DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2020/CO_ASER/0042

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

Expediente : 2020/CO_ASER/0042

Titulo : SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA GESTIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA DE SERVIDORES DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

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

Código CPV : 72267100

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN....4
2. OBJETO DEL CONTRATO....4
3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO....4
3.1 ESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO....4
3.2 OPERACIÓN DEL SERVICIO....5
3.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL SERVICIO....5
3.4 TRANSICIÓN DEL SERVICIO....6
3.5 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y PROPIEDAD INTELECTUAL....6
4. EQUIPO DE TRABAJO....7
4.1 MODIFICACIONES EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO7
4.2 CAMBIOS EN LAS NECESIDADES DE LOS SERVICIOS....7
4.3 FORMACIÓN....8
5. ENTORNO TECNOLÓGICO....8
6. EJECUCIÓN DEL SERVICIO....10
6.1 LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO....10
6.2 HORARIO DE REALIZACIÓN DEL SERVICIO....10
7. ANEXO1: MANUAL DE USO Y FUNCIONAMIENTO PARA LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS A DEPARTAMENTOS MUNICIPALES. 12
7.1 CONSIDERACIONES GENERALES....12
7.2 NORMAS DE FUNCIONAMIENTO....12
7.2.1 COORDINADOR DE EMPRESA ADJUDICATARIA....12
7.2.2 COMETIDOS DEL COORDINADOR DE EMPRESA ADJUDICATARIA. .13
7.2.3 RELACIÓN CON EL PERSONAL PERTENECIENTE A EMPRESAS EXTERNAS. 14
7.2.4 LAS RELACIONES ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y SU PERSONAL DESIGNADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS....15
7.3 NORMAS DE USO....16
7.3.1 UBICACIÓN Y ACCESOS FÍSICOS....16
7.3.2 ACCESO LÓGICO A REDES, SISTEMAS Y DATOS....17
7.3.3 USO DE PCS, PORTÁTILES Y ASIMILADOS....18
7.3.4 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN....19
7.3.5 USO DE ELEMENTOS DE LOCALIZACIÓN Y COMUNICACIÓN....19
7.3.6 USO DE ESPACIOS VIRTUALES COMUNES DE TRABAJO....20
7.3.7 USO DE OTROS MATERIALES....20

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

7.4 ANEXO 1.1: TXARTELA DE ACCESO.....21
7.5 ANEXO 1.2: LOGGIN IN (LOGIN).....21
7.6 ANEXO 1.3: PCS, PORTÁTILES,….....22
7.7 ANEXO 1.4: TELÉFONOS DE MESA.....23
7.8 ANEXO 1.5: DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO.....24

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

1. Introducción

El Servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz tiene entre sus funciones la gestión, administración, soporte y mantenimiento de toda la infraestructura de servidores centrales, así como de los distintos productos software y bases de datos instalados en ellos, que albergan todos los sistemas de información municipales en sus entornos de Desarrollo, Producción y Backup.

Al no disponer de los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar estas funciones se hace necesaria la contratación de personal externo para las labores especificadas en este pliego de condiciones.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la contratación de los **servicios de asistencia técnica** para la gestión, administración, soporte y mantenimiento continuo tanto de la infraestructura de servidores del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz como de los distintos productos software, bases de datos y servicios instalados en ellos y que albergan los sistemas de información municipales durante un **mínimo de 20.400 horas a realizar en un plazo máximo de 3 años**.

Para ello, se precisa la contratación de un equipo de **cuatro técnicos/as de sistemas** con experiencia profesional y nivel de especialización adecuados al servicio a prestar de acuerdo a las tareas a realizar y al entorno tecnológico descrito en este pliego para cada uno de los perfiles. El Servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital, designará un/a responsable por cada entorno tecnológico que será el/la encargado/a de establecer, con la periodicidad que se determine, el plan de trabajo y de detallar las tareas a realizar que serán asignadas a las personas del equipo de trabajo por el coordinador que la empresa adjudicataria asigne.

3. Descripción del servicio

La relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz se regirá por los procedimientos incluidos en el ANEXO I, MANUAL DE USO Y FUNCIONAMIENTO PARA LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS DE ASISTENCIAS TÉCNICAS A DEPARTAMENTOS MUNICIPALES y que es de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

3.1 Establecimiento del servicio

Durante esta fase, el adjudicatario iniciará el servicio integrando su equipo de trabajo, tomando conocimiento del entorno, de las herramientas, de las infraestructuras y entornos técnicos y de los procedimientos de trabajo y estándares utilizados en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En la oferta, el adjudicatario deberá definir claramente todas las acciones que llevará a cabo para la ejecución de esta fase, la duración prevista y su grado de implicación.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

3.2 Operación del servicio

La función principal para todos los perfiles técnicos será la de administrar y gestionar los recursos tanto hardware como software de los servidores centrales, bases de datos y almacenamiento que dan servicio a las aplicaciones municipales en sus entornos de Desarrollo, Producción y Backup proporcionando un mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo a dichos sistemas de información.

