Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2026/CO_NSER/0018

ASUNTO: PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DORLET

Administrazioa Modernizatzearen Saila

Jstiapen eta Sistemen Zerbitzua
Servicio de Explotación y Sistemas

Departamento de Modernización de la Administración,

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.qtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

ÍNDICE

ÍNDICE 2

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO 4
3.1. MANTENIMIENTO SOFTWARE 4
3.1.1. FUNCIONAL 4
3.1.2. CORRECTIVO 4
3.1.3. EVOLUTIVO 4
3.2. MANTENIMIENTO HARDWARE 4
3.2.1. PREVENTIVO 4
3.2.2. CORRECTIVO 4
3.3. ASISTENCIA TÉCNICA IN-SITU Y EN REMOTO 5
3.4. BOLSA DE HORAS 5
4. EXCLUSIONES 5
5. HORARIO DEL SERVICIO 6
6. EQUIPAMIENTO 6
7. SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD 6
8. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA 7
9. MEMORIA TÉCNICA 7

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

ASUNTO: PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO HARDWARE Y SOFTWARE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DORLET

1. Introducción

El Departamento de Modernización de la Administración tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal de propio del Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Hace ya varios años, por la necesidad de gestionar los fichajes del personal municipal y los accesos a los distintos edificios municipales se contrató una solución de Dorlet para la gestión de accesos, control de visitas y control horario.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone de las licencias del software objeto de renovación, y el actual contrato de mantenimiento y soporte técnico con la empresa DORLET SYSTEMS S.L.U., distribuidora única del producto, finaliza el 31 de diciembre de 2026.

Se trata de una solución integral que consta de equipamiento hardware y el software necesario para su configuración y gestión.

Es necesaria la renovación del actual contrato de mantenimiento y soporte por ser un servicio esencial dentro de la organización.

2. Objeto del contrato

El objeto de este pliego es definir las condiciones técnicas de aplicación para la prestación de servicios de mantenimiento hardware y software del sistema de gestión de seguridad **DORLET DASS** con el fin de mantener disponibilidad y garantizar su correcto funcionamiento, así como mantener niveles adecuados en tiempos de respuesta y resolución de incidencias. Dichos servicios se proporcionarán por un periodo de un **año** comprendido entre el 1 de enero de 2027 y 31 de diciembre de 2027.

Los servicios de mantenimiento y soporte que se requieren y se describen posteriormente, son los siguientes:

- Mantenimiento software: funcional, correctivo y evolutivo
- Mantenimiento hardware: preventivo y correctivo
- Asistencia técnica in-situ y en remoto
- Bolsa de horas de consultoría

En cualquier caso, quedará incluido todo aquello que sea necesario para cubrir los mencionados servicios y que el equipamiento quede totalmente operativo, según las condiciones y niveles de servicio especificados.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

3. Especificaciones técnicas para el suministro

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar y el nivel de servicio requerido.

3.1. Mantenimiento Software

3.1.1.Funcional

Soporte a dudas de funcionamiento de la aplicación (funciones, configuración etc.).

Garantía de atención preferente en un máximo de 8 horas laborables (SLA) desde la comunicación de la necesidad de soporte.

3.1.2.Correctivo

Soporte a incidencias de la aplicación, resolución de las mismas, incluido suministro de los parches correspondientes en caso de ser necesario y pruebas de que la incidencia a quedado resuelta.

3.1.3.Evolutivo

Tiene que estar incluido:

- Acceso a actualizaciones del software estándar que aporten nuevas funcionalidades.
- Acceso a parches del software estándar que salgan para corrección de errores y/o actualizaciones para compatibilidad con las nuevas tecnologías.
- Información sobre valores y beneficios de los parches y las actualizaciones. El adjudicatario informará al Ayuntamiento cuando las nuevas versiones o parches estén disponibles y de la conveniencia de su instalación.

3.2. Mantenimiento Hardware

3.2.1.Preventivo

Tiene que estar incluido:

- UNA visita preventiva al año, para detectar el correcto funcionamiento de los equipos de las 3 instalaciones con más volumen: San Antonio, San Martín y Policía Municipal. Se deberá indicar la persona que va a realizar las intervenciones, fechas, descripción de las tareas de chequeo y todas aquellas que crea que puedan ser de interés.
- Elaboración del Informe de la realización del mantenimiento preventivo y del estado de los equipos.

3.2.2.Correctivo

Tiene que estar incluido:

- Garantía de atención preferente en un tiempo máximo de 48 horas en días laborables (SLA) desde la comunicación de la necesidad de soporte. En

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

caso de sábados, domingos y días festivos, la respuesta será en un plazo no superior a 48 horas tras la recepción del aviso.

