



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2022/CO_SSUM/0060

**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**

Udal Administrazioaren eta Eralda-
keta Digitalaren Saila
Departamento de Administración
Municipal y Transformación Digital

Ustiapenaren eta Komunikazioen Zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

Teodoro Dublang margolaría, 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	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua Fecha y Hora	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/11



52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



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 LOS CONTRATOS PASSPORT ADVANTAGE Y SWMA.....	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	6
3.2.1 DESCRIPCIÓN	6
3.2.2 SITUACIÓN ACTUAL.....	7
3.2.3 EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO	7
3.2.4 HORARIO DE SERVICIO	8
3.2.5 CRITICIDAD: NIVELES DE SERVICIO	8
3.2.6 GESTIÓN DE INCIDENCIAS	8
3.2.7 SUSTITUCIÓN, RECICLADO Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS	9
3.2.8 PERSONAL ASIGNADO.....	10
3.2.9 SEGUIMIENTO Y CONTROL	10
4. CONDICIONES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO	10

Egiazatzeko 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	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua Fecha y Hora	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/11



52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



1. Introducción

El Departamento de Administración Municipal-Tecnologías de la Información 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 gran parte de estos sistemas de información se encuentran instalados en los servidores centrales IBM Power System en los Centros de Proceso de Datos municipales para los entornos de Producción, Desarrollo y Backup.

La criticidad de algunos de estos servicios y el hecho de que deban estar funcionando 24h por día los 365 días del año, hace necesaria la contratación de un soporte y mantenimiento específico que garantice la continua disponibilidad de todos los elementos hardware y software que componen esta plataforma de IBM con unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias adecuados.

2. Objeto del contrato

El objeto de este pliego es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación de la renovación por **un año del mantenimiento y soporte de la infraestructura hardware y software de los sistemas centrales del fabricante IBM** que soportan sistemas de información críticos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para los entornos de Desarrollo, Producción y Backup con el fin de mantener su disponibilidad y rendimiento óptimo.

El mantenimiento y soporte requerido incluirá todos los componentes hardware de distintos servidores IBM Power System y equipamiento relacionado así como todo el software de IBM asociado.

Por tanto, quedará incluido, según las condiciones y niveles de servicio especificadas en el presente pliego:

- Suscripción y soporte de los productos software de IBM indicados bajo los contratos Passport Advantage y Software Maintenance (SWMA).
- Soporte remoto y mantenimiento hardware correctivo, proporcionado por personal técnico certificado para ello por el fabricante IBM, bajo la modalidad de "reparación in situ" incluyendo todo aquello que sea necesario para que el equipamiento hardware indicado quede totalmente operativo.

Egiaztezeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen honen kopia baten osotasuna egiaztezea 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/11
 52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU			



3. Descripción del suministro

3.1 Suscripción y soporte de software de IBM bajo los contratos Passport Advantage y SWMA

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 suscripciones y soporte de los productos software de IBM con uso autorizado objeto de renovación contratadas hasta el 31 de diciembre de 2022.

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 Software Maintenance (SWMA)

Se requiere la renovación de las suscripciones de software y soporte de los productos bajo contrato SWMA asociados al siguiente equipamiento de IBM según el nivel de servicio indicado y por un periodo de **un año**, desde el **01/01/2023 al 31/12/2023**.

Cantidad	Tipo	Modelo	NºSerie	Descripción	Nivel de servicio
1	7063	CR1	130FLCA	Hardware Management Console	MCP Remote Support HMC
1				chargeable Processor Core	MCP Remote Support HMC

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatu 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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/11
 52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU			



1	7063	CR1	130FMZA	Hardware Management Console	MCP Remote Support HMC
1				chargeable Processor Core	MCP Remote Support HMC
1	9009	41A	7822FA0	IBM Power System S914	SWMA AIX Standard Edition
2				chargeable Processor Core Power System Small Tier	SWMA AIX Standard Edition
1	9009	41A	7822FF0	IBM Power System S914	SWMA AIX Standard Edition
2				chargeable Processor Core Power System Small Tier	SWMA AIX Standard Edition
1	9009	41A	7822FA0	IBM Power System S914	SWMA DB2 WEB QRY EXP i
1				chargeable Processor Core	SWMA DB2 WEB QRY EXP i
1	9009	41A	7822FA0	IBM Power System S914	SWMA IBM i
2				chargeable Processor Core Power System Group P10	SWMA IBM i
1	9009	41A	7822FF0	IBM Power System S914	SWMA IBM i
1				chargeable Processor Core Power System Group P10	SWMA IBM i
1	9009	41A	7822FA0	IBM Power System S914	SWMA PowerVM Enterprise
8				chargeable Processor Core Power System Small Tier	SWMA PowerVM Enterprise
1	9009	41A	7822FF0	IBM Power System S914	SWMA PowerVM Enterprise
6				chargeable Processor Core Power System Small Tier	SWMA PowerVM Enterprise
1	2078	324	789DHH0	V5030 SFF Control	SWMA Storwize V5030
1				chargeable Storage Device Base Software	SWMA Storwize V5030
1	2078	324	789DKA0	V5030 SFF Control	SWMA Storwize V5030
1				chargeable Storage Device Base Software	SWMA Storwize V5030