Se deberán realizar las siguientes **tareas**:

- Instalación, configuración y administración avanzada de los servidores centrales.
- Instalación y configuración de productos software y aplicaciones.
- Instalación, configuración y administración de las distintas bases de datos
- Administración y gestión de los recursos necesarios para el acceso a Internet de los usuarios. la web municipal y sede electrónica
- Administración y configuración de Certificados Digitales.
- Implantación y mantenimiento los entornos de Desarrollo, Preproducción y Producción
- Configuración y gestión de los backups de los distintos sistemas de información
- Planificación y realización de actualizaciones o migraciones de versiones de sistemas operativos y productos, considerando la mínima afección a los usuarios.
- Instalación de parches de sistema operativo y productos software.
- Garantizar la seguridad del sistema informático
- Monitorización de los sistemas, eventos de acceso y aplicaciones
- Establecimiento de planes de contingencia y recuperación de desastres.
- Control, seguimiento y planificación diaria de servicios, procesos y trabajos.
- Optimización de rendimientos.
- Definición y desarrollo de procedimientos y funcionalidades para la explotación de los sistemas.
- Dar soporte de segundo nivel a usuarios de incidencias informáticas y escalado a proveedores
- Mantenimiento de la documentación de toda la configuración
- Mantenerse en continuo reciclaje y formación.
- Soporte a la integración de aplicaciones.

3.3 Seguimiento y control del servicio

El adjudicatario deberá nombrar un/a **coordinador/a** que será el interlocutor único para el seguimiento y control del servicio, para la organización del equipo de trabajo y para cuantos asuntos se deriven de la relación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz presentando los informes que considere oportunos para tal fin.

En la oferta, el adjudicatario deberá definir y describir los mecanismos y procedimientos para el seguimiento y control del servicio definiendo los informes a entregar, hoja de realización de tareas, 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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

3.4 Transición del servicio

Al finalizar el periodo del presente contrato o su prórroga, el adjudicatario se compromete, por un periodo determinado, anterior o posterior a la finalización, a prestar apoyo y a realizar las actividades formativas necesarias para realizar la transición del servicio al siguiente adjudicatario del contrato en caso de que éste sea distinto al adjudicatario del presente pliego, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y minimizar el impacto del cambio.

En la oferta, el adjudicatario deberá definir claramente todas las acciones que llevará a cabo con el fin de garantizar una correcta fase de transición cuantificando los recursos necesarios, el método previsto, duración etc.

3.5 Transferencia tecnológica y propiedad intelectual

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 planteárselas y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

Además, toda la documentación, utilidades y funcionalidades desarrolladas al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con exclusividad y a todos los efectos, sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento previa petición formal del contratista con expresión del fin.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

4. Equipo de trabajo

El equipo de trabajo estará formado por **cuatro técnicos/as de sistemas** con experiencia profesional y nivel de especialización adecuados al servicio a prestar de acuerdo a las tareas a realizar y al entorno tecnológico descrito para cada uno de los perfiles.

El número de técnicos/as por cada perfil será el siguiente:

Perfil	Nº de técnicos/as
Técnico de Sistemas IBM i	1
Técnico de Sistemas Windows	2
Técnico de Sistemas Linux/Virtualización	1

La totalidad del equipo presentado y que han sido consecuentemente valorados, deberá estar disponible para la incorporación de forma inmediata a la formalización del contrato.

El Servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital, designará un/a responsable por cada entorno tecnológico que será el/la encargado/a de establecer, con la periodicidad que se determine, el plan de trabajo y de detallar las tareas a realizar que serán asignadas a las personas del equipo de trabajo por el coordinador que la empresa adjudicataria asigne.

4.1 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz podrá solicitar, por causa justificada, el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un **preaviso de quince días**, por otro de igual perfil técnico, experiencia y conocimientos atendiendo a razones de calidad del servicio o cuando se demuestre que no es el adecuado para las necesidades del servicio.

Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito, **con quince días de antelación**, justificando de forma detallada el motivo que suscita el cambio. La persona sustituta presentada por el adjudicatario deberá tener un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir siendo necesaria su aceptación por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al servicio debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo se entenderán como **periodo de adaptación** y no serán facturables, corriendo a cargo del adjudicatario.

4.2 Cambios en las necesidades de los servicios

Durante el periodo de prestación del servicio podrían producirse cambios en las necesidades de los sistemas de información municipales con respecto al entorno tecnológico sobre el que realizar las tareas descritas que puedan implicar una modificación en el equipo de trabajo. En este caso, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

solicitará al adjudicatario la sustitución de uno o varios miembros del equipo por otro u otros con el nuevo perfil técnico que cubran las nuevas necesidades y que deberán ser sustituidos en el plazo máximo de **un mes.**

Cualquier modificación del equipo de trabajo, sea cual sea su origen, deberá ser aprobado por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

4.3 Formación

Es responsabilidad del adjudicatario garantizar la formación adecuada del personal del mismo asignado al equipo de trabajo. Se valorará el modelo de gestión de la formación por parte de la empresa adjudicataria y el plan de formación propuesto para el equipo de trabajo asignado.

