

DOSIER ZK. - Nº EXPEDIENTE:

2022/CO_ASER/0093

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

Expediente : 2022/CO_ASER/0093

Título : SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO DE COMUNICACIONES

Departamento : UDAL ADMINISTRAZIOA ETA ERALDAKETA DIGITALA
ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y TRANSFORMACIÓN DIGITAL(TI)

Código CPV : 50332000

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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/10



JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO DEL CONTRATO	3
3.	EQUIPAMIENTO CUBIERTO POR EL CONTRATO	4
4.	DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR	5
4.1.	SUMINISTRO DE LICENCIAS Y/O COBERTURA DE FABRICANTE	5
4.2.	SERVICIO DE MANTENIMIENTO	5
4.3.	SERVICIO DE GESTIÓN DE GARANTÍAS	9
5.	FORMATO DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS	10
6.	REQUISITOS ADICIONALES	10

Egiaztezeko 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/10



JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital (Tecnologías de la Información) del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (en adelante AVG) tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los equipos que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio AVG como a la ciudadanía.

Forman parte integral de los sistemas de información municipales el equipamiento de comunicaciones bajo el alcance del presente contrato de mantenimiento. Estos equipos de comunicaciones están distribuidos por los distintos centros e instalaciones municipales.

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 mantenimiento hardware y software específico que garantice su continua disponibilidad con unos tiempos de respuesta y resolución de incidencias adecuados. De igual forma, se han de mantener los equipos al día en cuanto a los niveles de firmware recomendados por cada fabricante, que corrigen defectos y/o aportan nuevas funcionalidades.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de esta licitación es la contratación de los suministros y servicios que garantizan la disponibilidad del equipamiento de comunicaciones en un nivel acorde con la criticidad de los sistemas de información del AVG a los que da soporte.

Para ello, se requieren los siguientes trabajos:

- **Suministro de licencias y coberturas de fabricante:** la empresa adjudicataria debe suministrar las licencias y/o coberturas de fabricante que se especifican en el anexo 1.
- **Servicio de mantenimiento:** el objetivo de estos trabajos es realizar las tareas necesarias para asegurar el correcto y continuo funcionamiento de los equipos objeto del servicio. Se contemplan diferentes tipos de actuaciones:
 - Resolución de incidencias.
 - Actualizaciones de fabricante.
 - Gestión de licencias.
 - Retirada y reciclado de piezas o equipos sustituidos en la resolución de incidencias.
- **Servicio de gestión de garantías:** el adjudicatario deberá gestionar la reparación de las averías así como instalación de actualizaciones de aquellos equipos en periodo de garantía durante el plazo de vigencia del presente contrato.

Egiaztezeko 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	3/10
 JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ			

3. EQUIPAMIENTO CUBIERTO POR EL CONTRATO

La relación detallada del equipamiento objeto de mantenimiento figura en el anexo 1, si bien a nivel general, se puede desglosar en:

Equipos	Nº
Distribución Aruba	6
Cisco core	2
Cisco industrial	28

Las cantidades y modelos de los equipos a mantener, han de considerarse como de situación actual, ya que el equipamiento dependiente del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital (Tecnologías de la Información), está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.

Se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- Se mantendrá un inventario entre el AVG y la empresa adjudicataria. Mediante este inventario se gestionarán tanto las licencias y coberturas de fabricante suministradas como los servicios de mantenimiento y gestión de garantías. El inventario de partida será el incluido en el anexo 1.
- En el inventario se especificarán, entre otros datos:
 - El fabricante y modelo del equipamiento.
 - Las licencias y coberturas de fabricante suministradas para cada equipo.
 - Tipo de equipamiento, de acuerdo con la tabla de precios de los servicios de mantenimiento y gestión de garantías por tipo de equipamiento.

- Se mantendrá una tabla con los precios trimestrales de los servicios de mantenimiento y gestión de garantías por tipo de equipamiento. La tabla inicialmente cubrirá los tipos de los equipos del anexo 1.
- El AVG podrá suspender temporal o definitivamente el servicio de mantenimiento de alguno de los equipos objeto del contrato.

El equipamiento que se haya suspendido temporalmente del contrato podrá reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento conservando las mismas prestaciones que tenían anteriormente.

