Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2026/CO_SSUM/0037

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA HARDWARE Y SOFTWARE DE LOS SISTEMAS IBM DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Administrazioa Modernizatzearen Saila

Departamento de Modernización de la Administración.

Ustiapenaren eta Telekomunikazioen Zerbitzua

Servicio de Explotación y Telecomunicaciones

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 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

ÍNDICE

ÍNDICE....2

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO DEL CONTRATO....3
3. DESCRIPCIÓN DEL SUMINISTRO....4
3.1 SUBSCRIPCIÓN Y SOPORTE DE SOFTWARE DE IBM BAJO CONTRATO PASSPORT ADVANTAGE....4
3.1.1 DESCRIPCIÓN....4
3.1.2 SITUACIÓN ACTUAL....4
3.1.3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO....4
3.2 SOPORTE REMOTO Y MANTENIMIENTO HARDWARE....5
3.2.1 DESCRIPCIÓN....5
3.2.2 SITUACIÓN ACTUAL....6
3.2.3 EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....6
3.2.4 HORARIO DE SERVICIO....7
3.2.5 CRITICIDAD: NIVELES DE SERVICIO....7
3.2.6 GESTIÓN DE INCIDENCIAS....7
3.2.7 SUSTITUCIÓN, RECICLADO Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS....8
3.2.8 PERSONAL ASIGNADO....9
3.2.9 SEGUIMIENTO Y CONTROL....9
4. CONDICIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO....10

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

1. Introducción

El Departamento de Modernización de la Administración del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (en adelante AVG) tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todo el equipamiento informático y de telecomunicaciones que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Una parte esencial de estos sistemas se encuentra alojada en la infraestructura central IBM Power Systems ubicada en los Centros de Proceso de Datos municipales, que da soporte a los entornos de desarrollo, preproducción, producción y backup.

La elevada criticidad de los servicios soportados por esta plataforma, junto con la necesidad de garantizar su disponibilidad de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, los 365 días del año, hace necesaria la contratación de un servicio especializado de mantenimiento y soporte de la infraestructura hardware y software de los sistemas centrales del fabricante IBM, que asegure la disponibilidad de la plataforma y proporcione unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias acordes con las necesidades del Ayuntamiento.

2. Objeto del contrato

El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que regirán la contratación, **por un período de un año**, **del mantenimiento y soporte de la infraestructura hardware y software de los sistemas centrales del fabricante IBM** que sustentan sistemas de información críticos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz en los entornos de desarrollo, preproducción, producción y backup, con el fin de garantizar su disponibilidad, continuidad operativa y rendimiento óptimo.

El servicio comprenderá el mantenimiento y soporte de todos los componentes hardware del equipamiento IBM incluido en el contrato, así como de los productos software del fabricante IBM asociados a dicha infraestructura.

Por tanto, el contrato incluirá, conforme a las condiciones y niveles de servicio establecidos en el presente pliego:

- La renovación de la suscripción y soporte (*Subscription and Support*) de los productos software IBM incluidos en el contrato **Passport Advantage**.
- El soporte remoto y el mantenimiento correctivo del hardware incluido en el contrato **Hardware Warranty and Maintenance (HWMA)**, que será prestado por personal técnico certificado por el fabricante IBM, bajo la modalidad de reparación *in situ*, incluyendo la mano de obra, desplazamientos, piezas y cualquier otra actuación necesaria para restablecer el correcto funcionamiento del equipamiento.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

3. Descripción del suministro

3.1 Subscripción y soporte de software de IBM bajo contrato Passport Advantage

3.1.1 Descripción

La suscripción y soporte de software de IBM es una solución completa de soporte técnico y actualizaciones de productos que ofrece:

- Acceso a la descarga de parches para corrección de defectos, paquetes de funcionalidades, nuevos lanzamientos y versiones de los productos de software con uso autorizado.
- Acceso a la base de datos de conocimiento y documentación de IBM que incluye todos los problemas de hardware y software que se han registrado en IBM.
- Acceso al Centro de soporte de software que atenderá, sin límite de llamadas, para un número ilimitado de interlocutores y sin limitaciones de incidentes/horas de soporte todo tipo de consultas relacionadas con el manejo habitual de los productos.
- Soporte técnico con acceso a especialistas calificados de IBM, incluyendo equipos de Labs and Development en modalidad de 24x7.

3.1.2 Situación actual

El AVG ya dispone de las subscripciones y soporte de los productos software de IBM objeto de renovación, con uso autorizado y contrato hasta el 31 de diciembre de 2026.