En el caso que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz considere necesario impartir al personal contratado cursos de gestión interna o de formación de aspectos específicos de su entorno tecnológico, las horas empleadas de asistencia a dichos cursos no se facturarán.

5. Entorno tecnológico

Los entornos tecnológicos en los que se desarrollarán las tareas especificadas para cada uno de los perfiles técnicos solicitados serán los que se detallan a continuación:

- **Técnico de sistemas IBM i**
  - Servidores IBM Power Systems
  - Consola de gestión hardware, HMC para servidores IBM Power System
  - Cabinas de almacenamiento IBM
  - Sistema operativo IBM i 7.2 o superior
  - Particionado LPAR para gestión de la virtualización en servidores IBM Power Systems
  - Servidores VIOS, Virtual I/O, para virtualización en Power Systems.
  - Base de datos DB2 para IBM i
  - Cliente IBM i Access e IBM i Access Client SolutionS
  - Entorno de impresión avanzada AFPDS/IPDS
  - Utilidades de DB2 para IBM i (DFU, SQL, Query, iSeries Navigator, etc).
  - Programación en CL
  - Conocimientos en SQL, COBOL y RPG para desarrollo de comandos y funcionalidades de soporte a sistemas y aplicaciones.
  - Conocimientos del funcionamiento de la maquina virtual Java dentro del IBM i
  - Configuración y administración del servidor web http Apache
  - Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
  - Intercambio de ficheros Editran.
  - Software de alta disponibilidad MIMIX.
  - Software de mensajeria Websphere MQ-Series v8 y superior

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- Gestión de la seguridad en el entorno
- Gestión de backups.

- **Técnico de sistemas Microsoft Windows**
  - Administración avanzada sistemas Windows 7 y Windows 10.
  - Administración avanzada sistemas Windows Server 2008, 2012 y 2016.
  - Configuración y administración de los servicios de DNS y DHCP.
  - Configuración y administración de los servicios de dominio de Directorio Activo.
  - Definición y gestión de políticas de usuario y equipo a través de Directorio Activo.
  - Integración Directorio Activo (LDAP-Active Directory y LDAPs)
  - Configuración y administración de servicios de actualización de Windows Server, WSUS.
  - Servicios de Terminal Server.
  - Escritorios Virtuales (VDI).
  - Base de datos SQL Server 2008 y 2014.
  - Administración y gestión de herramientas de seguridad de los servidores y puestos de trabajo municipales: vulnerabilidades de los sistemas, antivirus, firewall, malware etc. Antivirus McAfee
  - Monitorización de sistemas y servicios Nagios, iCinga.
  - Mantenimiento de aplicaciones de terceros: QMATIC, Dorlet, AtMedtra, GesCOL, GesCity, Dinycon, entre otros
  - Gestión de la seguridad en el entorno
  - Gestión de backups. Tivoli Storage Manager,TSM.

- **Técnico de sistemas LINUX/Virtualización**
  - Sistemas Operativos IBM AIX versión 7 o superior, Red Hat Enterprise Linux versión 7 o superior y CENTOS versión 6 o superior.
  - Configuración y administración de servicios: DNS, DHCP, Proxy SQUID, etc
  - Bases de datos DB2 Server Edition para LUW y MySQL.
  - Consola de gestión hardware, HMC para servidores IBM Power System
  - Servidores VIOS, Virtual I/O, para virtualización en Power Systems
  - Configuración y administración de la plataforma colaborativa Open-Xchange para el correo electrónico, contactos y calendarios.
  - Configuración y administración de la plataforma de virtualización VMWARE versión 6 o superior
  - Sistemas de almacenamiento SAN/NAS, EMC VNX
  - Configuración de switches de fibra
  - Configuración y administración del sistema de gestión de blogs WORDPRESS
  - Configuración y administración del gestor documental ALFRESCO
  - Configuración y administración del servidor web http Apache
  - Servidores aplicaciones IBM Websphere, TomCat, Jboss.
  - Monitorización de servicios Nagios, iCinga
  - Protocolo de comunicaciones TCP/IP.
  - Gestión de la seguridad en el entorno
  - Configuración y administración del Tivoli Storage Manager, TSM, para la realización de los backups corporativos.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

6. Ejecución del servicio

6.1 Lugar de prestación del servicio

El servicio contratado se llevará a cabo, inicialmente, en las dependencias municipales, si bien, cuando el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz así lo decida, la empresa adjudicataria tendrá un mes de plazo desde su comunicación, para organizar el traslado del servicio a dependencias de la empresa de forma que el desarrollo de las tareas no se vea interrumpido.

La dotación de los puestos de trabajo (ordenador, impresora y teléfono) y el material específico necesario para la ejecución de las prestaciones objeto del contrato serán a cargo del Ayuntamiento mientras la empresa realice sus labores en las instalaciones municipales. En el momento que la empresa pase a la ejecución de las prestaciones en sus locales, porque así lo haya determinado el Ayuntamiento, será la propia empresa adjudicataria la encargada de proporcionar todos los medios técnicos y materiales para realizar el servicio, cumpliendo para ello las políticas de seguridad y conectividad a los recursos municipales definidas por los servicios técnicos del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital. Así mismo, la empresa adjudicataria se dotará de los medios de comunicación telemática necesarios que permitan establecer una fluida relación entre los miembros del equipo de trabajo y el personal municipal.