- De igual forma, el AVG podrá aumentar el número de equipos a mantener o incluir equipos similares a los descritos en el anexo.
- Si se da de alta un equipamiento cuyo tipo no está recogido en la tabla de precios trimestrales de los servicios de mantenimiento y gestión de garantías por tipo de equipamiento, se negociará entre el AVG y la empresa adjudicataria un precio trimestral análogo a los ya existentes en la tabla.
- Se notificarán trimestralmente las altas y bajas correspondientes.
- Las bajas o altas de equipos del servicio de mantenimiento y gestión de garantías se verán reflejadas en la siguiente factura trimestral.

Egiazatzeko 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 elektronikoaren 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	4/10



JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ

- Las bajas o altas de equipos en relación con el suministro de licencias y coberturas de fabricante se verán reflejadas en la siguiente factura anual.
- Se podrá realizar una revisión del inventario siempre que así lo estime alguna de las partes para realizar un control de las variaciones.
- En cualquiera de los casos, el adjudicatario se comprometerá a aplicar a todos ellos los términos del presente contrato.

4. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

4.1. SUMINISTRO DE LICENCIAS Y/O COBERTURA DE FABRICANTE

Todos los equipos objeto de mantenimiento deben contar con cobertura de fabricante. En el anexo 1 se especifica para cada equipo la fecha de finalización de las coberturas de fabricante actualmente en vigor.

La empresa adjudicataria suministrará y configurará las licencias y coberturas de fabricante que se especifican en el anexo 1 para el periodo de duración del servicio de mantenimiento. La única excepción será la de aquellos equipos que lleguen a su fecha anunciada de fin de mantenimiento antes de la finalización del servicio de mantenimiento. En estos casos las licencias y coberturas de fabricante deben tener validez hasta la fecha anunciada de fin de mantenimiento.

4.2. SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento debe cumplir con los siguientes requisitos:

Fecha de comienzo y duración del servicio

- El servicio de mantenimiento se extenderá durante un periodo de 3 años, desde el 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2025.

Servicios requeridos:

- Resolución de incidencias: en caso de incidencia, la empresa adjudicataria realizará las acciones necesarias para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria realizará todas las tareas de intermediación con el fabricante necesarias para la resolución de las incidencias.

Siempre que la resolución de una incidencia exija la sustitución de un equipo completo o de uno de sus componentes se hará por piezas nuevas y originales, certificadas por el fabricante y que no modifiquen o alteren el contrato de mantenimiento con fabricante original del equipo.

Los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la resolución de las incidencias serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Egiaztezeko 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 elektronikoek 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	5/10
 JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ			

- Actualizaciones de fabricante:
 - La empresa adjudicataria realizará las actualizaciones a la última versión estable del sistema operativo o firmware recomendada por el fabricante. La carga de estos elementos se deberá realizar en un plazo no superior a tres meses después de su publicación oficial.
 - La empresa adjudicataria instalará todas las actualizaciones de seguridad publicadas por fabricante para corregir vulnerabilidades a la mayor brevedad posible y siempre, salvo cuando se llegue a un acuerdo distinto con los técnicos municipales, en un tiempo inferior a 5 días desde su publicación.
- Retirada y reciclado: la empresa adjudicataria deberá retirar y reciclar todos los equipos y componentes sustituidos como parte de los trabajos realizados para la resolución de incidencias.
- Gestión de licencias: la empresa adjudicataria deberá gestionar todo el licenciamiento asociado con el equipamiento hardware y software en mantenimiento durante el plazo de vigencia del presente contrato. Así mismo, durante este mismo plazo colaborará con el AVG en la inclusión y adaptación de las nuevas licencias que sean adquiridas por el AVG a las licencias objeto de este contrato.

