Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2021/CO_ASER/0054

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL MANTENIMIENTO HARDWARE DE SERVIDORES INTEL DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

Udal Administrazioa eta Eraldaketa Digitalaren Saila Informazionaren Teknologiak

Departamento de Administración Municipal y Transformación Digitla Tecnologías de la Información

Ustiapen Zerbitzua

Servicio de Explotación

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

contratación.ti@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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

ÍNDICE

ÍNDICE....2

1. INTRODUCCIÓN....3
2. OBJETO DEL CONTRATO....3
3. EQUIPAMIENTO....4
3.1 AUMENTO Y MINORACIÓN DEL EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....4
3.2 REVISIÓN DEL INVENTARIO DEL EQUIPAMIENTO BAJO MANTENIMIENTO....5
4. SERVICIOS DE MANTENIMIENTO REQUERIDOS....5
4.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO....5
4.1.1 GESTIÓN DE INCIDENCIAS....5
4.1.2 SUSTITUCIÓN Y CONFIGURACIÓN DE REPUESTOS....6
4.1.3 SUSTITUCIÓN TEMPORAL DE EQUIPO....7
4.1.4 ACTUALIZACIÓN DEL FIRMWARE....7
4.1.5 NIVELES DE SERVICIO....7
4.1.6 HORARIO DE SERVICIO....8
4.2 SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS CON FABRICANTES....8
5. CONDICIONES GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO....9
5.1 PARADAS PLANIFICADAS....9
5.2 PERSONAL ASIGNADO....9
5.3 CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO....9
5.4 RECOGIDA Y RECICLADO DEL EQUIPAMIENTO SUSTITUIDO....10
5.5 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL....10
5.6 SECRETO Y CONFIDENCIALIDAD....10
5.7 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA....10
ANEXO1: RELACION INICIAL DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO....12

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

1. Introducción

El Departamento de Administración Municipal-Tecnologías de la Información 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 Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Una gran parte de estos sistemas (tanto aplicaciones como bases de datos y documentos asociados) se encuentran instalados en distintos servidores centrales y sistemas de almacenamiento en Centros de Proceso de Datos municipales para los entornos de Producción, Desarrollo y Backup. Estos servidores, de distintos fabricantes, se basan en procesadores Intel con sistemas operativos Linux o Windows.

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 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 del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la prestación durante dos años de los **servicios de mantenimiento hardware de distintos servidores basados en procesadores Intel y equipamiento** relacionado que soportan sistemas de información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con el fin de mantener su disponibilidad y rendimiento, así como mantener niveles adecuados en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

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

- Mantenimiento correctivo
- Gestión de las garantías con fabricantes

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

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

3. Equipamiento

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

Equipos	Número
Servidores	24
KVM	4
Almacenamiento	2

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.

3.1 Aumento y minoración del equipamiento bajo mantenimiento

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 (IT), está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.

- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz 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.

  A efectos de pago, se reducirá o aumentará el montante según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipo de equipo.

- De igual forma, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá **aumentar el número de equipos a mantener** o incluir equipos similares a los descritos en el anexo. En la facturación, se aumentará el importe correspondiente según los precios unitarios de la oferta para cada tipo de equipo.

  Para aquellos equipos de modelos distintos a los propuestos inicialmente se ofertará un precio que deberá ser aprobado previamente por el Ayuntamiento antes de su inclusión en el inventario bajo mantenimiento.

  En cualquiera de los casos, el adjudicatario se comprometerá a aplicar a todos ellos los términos del presente 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

- El adjudicatario deberá aceptar las alteraciones (al alza o a la baja) en los elementos hardware que compongan la configuración de los equipos bajo mantenimiento.

3.2 Revisión del inventario del equipamiento bajo mantenimiento

Se notificarán mensualmente las altas y bajas correspondientes. A efectos de pago, se reducirá o aumentará el montante según los precios unitarios ofertados por el adjudicatario para cada tipo de equipo.

Si bien se podrá realizar una revisión del inventario siempre que así lo estime alguna de las partes para realizar un control de las variaciones.