Los costes de comida, desplazamientos (aparcamientos, kilometraje, etc.) o cualesquiera otros que puedan derivarse de la relación laboral entre el personal adscrito al contrato y la empresa adjudicataria, correrán por cuenta de esta última, que deberá considerarlos a efectos de incluirlos en su propuesta económica, y sin que se permita su repercusión futura durante la ejecución del contrato

El adjudicatario será responsable de todos los daños y perjuicios que se ocasionen en este Ayuntamiento como consecuencia de un incorrecto cumplimiento del servicio de este contrato, estando siempre al dispuesto en los Pliegos de Condiciones que lo rigen.

6.2 Horario de realización del servicio

El horario de servicio estará de acuerdo a las necesidades concretas y específicas del servicio a prestar.

- Se considerará **horario habitual**:
  - como norma general, el horario de servicio coincidirá con la jornada laboral del personal de las oficinas municipales establecido para los/as técnicos/as del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital (Tecnologías de la Información), siendo actualmente, de 7,5 horas laborales diarias, de lunes a viernes, en horario flexible de 07:00 a 16:00.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- excepcionalmente, cuando se requiera realizar operaciones y asistencias fuera de dicha jornada laboral para la resolución de averías o por paradas planificadas de máquinas o servicios, el horario de servicio podrá llegar hasta las 21:00

El horario habitual será considerado, a nivel de cómputo de horas y facturación, como hora por hora trabajada.

- Se considerará **horario especial**:

  En el caso en el que, por necesidades del servicio o cuando la intervención afecte a un servicio crítico para la organización y ésta debiera ser realizada en horario que menos afecte al funcionamiento de dicho servicio, las operaciones y asistencias requeridas serán en horario nocturno (de 21:00 a 07:00), fines de semana y/o festivos.
  Dichos trabajos tendrán una consideración especial y las horas efectuadas en este horario se considerarán a nivel de cómputo de horas y facturación a 1,5 horas por hora trabajada a cargo del presupuesto máximo contratado.

Sólo se facturarán las horas efectivamente realizadas a mes vencido previa aprobación por los técnicos/as municipales

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	11/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

7. ANEXO1: Manual de uso y funcionamiento para las empresas adjudicatarias de asistencias técnicas a Departamentos Municipales.

7.1 Consideraciones Generales

El presente documento pretende definir las condiciones de relación entre el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y las empresas prestadoras de servicios de Asistencia Técnica. Por tanto, pretende servir de guía a las empresas que resulten adjudicatarias para la prestación de servicios de soporte a la Red y Sistemas de Información Municipales en la ubicación, uso de recursos físicos, organización y funcionamiento, así como en el acceso y uso de aplicativos, datos, informaciones y cualquier otro recurso o contenido de propiedad municipal al que, en razón del servicio a prestar, puedan acceder o usar ocasionalmente o de manera permanente.

En efecto, el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, a través de su Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI considera inevitable para la prestación de determinados servicios relacionados con la Red y sistemas municipales que el prestador de dichos servicios use y acceda a contenidos y recursos cuya propiedad o responsabilidad de uso recaen en el propio Ayuntamiento. Por ello éste Manual de Uso se presenta en orden a garantizar:

- ✓ La seguridad en los accesos físicos y/o lógicos
- ✓ La eficiencia en la prestación de los servicios.
- ✓ La eficacia en la prestación de los servicios.
- ✓ El control municipal
- ✓ Las responsabilidades de todo orden que se pudieran derivar del mal uso, voluntario o no, de los recursos, datos e informaciones.
- ✓ La buena imagen del conjunto del Ayuntamiento así como de sus servicios y personal.

El incumplimiento de los términos del presente documento y la asunción de las consecuencias que de ello pudieran derivarse será responsabilidad, tanto de las personas actuantes como de las empresas adjudicatarias a las que aquellas pertenezcan.

7.2 Normas de funcionamiento

7.2.1 Coordinador de empresa adjudicataria

Toda empresa que resulte adjudicataria para la prestación de los servicios de soporte a la red y sistemas municipales nombrará un **coordinador** perteneciente a dicha empresa. En el caso que una misma empresa sea adjudicataria de más de un contrato de las citadas características podrá nombrar tantos coordinadores como contratos adjudicados, si bien, y en aras a la simplicidad, resulta deseable que sea la misma persona quien desempeñe la labor de coordinación. En cualquier caso el coordinador designado tendrá autoridad y capacidad suficiente sobre la calidad de la ejecución de los servicios adjudicados a su

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	12/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

empresa así como sobre el personal designado para su desempeño, en orden a realizar el seguimiento y cuantas actuaciones se determinen y/o acuerden como necesarias para el buen fin pretendido.