Formato de los servicios:

- Los servicios asociados al mantenimiento se llevarán a cabo, de forma habitual, en remoto a través de VPN desde las instalaciones del adjudicatario.
- Cuando no sea posible el soporte remoto, los técnicos de la empresa adjudicataria se trasladarán a las instalaciones del AVG.
- De manera específica, se realizarán de forma presencial ciertas tareas de gestión del servicio que se acordarán entre el AVG y la empresa adjudicataria.
- El Responsable del Servicio, así como aquellos miembros del equipo de trabajo cuyo rol sea el de Soporte Técnico Avanzado, deberán prestar el servicio desde una oficina técnica situada a una distancia no superior a 150Km de Vitoria-Gasteiz, ubicación lo suficientemente cercana para garantizar, ante cualquier eventualidad que pudiera surgir, su presencia en las dependencias del AVG en un plazo adecuado y, en cualquier caso, no superior a una hora y media.
- Los costes asociados al desplazamiento de los técnicos correrán por cuenta de la empresa adjudicataria.

Gestión del servicio:

- Las empresas licitadoras incluirán en sus propuestas un servicio de ventanilla única para las comunicaciones entre proveedor y AVG.
- Las empresas licitadoras deberán indicar en sus propuestas las herramientas de gestión y los recursos de los que dispone para poder atender incidencias y realizar informes.
- Cualquier acción realizada en el marco del servicio deberá quedar debidamente documentada y registrada en la herramienta de gestión asociada al servicio de ventanilla única.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	6/10
			
JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ			

- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión del inventario del equipamiento cubierto por el servicio. Este procedimiento debe cubrir, al menos, las bajas de equipos, las altas de nuevos equipos de alguno de los tipos incluidos en el anexo 1 o el alta de equipos no incluidos en dicho anexo.
- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de incidencias, desde la comunicación de las mismas por parte del AVG, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre.
- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de las actualizaciones de fabricante.
- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para la gestión de la retirada y reciclado de equipos y componentes sustituidos como parte de los trabajos realizados para la resolución de incidencias. Además, las empresas licitadoras deben incluir en sus propuestas:
 - Documento firmado que certifique que los componentes potencialmente peligrosos de los equipos serán enviados a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes.
 - Documento firmado en el que las empresas licitadoras se comprometan a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todo aquel equipamiento que deba ser desechado o reciclado.
- Las empresas licitadoras deberán aportar en sus propuestas el procedimiento detallado para el seguimiento del servicio de mantenimiento. Este incluirá, al menos:
 - Perfiles que intervienen en la gestión del seguimiento del servicio tanto por parte de las empresas licitadoras como por parte del AVG.
 - Seguimiento y control de los niveles de servicio acordados.
 - Gestión del inventario.
 - Gestión de la facturación.
 - Informe resumen anual de seguimiento del servicio.

Personal asignado:

- La propuesta deberá incluir el detalle del equipo de trabajo, que al menos deberá contemplar los siguientes roles:
 - Responsable del Servicio: la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito la designación de una persona de su organización, encargada de ejercer las facultades de Responsable del Servicio en lo referente al servicio contratado, siendo el interlocutor y responsabilizándose frente al AVG de las personas que prestan el servicio.

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	7/10
			
JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ			

- Soporte Técnico: especialistas en cada una de las tecnologías objeto del contrato para el escalado de incidencias y peticiones de servicio que no puedan ser resueltas en primera instancia por el personal técnico municipal.
- El equipo de trabajo a incorporar tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá ser el detallado en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorado.
- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin la previa comunicación y consentimiento expreso por escrito del AVG. Aunque se produzca la subcontratación consentida, el adjudicatario responderá frente al AVG de la total ejecución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad del subcontratista.
- El adjudicatario procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición del AVG por motivos justificados.
- La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado previa presentación del currículum del nuevo personal y con la aprobación del AVG.
- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas, debiendo el adjudicatario disponer para ello de otros técnicos, debidamente asesorados, de características similares al que falte.
- El AVG proporcionará el acceso a los distintos edificios municipales a los técnicos asignados para dar el mantenimiento. Los técnicos de la empresa irán acompañados por personal técnico del AVG para poder acceder a los CPDs y demás salas de servidores.

Horario del servicio:

- Se definen 2 horarios para el servicio:
- Horario punta: lunes a viernes laborables de 8:00 a 15:00.
- Horario valle: resto.