Número de Cliente IBM:	838-195510
Número de Acuerdo Passport Advantage:	21247
Número de Ubicación Passport Advantage:	7163682

3.1.3 Especificaciones técnicas para el suministro

- **Software IBM bajo contrato Passport Advantage**

Se requiere la renovación de las suscripciones y soporte de los siguientes productos de IBM bajo contrato Passport Advantage por un periodo de **un año,** desde el **01/01/2027 al 31/12/2027.**

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

Cantidad	Código	Descripción
100	**E0256LL**	IBM MQ Processor Value Unit (PVU). Annual SW Subscription & Support Renewal
240	**E025QLL**	IBM WebSphere Application Server Processor Value Unit (PVU). Annual SW Maintenance Renewal
8	**E0LW4LL**	IBM Storage Protect Suite Terabyte (1-100). Annual SW Subscription & Support Renewal
1	**E02K5LL**	IBM DB2 Connect Enterprise Edition 25 Authorized User Annual Sw Subscription&Suport Renewal
2	**E0Q5VLL**	IBM DB2 Advanced Edition AU Option for Non-Production Environments Authorized User. Annual SW Subscription&Support Renewal
8	**E0Q5WLL**	IBM DB2 Standard Edition VPC Option Virtual Processor Core. Annual SW Subscription & Support Renewal

- **Notas generales**

Si, por cualquier razón (productos cambiados de nombre o código, productos descatalogados, particionados en varios o fusionados con otros, etc.) la relación de los productos objeto de renovación pudiera no ser aplicable en su totalidad, la empresa licitadora deberá ofertar aquellos que sustituyan plenamente la funcionalidad de los que no pueden ser atendidos.

Se especificará el **precio global para todo el contrato y el precio de mantenimiento anual unitario por cada uno de los elementos.**

3.2 Soporte remoto y mantenimiento hardware

3.2.1 Descripción

Se realizarán las asistencias técnicas necesarias en caso de anomalía o avería de cualquiera de los equipos objeto del contrato para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio.

El mantenimiento y soporte requerido abarcará las siguientes actuaciones:

- Asistencia remota e in-situ para el diagnóstico y determinación del problema.
- Mantenimiento hardware correctivo del equipamiento especificado bajo la modalidad de **"reparación in situ**" incluyendo la reposición del material y todos los gastos derivados.
- Soporte remoto al personal técnico del AVG sobre la instalación, utilización y configuración del equipamiento IBM relacionado.
- Servicios de especialistas de soporte de las plantas de fabricación, ingeniería y desarrollo de IBM, cuando sea necesario.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

- Derecho a uso y acceso a documentación actualizada de carácter técnico y original del fabricante sobre los equipos a mantener.
- Notificaciones sobre recomendaciones de aplicaciones de parches o actualizaciones de firmware consideradas críticas.

3.2.2 Situación actual

El AVG ya dispone de mantenimiento hardware y soporte del equipamiento de IBM objeto de renovación hasta diciembre de 2026.

3.2.3 Equipamiento bajo mantenimiento

A continuación se detalla el equipamiento bajo contrato Hardware Warranty and Maintenance (HWMA) cuyo mantenimiento hay que **renovar durante un año** desde su fecha de finalización, con el horario de servicio y criticidad correspondiente:

Cantidad	Tipo/Modelo	Nº Serie	Descripción	Horario	Criticidad
CPD SECUNDARIO					
1	FS5045 4680-3P4	781Z7B8	Cabina de almacenamiento	24x7	2
1	TS4300/3555-L3A	7800LDN	Librería de cintas LTO7	12x5	2
1	TS4300/3555-L3A	78025GE	Librería de cintas LTO8	12x5	2
CPD PRIMARIO					
1	FS5045 4680-3P4	781Z7C3	Cabina de almacenamiento	24x7	1
1	TS4300/3555-L3A	7801VZ3	Librería de cintas LTO8	24x7	1

Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de las ofertas y se comprometerán, explícitamente, a la realización del mantenimiento con relación al estado en que se encuentren al tiempo de iniciarse la ejecución contractual; cualesquiera que hayan sido las alteraciones o modificaciones, que en su caso, se hubieran introducido respecto del diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro.

NOTA: Los servidores IBM Power System y HMCs correspondientes a las cabinas de almacenamiento objeto del mantenimiento quedan fuera del presente contrato por encontrarse actualmente en garantía en otro 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

3.2.4 Horario de 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 por cada uno de los equipos, puede ser de:

- **24x7** durante los 365 días del año, incluidos festivos.
- **12x5** de lunes a viernes, excepto festivos, de 07:00 a 19:00.

3.2.5 Criticidad: niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio según la criticidad y el tipo de incidencia:

Criticidad	Incidencias graves			Incidencias leves	
	Tiempo máximo respuesta	Tiempo máximo respuesta in-situ	Tiempo máximo resolución	Tiempo máximo respuesta	Tiempo máximo resolución
1	2h	4h	12h	4h	48h
2	4h	6h	36h	4h	72h

Se considera **una incidencia grave** si supone una parada total o de una gran parte del servicio.