La figura del coordinador o coordinadora será la interlocutora formal operativa para cuantos asuntos figuran en el presente documento y en general para los derivados de la relación entre la empresa adjudicataria y los responsables de los diferentes servicios para los que desarrolle su labor. Esto será así sin perjuicio de las relaciones que entre los máximos responsables del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI –la Directora general u otros- y de la empresa adjudicataria puedan desarrollarse.

Los responsables de los diferentes Servicios del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI remitirán a los respectivos coordinadores de las empresas adjudicatarias, con la periodicidad que se determine, la planificación de actuaciones previstas y/o previsibles para el citado periodo, en orden a que éstos distribuyan entre su personal, asignado al contrato con el Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, las prioridades y cometidos correspondientes, al objeto de coadyuvar a la prestación satisfactoria del servicio o servicios contratados.

7.2.2 Cometidos del coordinador de empresa adjudicataria

La prestación de los servicios se realizará de acuerdo a lo establecido en el correspondiente contrato entre el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI y la empresa prestadora de que se trate. A tal efecto, como anexo al contrato, figurarán las normas de seguridad, operativas y de relación entre las partes cuyo cumplimiento deba ser satisfecho, agrupadas por defecto en el presente Manual. El coordinador deberá conocer dichas normas así como asegurar su conocimiento y cumplimiento por parte del personal de su empresa adscrito al servicio. Además:

- ✓La empresa adjudicataria del servicio contratado proporcionará una relación de las personas, perfiles profesionales, antigüedad en la empresa y rol a desempeñar en la prestación del servicio al comienzo del periodo de prestación del mismo. Así mismo, informará puntualmente y acordará en su caso, a través de la figura del coordinador, de cuantos cambios de personas (altas, bajas, sustituciones, bajas temporales, etc.) se produzcan, así como sus causas, en tanto se mantenga la adjudicación del servicio.

- ✓El coordinador o coordinadora realizará, en la medida de lo posible, una planificación de los servicios demandados, así como procurará conocer los detalles y peculiaridades propios del funcionamiento habitual del Servicio municipal para el que desarrollarán la prestación en orden a que la integración operativa de los equipos asignados por su empresa y los equipos municipales resulte natural.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	13/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- ✓La coordinadora de la empresa presentará a los jefes de servicio para los cuales ha resultado adjudicataria, a las personas que desempeñaran directamente los servicios contratados.

- ✓La empresa prestadora del servicio comunicará al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI cuantas normas de funcionamiento de su personal (jornada laboral y calendario, permisos especiales, justificaciones, procesos formativos, vacaciones, etc.) sean de normal aplicación en su organización. Cualquier modificación considerada necesaria para la correcta prestación del servicio, bien al comienzo de la relación contractual, bien en el trascurso del periodo de prestación del servicio, deberá ser acordada por escrito entre el Jefe del Servicio correspondiente del Departamento TI y el coordinador o coordinadora de la empresa y refrendada, en último extremo por la Directora General del Departamento y un responsable cualificado de la empresa.

- ✓El establecimiento de periodos vacacionales, las bajas previsibles y sus sustituciones, los periodos de permiso especial, etc. deberán ser comunicados por la persona coordinadora de la empresa al Jefe del Servicio Municipal correspondiente con la máxima antelación posible, en orden a que se acuerde la adopción de medidas operativas oportunas para asegurar la continuidad en la prestación del servicio por parte de la empresa contratada.

- ✓Las bajas imprevistas (por enfermedad sobrevenida u otras causas) deberán ser comunicadas en el momento de su conocimiento por parte de la persona coordinadora. Esta además deberá, en su caso, aportar una alternativa de funcionamiento que asegure la prestación del servicio.

- ✓Cada empresa adjudicataria de manera periódica remitirá un cuestionario o realizará una entrevista al, o la responsable del Servicio municipal en orden a evaluar la calidad de la prestación del servicio contratado de acuerdo a los términos del contrato de adjudicación. El coordinador o coordinadora deberá realizar el seguimiento de dicha evaluación, así como proponer y poner en marcha cuantas medidas sean necesarias en aquellos casos en los que la prestación no sea considerada como satisfactoria por los responsables municipales.

7.2.3 Relación con el personal perteneciente a empresas externas.

- ✓El personal de las empresas adjudicatarias designado por éstas para la prestación de los servicios objeto de contrato desarrollarán los mismos siguiendo las directrices generales recibidas por el coordinador o coordinadora de su empresa en relación a las características, estándares de calidad de los servicios a prestar, cumplimiento de plazos y requisitos de entrega, etc.

- ✓Sin embargo incluso en los casos en los que los servicios a prestar conformen unidades singulares de servicio, es más que habitual que dichas unidades singulares desarrollen su labor como parte de un conjunto aún mayor cuya responsabilidad puede recaer o

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	14/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

bien en otras empresas adjudicatarias y/o en personal perteneciente al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz. Es por ello por lo que resultará inevitable la realización conjunta y/o participación en reuniones de trabajo en orden a aunar y dotar de coherencia a contenidos y realizaciones para la construcción, desarrollo, mejora, y cualesquiera supuestos referidos a las competencias y contenidos de servicio propios del Departamento de TI.