- Revisión y reparación si procede de los equipos y sistemas, o de los dispositivos constitutivos de los mismos, incluyendo mano de obra, portes y desplazamientos. Los materiales se facturarán aparte. La configuración del equipo que se coloque tendrá que ser la misma que la del equipo sustituido para su correcto funcionamiento.
- Reparación “in situ” de los elementos dañados. La empresa será responsable de la entrega de los elementos de sustitución.
- Elaboración de informes para cada una de las intervenciones, incluyendo horas de trabajo, desplazamientos y descripción pormenorizada de los trabajos realizados.
- Acceso a las nuevas versiones de firmware para los productos en los que proceda.

3.3. Asistencia técnica in-situ y en remoto

La empresa proporcionará el apoyo, de manera ilimitada, fuera de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por teléfono, correo electrónico o vídeo conferencia (el servicio que se considere, por ambas partes, más adecuado en cada caso) durante el horario indicado, para los siguientes servicios:

(a) Asesoramiento y orientación en respuesta a las incidencias surgidas.
(b) Identificación de errores.
(c) Diagnóstico de incidencias y problemas.
(d) Determinación de fallos y provisión de acciones resolutorias.
(e) Soporte a dudas sobre el funcionamiento del producto.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz habilitará una conexión remota segura con la empresa adjudicataria del mantenimiento para dicho soporte. Esta conexión se mantendrá deshabilitada hasta que alguna de las partes requiera de manera motivada su activación y siempre con la aceptación y conocimiento por parte de los técnicos municipales.

En caso de reparación de los equipos y sistemas, se realizará in-situ en las dependencias municipales dónde se encuentre el dispositivo.

3.4. Bolsa de horas

Se incluirá una bolsa de 10 horas de soporte remoto call-center en modo consultoría para realizar consultas sobre funcionalidades del software Dass Time.
Previamente a la utilización de esas horas la empresa tendrá que enviar un presupuesto de las horas a utilizar para la realización de esa consultoría.

4. Exclusiones

Quedará excluido de este contrato:

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

- Realizar trabajos o instalaciones electrónicas o de cualquier tipo, externos a los equipos del sistema.
- Averías producidas en o por aparatos o accesorios ajenos a los equipos conectados de alguna forma a éstos, de no haber sido realizado por la empresa adjudicataria del contrato.
- Sustitución de materiales dañados debido a acciones vandálicas.

En el supuesto de que se den circunstancias de exclusiones, la empresa facturará los trabajos de acuerdo a estas tarifas:

Servicio de Atención Técnica de las exclusiones	Unidad	Precio
Coste por desplazamiento	1	11,00€ + IVA
Coste hora de mano de obra de Técnico hardware:	1	81,00€ + IVA
Coste hora de mano de obra Técnico software	1	81,00€ + IVA
Materiales, según coste pieza	1	p/a

El coste por desplazamiento se abonará una única vez (1 unidad) por trabajo realizado.

5. Horario del servicio

Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

El horario de servicio será de lunes a jueves de 8:30 a 13:30 y de 15:00 a 17:30, y los viernes de 8:30 a 14:30.

En horario de verano, el servicio será de lunes a viernes de 8:30 a 14:30.

6. Equipamiento

La relación detallada del equipamiento hardware/software objeto de mantenimiento figura en el anexo 1.

7. Secreto y confidencialidad

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

8. Transferencia Tecnológica

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 Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

9. Memoria Técnica

En la oferta, el licitador deberá adjuntar:

- Listado detallado con los precios unitarios por cada elemento objeto de mantenimiento
- Condiciones detalladas de los niveles de servicio y cobertura de los mantenimientos requeridos
- Descripción detallada del protocolo de actuación a seguir en la gestión de las incidencias y de los medios de contacto (teléfono, email, etc).

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI

ANEXO 1: Relación software y hardware

Relación de equipamiento hardware

Centro	Unid.	Descripción	Garantía
Centros Cívicos	21 21	Lectores 70EAN Bio UCAs ASD1	
Resto de sedes	17	Sistemas	
San Antonio	16	Sistemas	
San Martín	8	Sistemas	
Policía Municipal	25 24	Sistemas de fichaje Sistemas de acceso	

Relación licencias software:

Licencias	Software	Dependencies
99	Dorlet DASS Net módulos: • Presencia • Accesos • Visitas • Web	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
500	Dorlet DassTime Portal del Empleado	Departamento de Seguridad - Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten 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 Sistemas Informáticos de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/07/2026 08:37:24
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/8

CETYJY6EPYTXO52TM47JJ6MNRI