4. Servicios de mantenimiento requeridos

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

4.1 Servicio de mantenimiento correctivo

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. La modalidad del mantenimiento será la de "**reparación in situ".**

4.1.1 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. Asimismo, deberá indicar la infraestructura y herramientas de las que dispone para poder atender las incidencias y la definición de informes. Se valorará positivamente el disponer de una herramienta on-line en donde poder abrir y seguir las incidencias adjuntando información adicional y poder consultar el historial de las ya reportadas.

- Se cuidará especialmente, el que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por el mismo técnico.
- 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.
- El adjudicatario podrá optar, siempre que lo considere oportuno, por utilizar el sistema de **reporte directo a los fabricantes** de los equipos. Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte del adjudicatario.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

- 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.

4.1.2 Sustitución 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 características, bajo la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento. 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 por parte del personal técnico del Ayuntamiento.

- El personal técnico que acuda a la intervención de la avería realizará la configuración necesaria, para que toda pieza repuesta quede operativa realizando todas las tareas necesarias que sean necesarios como actualización de firmware al nivel correspondiente, configuración del RAID, etc, **garantizando** en todo momento **la NO pérdida de información de los datos de los discos**. En caso de que hubiera posibilidad de pérdida de datos tiene que solicitar al personal del Ayuntamiento la realización de una copia de seguridad previa a la realización de la intervención.

    - En el caso de sustitución por una idéntica se deberá parametrizar la configuración de la nueva pieza de acuerdo a la sustituida

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

- En el caso de sustitución por otra de características diferentes, la configuración será lo más parecida posible a la antigua reconfigurando lo necesario para su correcto funcionamiento.

4.1.3 Sustitución temporal de equipo

Cuando, por motivo justificado, el tiempo de reparación sea superior al establecido en este pliego, el adjudicatario estará obligado a la sustitución temporal o permanente por otro equipo de características y prestaciones similares o superiores y totalmente configurado, con las siguientes puntualizaciones:

- La idoneidad de la máquina suplente, deberá ser ratificada por el personal técnico del Ayuntamiento.

- La sustitución temporal del elemento no deberá prolongarse más allá de 30 días, a contar desde la notificación telefónica de la avería.

- Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en funcionamiento en sus condiciones iniciales de uso.

- El stock de equipos para la sustitución correrá a cargo del adjudicatario, así como el transporte de los equipos a reparar y sus sustitutos.

- El equipo deberá estar suficientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.

- En el supuesto de sustitución permanente, el nuevo equipo será propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y se actualizará en el inventario.

4.1.4 Actualización del Firmware

Cuando así lo requiera, la empresa adjudicataria **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 el resto de la máquina o cuando su instalación suponga la resolución del fallo. La implantación del firmware suministrado como consecuencia del cumplimiento de esta prestación requerirá la autorización expresa del personal técnico del Ayuntamiento y se realizará según día y horario convenido.

A este respecto, la empresa adjudicataria es responsable de dicha actualización para lo cual deberá disponer de los contratos y permisos correspondientes con los fabricantes para realizar esta función o subcontratar con quien los tuviera, con excepción de aquellos microcódigos que sean de libre utilización.

Dicha actualización incluirá tanto el software como la documentación asociada.

4.1.5 Niveles de servicio

Se establecen los siguientes niveles de servicio según la criticidad indicada por cada equipo en el ANEXO 1 y el tipo de incidencia:

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

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 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.

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.

4.1.6 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.

Según se especifica en el ANEXO1, 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.

4.2 Servicio para la gestión de las garantías con fabricantes

Aunque en la situación actual no hay equipos en garantía con los fabricantes, el adjudicatario deberá gestionar, si se diera el caso, la reparación de las averías de aquellos equipos en periodo de garantía durante el plazo de vigencia del presente contrato. Las incidencias de estos equipos deberán ser atendidas bajo las mismas condiciones de servicio que para el resto de los equipos.

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

5. Condiciones generales de obligado cumplimiento

En este apartado se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos:

5.1 Paradas planificadas

Las operaciones y asistencias que requiera el mantenimiento correctivo y que exijan la parada de una máquina o de alguno de los servicios que presta, se planificarán de acuerdo con el personal técnico del Ayuntamiento en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

5.2 Personal asignado

- El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto como **interlocutor único** con el Ayuntamiento siendo sus responsabilidades fundamentales la organización y coordinación de los equipos y labores de mantenimiento.