- ✓En estas circunstancias, que se podrán repetir a lo largo del periodo de duración del contrato de adjudicación con la empresa, las observaciones, apuntes, comentarios y requerimientos realizados por el personal perteneciente a los diferentes Servicios del Departamento TI, sea cual sea su nivel de responsabilidad jerárquica, serán consideradas por parte del personal designado por las empresas externas adjudicatarias como mejoras, modificaciones en las prioridades y tiempos de los servicios a prestar y/o requerimientos orientados al ajuste y adecuación del servicio o servicios a prestar. En caso de duda, y a todos los efectos, las órdenes o mandatos de ejecución sólo podrán ser realizados por la coordinación de la empresa adjudicataria o, en su defecto, por los responsables de la misma.

- ✓Por la propia naturaleza de los servicios a prestar puede, ocasionalmente, resultar necesaria la interacción directa de personal externo perteneciente a empresas adjudicatarias con personal perteneciente a otros Servicios municipales distintos de los propios del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital – TI, en modo de reuniones, entrevistas, etc. –p.e. en el caso en el que el servicio a prestar sea el desarrollo de un módulo concreto de un aplicativo existente que es necesario contrastar con el usuario final-. En cualquier caso dichas reuniones y/o entrevistas serán coordinadas, supervisadas y dirigidas por un miembro del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI relacionado con el servicio a desarrollar que será, a todos los efectos, el interlocutor del Departamento municipal de que se trate.

- ✓Finalmente en aquellos casos en que los servicios a prestar tengan naturaleza de instalación de infraestructura TIC, mantenimiento de equipamientos y/o infraestructuras TIC u otros similares podrá resultar frecuente la presencia de personal externo perteneciente a empresas adjudicatarias en las instalaciones y oficinas de cualquiera de los departamentos municipales. Dicho personal desarrollará su labor de acuerdo a la planificación realizada en periodos ciertos a lo largo del tiempo de duración del contrato y recibida formalmente por su coordinador; o bien a las demandas realizadas por el Servicio municipal de Atención al Usuario.

7.2.4 Las relaciones entre la empresa adjudicataria y su personal designado para la prestación de los servicios.

La empresa que resulte adjudicataria será en todo momento responsable de la calidad de los servicios prestados y, por tanto, de las actuaciones de su personal designado para tal labor, así como de cuantas incidencias de carácter laboral pudieran ocurrir en el periodo de dicha prestación. Para ello:

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	15/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- **Normas**

La empresa adjudicataria entregará al personal que designe para la prestación de servicios al Departamento de TI las normas que les resulten de aplicación recogidas en el presente Manual de Uso y Funcionamiento, especialmente aquellas referidas a:

- Uso de equipamientos.
- Seguridad de identificación y acceso.
- Uso y confidencialidad de la información y los datos a los que se accede.
- Jornadas laborales, vacaciones, permisos, etc. en tanto modifiquen o interfieran en los habituales en su empresa.
- Interlocución y tratamiento de incidencias siempre a través del coordinador.
- Seguridad e higiene en el trabajo.

- **Relaciones laborales**

- El registro de la actividad diaria en cumplimiento de la jornada laboral se realizará sobre los aplicativos de control propios de la empresa y será ésta la que, a través del coordinador o coordinadora, traslade al Jefe de Servicio dicho registro para su validación en orden al seguimiento del compromiso contractual adquirido por la empresa. En caso de disconformidad con el registro realizado la Jefatura de Servicio comunicará a la Coordinadora dicha disconformidad y esta deberá buscar las vías más eficaces que permitan aclarar la asintonía existente con el profesional implicado.
- A todos los efectos, el personal perteneciente a la empresa adjudicataria deberá relacionarse con ella, a través de los órganos responsables de las relaciones laborales y la gestión de los Recursos Humanos o, en su defecto, a través de la persona coordinadora designada en orden a tratar cuantos asuntos de bajas, ausencias, permisos, condiciones retributivas, asuntos relacionados con la seguridad e higiene en el trabajo o cualquier otro, sean necesarios.
- En aquellos casos en los que los referidos asuntos planteados bien por el propio interesado o bien por la empresa adjudicataria pudieran alterar las condiciones de prestación de los servicios adjudicados en base al correspondiente contrato entre el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI y la empresa contratada, la coordinación de la empresa adjudicataria deberá comunicar formalmente dichas circunstancias a las Jefaturas de los Servicios afectados y/o a la Dirección del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI dichas circunstancias en orden a regularizar y reordenar la relación contractual.

- **El servicio a prestar**

La empresa adjudicataria comunicará con la máxima anticipación posible la planificación y contenidos concretos del servicio o servicios a prestar por parte de su personal, designado a tal efecto. En cualquier caso comunicará el alcance y la naturaleza de los

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	16/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

servicios a prestar e identificará a la figura del coordinador como interlocutor natural para la relación formal con el Departamento TI del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz.

