueltas, informes de servicio, etc.) durante la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá ejecutar la desinstalación de los agentes de monitoreo o cualquier otra herramienta que haya sido instalada en los diferentes equipamientos para la prestación del servicio.

Las empresas licitadoras incluirán en su memoria técnica un plan de devolución del servicio. Se valorará la calidad y fiabilidad del plan de devolución del servicio y los compromisos asumidos en él para facilitar su devolución al Ayuntamiento o su traspaso a una nueva adjudicataria.

5.- CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Galdakao que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los servicios convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimiento, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego.

Asimismo, deberá informar a su personal, de que solo pueden tratar la información del Ayuntamiento de Galdakao para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan, subsistiendo esta obligación después de la finalización del contrato, reservándose el Ayuntamiento de Galdakao el derecho al ejercicio de acciones legales en el caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

Documento firmado electrónicamente

Baliozkotze Kod.: 52QL3SZRF5LSGNHCRGA433S6R
Egiaztapena: https://galdakao.egoitzaelektronikoa.eus/
esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 13