- 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 Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Aunque se produzca la subcontratación consentida, el adjudicatario responderá frente al Ayuntamiento 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 Ayuntamiento 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 Ayuntamiento.

- 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.

- 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.

5.3 Control y Seguimiento del servicio

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

Se realizará, por lo menos, una reunión con el responsable del proyecto para presentar el informe anual de las intervenciones, puntos de atención, acciones de mejora, 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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

5.4 Recogida y reciclado del equipamiento sustituido

La empresa adjudicataria deberá retirar 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. Se valorará positivamente la presentación de certificaciones de la empresa en sistemas de gestión medioambiental.

- La confidencialidad, adoptando las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.

5.5 Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato.

5.6 Secreto y confidencialidad

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

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.

- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.

- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.

- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

- 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.

5.7 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

ANEXO1: RELACION INICIAL DEL EQUIPAMIENTO OBJETO DE MANTENIMIENTO

MÁQUINA	N.SERIE	Tipo	FIN DE GARANTIA	SOPORTE	NIVEL DE SERVICIO
SALA DE MATEO MORAZA					
HP DL360 Gen9	CZJ64408NC	Servidor		12x5	2
CPD DE AGUIRRELANDA					
Switch KVM ATEN KH1516Ai	Z3IA0950082	KVM 16 puertos		12x5	2
Monitor KVM ATEN CL1000N	Z3IA0980119	Monitor KVM		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZJ64408NF	Servidor		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZJ64408NG	Servidor		12x5	2
DELL R710	232R3P1	Servidor		12x5	2
DELL R710	8MQS4V1	Servidor		12x5	2
DELL PowerEdge R720XD	HK2MQW1	Servidor		12x5	2
CPD DE SAN MARTIN					
Switch KVM ATEN KH1516Ai	A1F2-018CD-0045	KVM 16 puertos			2
Monitor KVM ATEN CL1000N	T8F1-010A0-0071	Monitor KVM			2
Switch KVM FUJITSU SIEMENS S2-0801	210211504	KVM		12x5	2
Monitor/Teclado FUJITSU SIEMENS RC23 del KVM	YKVR009754	Monitor KVM		12x5	2
HP CAT5 0x2x16 KVM Server Console Switch 336045-B21	NO TIENE	KVM		12x5	2
HP TFT 5600 RKM 3902Q013	1035JTJ85K	Monitor KVM		12x5	2

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA

DELL PE 1850	GD5PF1J	Servidor		12x5	2
DELL PE 1850	HD5PF1J	Servidor		12x5	2
DELL R710	22J8JN1	Servidor		12x5	2
DELL R710	8NBP4V1	Servidor		24x7	1
DELL R710	8N1N4V1	Servidor		12X5	2
DELL PowerEdge R720XD	FZJMV12	Servidor		12x5	2
Server HP PROLIANT DL360E GEN8 SERVER	CZJ24000F5	Servidor		12x5	2
Fujitsu Siemens PRIMERGY RX300 S4	YKAF006180	Servidor		12x5	2
Fujitsu Siemens PRIMERGY RX300 S4	YKAF021217	Servidor		24x7	1
DELL PowerEdge R720XD	9GXJV12	Servidor		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZJ6490V00	Servidor		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZJ64408ND	Servidor		24x7	1
HP DL360 Gen9	CZ365162B7	Servidor		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZK90608V1	Servidor		12x5	2
HP DL360 Gen9	CZ365162BD	Servidor		24X7	2
HP DL360 Gen9	CZJ64408NB	Servidor		24x7	1
HP DL360 Gen9	CZJ6490TZZ	Servidor		12x5	2
Librería de cintas IBM TS3100 3573-L2U	78BD799	Cabina		12X5	2
ENSANCHE 21					
HP DL180G6 E5606 2X2GB 4LFF	CZJ22309LD	Servidor		12x5	2
Synology DiskStation DS112j (servidor NAS)	C2KEN00818	Cabina		12x5	2

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, Sinadura Elektronikoari buruzko abenduaren 19ko 59/2003 Legearen haritik onartua.
Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Sinatzailearen izena *Firmado por*	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	15/04/2021 07:37:45
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/13

2WG756CQHQW42RLLE2B2PN5KZA