7.3 NORMAS DE USO

7.3.1 Ubicación y accesos físicos.

Resulta recomendable que las empresas adjudicatarias de los contratos de los servicios de soporte a la red y sistemas municipales desempeñen su labor desde sus propios locales y utilizando sus medios e infraestructuras tecnológicas. Sin embargo, en ocasiones es conveniente que dichos servicios se desempeñen en locales municipales y con determinados recursos de la propia Administración.

En efecto, por razones de seguridad y de garantía de accesibilidad y uso de los recursos municipales necesarios, la prestación de algunos de los servicios de soporte debe desarrollarse en entornos de red y de acceso a sistemas y recursos materiales controlados íntegramente por los servicios TIC municipales. Este control sólo es posible en espacios físicos y lógicos propios del Ayuntamiento. Es por ello por lo que el personal perteneciente a las empresas adjudicatarias que presten dichos servicios podrá estar ubicado en las dependencias municipales habilitadas a tal fin. Esto será así tanto para el personal que, de manera permanente deba desarrollar su labor desde puestos estables como para aquel que, en razón del servicio, deba desarrollar gran parte de su labor asistiendo incidencias o realizado instalaciones en cualquiera de las dependencias municipales.

- ✓Para acceder al espacio físico habilitado para las empresas externas el personal perteneciente a las mismas dispondrá de una txartela[1i] personal e intransferible habilitada para tal fin. Dicha txartela posibilitará únicamente el acceso a dichas instalaciones y, únicamente en tanto se preste el servicio, por lo que, en circunstancias de baja prolongada, finalización de la prestación del servicio por la empresa adjudicataria o circunstancias ajenas a la adjudicación –y por tanto al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI- por las que se desvinculase la relación laboral con la empresa adjudicataria, deberá ser devuelta para su destrucción e inhabilitar los accesos.

- ✓El acceso de personas no pertenecientes a las empresas adjudicatarias al citado espacio seguirá a todos los efectos los criterios de seguridad de acceso a instalaciones municipales establecidos por el/los órganos municipales competentes. Por defecto los profesionales municipales del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI tendrán acceso con sus txartelas identificativas. Cualquier otra persona, salvo las pertenecientes a las empresas adjudicatarias habilitadas para ello, deberá pasar por los controles de acceso habituales.

[1] Ver Anexo 1.1

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	17/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- ✓El acceso del personal de empresas adjudicatarias a cualquier otro espacio municipal diferente al habilitado específicamente seguirá los controles de acceso comunes para el conjunto de la población ajena a la plantilla y/o cargos municipales. En éste sentido la txartela facilitada servirá como elemento genérico de identificación.

7.3.2 Acceso lógico a redes, sistemas y datos.

Por razón de la naturaleza del servicio a prestar puede ocurrir que personas ajenas a los Servicios municipales, pertenecientes a empresas adjudicatarias de los servicios de soporte a la red y sistemas de información municipales, deban de acceder a las redes, sistemas aplicativos y/o datos e informaciones internas del propio Ayuntamiento. Dichos accesos se desarrollarán, en todo caso, bajo los criterios y el control de los órganos competentes pertenecientes al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz.

- ✓El acceso a las Redes, aplicativos, sistemas, bases de datos, desarrollos, etc. propiedad o bajo responsabilidad del Ayuntamiento de Vitoria Gasteiz por parte de las personas pertenecientes a las empresas adjudicatarias para la prestación de servicios TIC se realizará de manera que se garantice la identidad del usuario así como la trazabilidad de las actuaciones de éste. Para ello el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI asignará[2] un elemento de identificación y autenticación lógicos a dichas personas.

- ✓Este elemento será personal e intransferible, siendo responsabilidad de la persona a la que se le asigna, cuantas consecuencias se deriven de las actuaciones realizadas bajo dicha identificación lógica.

- ✓En cualquier caso la empresa adjudicataria a la que pertenezca la persona a la que dicha identidad le ha sido asignada, asumirá las citadas responsabilidades.

- ✓En cualquier momento y, sin previo aviso, el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI del Ayuntamiento podrá auditar las actuaciones que se realicen a partir de una identificación asignada.

- ✓En razón de criterios de seguridad, disponibilidad del servicio, criterios técnicos o cualquier otro, una misma persona perteneciente a una empresa adjudicataria podrá disponer de más de un identificador y autenticador lógico facilitado por el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital en orden a acceder a sistemas, redes, datos, etc. de manera diferenciada. Los criterios de uso y responsabilidades derivadas serán de igual aplicación para su titular.

- ✓En ningún caso el usuario lógico asignado a una persona será el mismo que el asignado a otra persona distinta, ni simultáneamente ni a lo largo del tiempo, de manera que no exista duda de la asociación de identidad física e identidad lógica.