Se considera **una incidencia leve** si no hay parada de servicio o afecta a una pequeña parte de su funcionalidad.

Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido, dentro del horario de cobertura, desde la comunicación de la avería al adjudicatario por los cauces establecidos, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se pone en contacto con el AVG para realizar un diagnóstico inicial aproximado del problema.

Se entiende como **tiempo de respuesta "in situ"** el tiempo que transcurre desde que se establece por parte del personal técnico del adjudicatario que es necesaria la presencia in-situ de un técnico hasta que este se persona en las instalaciones del AVG previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente por técnicos municipales.

Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la comunicación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.

3.2.6 Gestión de incidencias

El adjudicatario deberá aportar el procedimiento detallado para la gestión de incidencias, desde la comunicación de las mismas por parte del Ayto, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

Además, las cabinas de almacenamiento a través de los servidores IBM dispondrán de un **sistema de monitorización** para detectar y analizar errores con **reporte automático** o bien al fabricante IBM o a la empresa adjudicataria que gestionará la incidencia.

- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el AVG notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo. Las averías reiteradas del mismo equipo dentro de un plazo mensual se computarán como una sola a efectos de penalidades.
- Las operaciones y asistencias que exijan la parada de una máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico municipal en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.
- El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de **incidencias erróneas** notificadas como avería.
- Se entregará **un parte de intervención** firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos.
- Se deberá entregar **un Informe anual,** en formato electrónico de las incidencias realizadas indicando, por lo menos, la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de resolución y componentes sustituidos.

3.2.7 Sustitución, reciclado y configuración de repuestos

- La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados, así como todos los componentes añadidos de los mismos.
- Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán por cuenta del adjudicatario.
- Los elementos a ser sustituidos, al no ser posible su reparación, habrán de serlo por **piezas nuevas y originales**. De no ser posible, por obsolescencia o discontinuidad, lo serán por piezas de similares o superiores características, bajo la aceptación previa por parte del personal técnico municipal. Las piezas sustituidas quedarán en poder del adjudicatario si el AVG no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad del AVG.
- La empresa adjudicataria deberá **garantizar la provisión en STOCK** de cualquier clase de repuestos que permita, si no la sustitución inmediata del equipo o componente averiado, la reposición del servicio en condiciones de calidad similares a las originales. Si resultase imposible, tendrá que ofrecer soluciones alternativas que requerirán la aceptación previa del personal técnico municipal.
- Se realizará la configuración necesaria, para que toda pieza repuesta quede operativa realizando las tareas necesarias como configuración del Raid, 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

- Cuando así lo requiera, se **deberá proporcionar y actualizar el firmware o microcódigo** necesario para que el componente o equipo sustituido esté operativo y al nivel igual o superior que al del resto de la máquina o componentes cuando su instalación suponga la resolución del fallo. La implantación del firmware/software suministrado como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del personal técnico municipal y se realizará según día y horario convenido.
- La empresa adjudicataria deberá responsabilizarse de la retirada de todos los equipos y componentes sustituidos y se compromete a:
    - La retirada del equipamiento a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes.
    - La confidencialidad, adoptando las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.

3.2.8 Personal asignado

- El adjudicatario deberá nombrar un **jefe de proyecto** como interlocutor único para la gestión del contrato
- Cualificación del personal técnico que ejecutará el mantenimiento:

  El mantenimiento será proporcionado bien por el propio servicio técnico oficial del fabricante IBM bien por personal de la empresa adjudicataria debidamente certificada en los entornos IBM objeto de mantenimiento. En este caso, el adjudicatario deberá disponer y aportar la autorización del fabricante IBM para el acceso a la descarga de versiones de microcódigo y firmware para todos los elementos incluidos en la propuesta que así lo requieran.
- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas.
- Los técnicos de la empresa adjudicataria irán acompañados por personal técnico del AVG para poder acceder a los CPD's.

3.2.9 Seguimiento y control

El seguimiento y control del servicio se realizará periódicamente con objeto de valorar su evolución y determinar el cumplimiento de los niveles de servicio.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el AVG 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.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM

4. Condiciones de obligado cumplimiento

- Todos los contratos de subscripción y soporte del software a renovar quedarán registrados en la cuenta del fabricante IBM a nombre del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y accesibles a través del portal de cliente IBM.

- **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 AVG, sin su consentimiento.
  - No revelar la información obtenida de los sistemas de información del AVG, 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.
  - Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del AVG para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Telecomunicaciones de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	08/09/2026 10:12:18
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/10

466FATMOF4RY24D5TNJVSND6MM