5/11

Egiazatzeko 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	5/11


52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



- **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 **01/01/2023 al 31/12/2023**.

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 Spectrum Protect Suite Terabyte (1-100). Annual SW Subscription & Support Renewal
1	E02K5LL	IBM DB2 Connect Enterprise Edition 25 Authorized User Annual Sw Subscription&Support 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

Si, por cualquier razón (productos cambiados de nombre o código, productos descatálogos, 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 Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz sobre la instalación, utilización y configuración del equipamiento IBM relacionado.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	6/11


52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



- Servicios de especialistas de soporte de las plantas de fabricación, ingeniería y desarrollo de IBM, cuando sea necesario
- 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 el 31 de diciembre de 2022.

3.2.3 Equipamiento bajo mantenimiento

A continuación se detalla el equipamiento objeto de mantenimiento durante un año entre el 01/01/2023 y el 31/12/2023 con el horario de servicio y criticidad correspondiente:

Cantidad	Tipo/Modelo	Nº Serie	Descripción	Horario	Criticidad
CPD SECUNDARIO					
1	7063-CR1	130FLCA	Consola HMC	12x5	2
1	9009-41A-P9#EP11	7822FF0	Servidor Power System S914 (Sistemas IBM i y AIX)	24x7	2
1	2078-324	789DKA0	Cabina de discos STORWIZE V5030	24x7	2
16	2078-AC9C		400GB 2.5 Inch Flash Drive		
1	3580-H7S	95YB321	Unidad de cinta TS2270 TAPE H7S	12x5	2
CPD PRIMARIO					
1	7063-CR1	130FMZA	Consola HMC	24x7	1
1	9009-41A-P9#EP12	7822FA0	Servidor Power System S914 (Sistemas IBM i y AIX)	24x7	1
1	2078-324	789DHH0	Cabina de discos STORWIZE V5030	24x7	1
16	2078-AC9C		400GB 2.5 Inch Flash Drive		
1	3555-L3A	7800LDN	Librería de cintas TS4300	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.

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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	7/11


52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



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 resolución	Tiempo máximo respuesta	Tiempo máximo resolución
1	2h	12h	4h	24h
2	4h	24h	4h	48h

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 desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para proceder al diagnóstico y resolución de la misma, 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 notificación 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.

Además, 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.

Egiatzatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiatzatzea 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	8/11
 52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU			



- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el Ayuntamiento 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 Ayuntamiento no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.
- 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
- 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

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 elektronikoan 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	9/11


52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU



re/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 o por personal de la empresa adjudicataria debidamente certificados en los entornos IBM objeto de mantenimiento. En este caso, el adjudicatario deberá disponer, además, de 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 Ayuntamiento para poder acceder a los CPD's y demás salas de servidores.

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 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.

4. Condiciones de obligado cumplimiento

- Junto con la oferta se deberá entregar:
 - Documento acreditativo de que la empresa licitadora es proveedor autorizado o **partner de IBM**. Se valorará el grado de relación o partnership acreditado.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	10/11
 52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU			



- Certificación o autorización de capacidad de la empresa licitadora de dar el soporte y mantenimiento hardware requerido, emitida por IBM, con fecha anterior a la publicación de estos pliegos
- Todos los contratos de suscripción y soporte del software a renovar quedarán registrados en la cuenta del fabricante IBM a nombre 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 Ayuntamiento, sin su consentimiento.
 - 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.
 - 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.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen 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>	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura de Servicio de Explotación y Comunicaciones de Administración Municipal y Transformación Digital)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	25/10/2022 11:10:28
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	11/11
 52EA6MPI6ERRSS2UVMYFCS5ZWU			