PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE RIGE PARA EL CONCURSO CONVOCADO POR EL AYUNTAMIENTO DE MUSKIZ PARA ADJUDICAR MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON UNA PLURALIDAD DE CRITERIOS EL CONTRATO DE SERVICIO DE ASESORAMIENTO EXTERNO, MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS MUNICIPALES

1º.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

Conforme al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) es objeto del presente contrato la prestación del servicio relacionado con la asesoría externa, mantenimiento de los equipos informáticos y de los sistemas informáticos municipales del Ayuntamiento de Muskiz.

El presente contrato tiene como objetivo la realización de las tareas para el normal funcionamiento de los equipos informáticos y de los sistemas de información municipales del Ayuntamiento de Muskiz, y en particular, en las siguientes tareas:

1.1 PUESTO DE TRABAJO Y HARDWARE GENERAL

- Instalación física de dispositivos, conexión y puesta en marcha.
- Coordinación, si procede, de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos de trabajo.
- Instalación de software, sistemas operativos y aplicativos generales.
- Planificación de las necesidades presentes y de los próximos ejercicios.
- Seguimiento del usuario hasta la total incorporación y adaptación al trabajo cotidiano.

1.2 SERVIDORES

- Montaje, configuración y mantenimiento de servidores y sistemas.
- Adaptación del resto de puestos de trabajo para su integración en el sistema.
- Coordinación, si procede, de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos de trabajo.

1.3 REDES Y SISTEMAS

- Planificación de redes.
- Comprobación del cableado.
- Instalación de dispositivos de red.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del HW implicado.

1.4 SISTEMAS OPERATIVOS Y APLICATIVOS DE USO GENERAL

- Instalación de sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.
- Actualización de antivirus.
- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano.

1.5 APLICATIVOS ESPECÍFICOS

- Coordinación y colaboración con los técnicos de las empresas que los gestionen y administran.

1.6 SISTEMA ANTIVIRUS

- Vigilancia del correcto funcionamiento de los sistemas antivirus.
- Actuación ante ciberataques
- Actualización de antivirus

1.7 SISTEMA DE BACKUPS

- Vigilancia del correcto funcionamiento de los sistemas de backups.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Muskiz pudiera adquirir en el período de validez del contrato. En el anexo se incluye la relación de oficinas y edificios del Ayuntamiento de Muskiz que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

2.-CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.
En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:
- criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red).
- criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- Criticidad normal (escáneres y resto de equipamiento)

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO SOLUCIÓN
Máxima	2 horas	24 horas
Media	4 horas	48 horas
Normal	8 horas	72 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia. Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia.

Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático del Ayuntamiento de Muskiz. Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del

contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un puesto de trabajo o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información. En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o con la conectividad de red, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo motivo justificado que lo impida.
Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Instalación y configuración de equipos y software básico. La adjudicataria se encargará de la preparación de los equipos nuevos y a reutilizar. Siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos en cliente) la adjudicataria se encargará también del transporte, instalación y configuración del software básico, entendiendo por tal el que homologue y/o apruebe el Ayuntamiento de Muskiz.

Partes de mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por parte del Ayuntamiento de Muskiz por teléfono o mediante correo electrónico. Además, todo el personal

técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o email.

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:
a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento del Ayuntamiento de Muskiz.
b) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
c) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por el Ayuntamiento.

Traspaso de conocimiento. Desde que finalice el contrato, la empresa adjudicataria habrá de realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de la metodología de trabajo a favor del nuevo adjudicatario. Deberá realizar la transferencia tecnológica que le permitirá al nuevo adjudicatario asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

3.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

Propiedad intelectual de los trabajos. El adjudicatario reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva del Ayuntamiento de Muskiz, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario. También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programario del Ayuntamiento de Muskiz, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

Confidencialidad de la información. El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del con-trato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o

utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Muskiz.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal. En particular, la empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos del Ayuntamiento de Muskiz conforme a las instrucciones de éste, a no utilizarlos o aplicarlos con fin distinto al que figura en el presente pliego, y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Una vez finalizada la relación contractual, la adjudicataria se compromete a devolver al Ayuntamiento los datos de carácter personal tratados y a destruir todas las copias de los mismos que obrasen en su poder.

Seguridad. El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Muskiz, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Muskiz debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

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 Muskiz para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la em-presa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Muskiz, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y

no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento de Muskiz.

MUSKIZ
UDALA

ANEXO EQUIPOS

CASA CONSISTORIAL								
40	5	1	3					
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor version windows Server**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO	Modelo
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i5	HDD	Win10PRO	
1				4GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				8GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO	
1				8GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				3GB	Core 2 Duo	HDD	WinXPPRO	
	1			8GB	i3	HDD	Win10PRO	
1				4GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
	1			4GB		HDD	Win7PRO	
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				8GB	i5	SSD	Win10PRO	
	1			8GB	i5	SSD	Win10PRO	
1				4GB	i5	HDD	Win10PRO	
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO	
1						HDD	Win7PRO	
1				2GB	Pentium	HDD	Win10PRO	
	1			8GB	i3	SSD	Win10HOME	
	1			8GB	i3	SSD	Win10HOME	
			1	4GB	Xeon	HDD	Win2003Standard	HP ML 350 G3
			1	4GB	Xeon	HDD	Win2008R2Standard	HP ML 350 G6
			1	4GB	Xeon	HDD	Win2008Standard	HP ML 350 G6
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO	
		1				HDD		
1				2GB	Xeon	HDD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO	
						HDD		System i5

CENTRO DE DIA							
2							
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1				2GB	Pentium	HDD	Win7PRO
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO

MEATZARI Y GAZTEGUNE							
12	0						
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1							
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	HDD	WinXPPRO

CASA DE CULTURA									
5	1			5	1				
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	**PC LINUX**	**MAC**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1						4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1						4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1						4GB	i3	SSD	Win10PRO
1						4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
					1				
	1								
				1		4GB	Pentium	HDD	Ubuntu
				1		4GB	Pentium	HDD	Ubuntu
				1		4GB	Pentium	HDD	Ubuntu
				1		4GB	Pentium	HDD	Ubuntu
				1		4GB	Pentium	HDD	Ubuntu
1						4GB	Pentium	SSD	Win10PRO

EUSKALTEGI							
5	4	1					
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO
	1			4GB	i3	HDD	Win10HOME
	1			4GB	Celeron	HDD	Win10HOME
	1			4GB	Pentium	HDD	Win10HOME
	1			4GB	Pentium	HDD	Win10HOME

COMISARÍA							
4		1					
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1				4GB	i3	SSD	Win10PRO
1				6GB	i3	HDD	Win10PRO
1				4GB	i3	HDD	Win10PRO
1				8GB	i7	HDD	Win10PRO

PABELLÓN SANTELICES							
1							
PC Windows	**PORT**	**NAS**	**Servidor windows**	RAM	Micro	Tipo Disco	SO
1				4GB	Pentium	SSD	Win10PRO