Nivel de servicio:

- Se distinguen 3 niveles de criticidad para las incidencias:
 - Baja: degradación apreciable de algún servicio auxiliar no importante aún cuando siga operativo. No se ve afectado ningún servicio importante.
 - Media: pérdida de algún servicio auxiliar no importante o degradación apreciable de algún servicio importante aún cuando siga operativo.
 - Alta: pérdida completa de uno o más servicios importantes.
- Corresponde a los técnicos municipales establecer el nivel de criticidad de cada incidencia.
- El nivel de servicio se establece en función del nivel de criticidad de las incidencias y del horario de trabajo:

Egiatzatzeko 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 elektronikoaren 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiatzatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	8/10
			
JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ			



Críticidad	Horario punta		Horario valle	
	T. de respuesta	T. de resolución	T. de respuesta	T. de resolución
Alta	< 1 hora	< 6 horas	< 2 horas	< 8 horas
Media	< 2 horas	< 8 horas	< 3 horas	< 24 horas
Baja	< 3 horas	< 24 horas	-	-

T. de respuesta: tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta que los técnicos encargados de la resolución comienzan los trabajos de diagnóstico.

T. de resolución: tiempo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta su resolución.

Nivel de cobertura

- La empresa adjudicataria ofrecerá un servicio en modo 24x7 acorde con el nivel de servicio de la tabla anterior.

4.3.SERVICIO DE GESTIÓN DE GARANTÍAS

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz puede solicitar que se incluyan en el servicio de mantenimiento equipos nuevos que aún disponen de garantía de fabricante. Para estos casos:

- El servicio de garantía se ofrecerá en las mismas condiciones que el servicio de mantenimiento. A todos los efectos, el nuevo equipamiento será uno más de los cubiertos por el servicio de mantenimiento. Esto quiere decir que, entre otros:
 - Se utilizarán las mismas herramientas y procedimientos para la gestión de incidencias y actualizaciones.
 - Formará parte del inventario de equipos bajo mantenimiento.
 - El nivel de servicio será el mismo.
 - El horario de servicio será el mismo.
 - Los procedimientos de seguimiento serán los mismos.
- Los equipos en garantía que se incluyan en el contrato de mantenimiento tendrán la misma cobertura de fabricante que los modelos de equipo del anexo 1 equivalentes.
- Es responsabilidad de la empresa adjudicataria adaptar sus procesos de interlocución con el fabricante si es que estos son diferentes para equipos en garantía y para equipos con soporte de mantenimiento.

Egiaztezeko 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

MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)

EKS (Egiaztezeko Kode Segurua
CSV (Código Seguro de Verificación))

JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ

Data eta Ordua
Fecha y Hora

13/10/2022 10:51:25

Zerbitzaria
Servidor

Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala

Orrialdea
Página

9/10



JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ

5. FORMATO DE LAS PROPUESTAS ECONÓMICAS

Las empresas licitadoras deben incluir en sus propuestas económicas los siguientes items:

- Una tabla con los precios anuales de las licencias y coberturas de fabricante de los equipos recogidos en el anexo 1.
- Una tabla con los precios trimestrales de los servicios de mantenimiento y gestión de garantías para los siguientes tipos de equipamiento:
 - Switch Aruba distribución.
 - Switch Cisco core.
 - Switch Cisco industrial.

Es importante remarcar que estas tablas con precios NO pueden formar parte de la propuesta técnica del sobre 2 y que deben ser incluidas en el sobre 3.

6. REQUISITOS ADICIONALES

Aquellos trabajos que requieran la participación de los técnicos municipales para su ejecución o las tareas que ejecute la empresa adjudicataria en las instalaciones municipales se realizarán en horario laboral municipal. Esto es, de lunes a viertes de 7:30 a 15:00.

Si fuera necesario, se podrían planificar estos trabajos fuera del horario laboral municipal siempre que se cuente con la aprobación de los técnicos municipales.

Los trabajos que la empresa adjudicataria ejecute en remoto y para los que no necesite la participación de técnicos municipales podrán ser realizados en el horario que decida la empresa adjudicataria.

Egiaztezeko 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	MORO LOPEZ, MIGUEL JESUS (Jefatura de Unidad de Comunicaciones de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztezeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ	Data eta Ordua Fecha y Hora	13/10/2022 10:51:25
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	10/10



JVEOMUBI4QQ4K262CN3F4YYPZQ