[2] Ver Anexo 1.2

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	18/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

7.3.3 Uso de PCs, Portátiles y asimilados.

- ✓El personal perteneciente a las empresas adjudicatarias asignado para la prestación de los servicios podrá utilizar por razones de seguridad y control, PCs, portátiles y asimilados propiedad municipal bajo los criterios que el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI[3] establezca.
- ✓La asignación del equipamiento físico se realizará, por regla general, a personas concretas –cada persona un equipamiento-. En el caso en el que la naturaleza del servicio asignado exija compartir un mismo equipamiento a personas diferentes, sean éstas pertenecientes a la misma empresa adjudicataria o a empresas diferentes, serán los elementos de identificación lógica los que asocien usos de los mismos con personas concretas.
- ✓Dicho personal no podrá realizar copias de datos, contenidos, código, etc. existente o accesible a partir de dicho equipamiento en otros soportes salvo autorización expresa solicitada por el coordinador de la empresa adjudicataria y otorgada por los responsables correspondientes pertenecientes al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI. En cualquier caso, una vez realizada la función para la cual se autorizó dicha copia o copias, la empresa adjudicataria eliminará las mismas y, en cualquier caso antes de la finalización del contrato de adjudicación de la prestación de servicios.
- ✓En el caso en el que, por la naturaleza del servicio, se autorice el acceso lógico a redes, sistemas, datos, etc. de responsabilidad municipal a través de PCs, Portátiles o asimilados pertenecientes a las empresas adjudicatarias, éste será puntual y únicamente para las actuaciones precisas para la prestación del servicio. Una vez finalizada la necesidad se actuará de manera idéntica a lo señalado en el apartado anterior. En cualquier caso la empresa adjudicataria será responsable de cuantos perjuicios, voluntarios o no, se produzcan por el acceso de los citados equipamientos a sistemas, datos, desarrollos etc. de responsabilidad municipal, por lo que deberán asegurar la calidad y “limpieza” de los mismos, así como la identidad y el uso de su personal.

7.3.4 Confidencialidad de la información.

El personal perteneciente a las empresas externas para el desempeño de los servicios para los que sus empresas han resultado adjudicatarias podrá acceder a información de carácter personal, información propia del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz, información propia de los clientes del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI del Ayuntamiento o incluso a datos de terceros, personas físicas o jurídicas. Por defecto, dicho personal externo deberá considerar dicha información como confidencial, no pudiendo guardar, modificar, destruir o utilizar la misma cualquiera que sea el soporte en el que dicha información se encuentre contenida. En tanto que deba acceder y/o poseer información parcial o total así considerada como confidencial, deberá entenderse dicha posibilidad de acceso o dicha posesión con un carácter estrictamente

[3] Ver Anexo 1.3

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	19/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

temporal, en tanto que sea preciso para la prestación del servicio y nunca más allá de la finalización de la relación contractual con la empresa adjudicataria.

En aquellos casos en los que la empresa adjudicataria realice la prestación de servicios desde sus propios locales y utilizando su propia infraestructura tecnológica, no albergará datos así considerados confidenciales más allá de lo estrictamente necesario para el desempeño de los servicios contratados. Será responsabilidad de la empresa, previa comunicación formal al Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI, la devolución y/o eliminación de la información, según convenga en cualquier caso antes de la finalización del contrato de servicios que dio origen a dicha disponibilidad de información.

7.3.5 Uso de elementos de localización y comunicación.

Los elementos de localización y comunicación necesarios para la prestación de los servicios adjudicatarios a los que se refiere éste apartado son el teléfono fijo, el teléfono móvil y la dirección de correo electrónico, dotados y utilizados de acuerdo a los criterios establecidos en el presente documento.

- ✓El teléfono fijo[4] forma parte de la dotación estándar de los equipamientos habilitados por el Ayuntamiento para el personal perteneciente a las empresas adjudicatarias en su cometido de prestación de servicios como modo, principalmente, de interlocución operativa entre los recursos externos asignados a un servicio concreto y los integrantes del Servicio municipal demandante del citado servicio. Podrán existir uno o varios teléfonos fijos por zona habilitada, respondiendo a criterios de optimización y eficacia de recursos. En ningún caso serán teléfonos asignados o asignables, (y por tanto no publicitados ni interna ni externamente) a personas pertenecientes a las empresas externas adjudicatarias ni a las propias empresas.
- ✓El teléfono móvil será siempre un dispositivo aportado por la empresa adjudicataria en los términos habituales para ella y su personal.
- ✓El correo electrónico[5] será asignado a cada trabajador externo por la empresa adjudicataria del Servicio de Asistencia Técnica para la que preste servicios. Es un elemento de comunicación e interacción para la comunicación e intercambio de documentos, datos, informaciones, etc. con los diferentes Servicios municipales con los que aquellas tengan que interaccionar en razón del servicio a prestar.

7.3.6 Uso de espacios virtuales comunes de trabajo.

En aquellos casos en los que, en razón del servicio a prestar, las personas pertenecientes a empresas externas tengan que acceder a espacios virtuales de trabajo compartido, dicho acceso se realizará previa identificación individual, de acuerdo a lo señalado en el presente documento.

[4] Ver Anexo 1.4
[5] Ver Anexo 1.5

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	20/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

En cualquier caso, el acceso a dichos espacios compartidos será directo, sin necesidad de acceder desde otros espacios virtuales de uso común para el personal perteneciente al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. De igual modo, desde dichos espacios de trabajo compartido no deberá accederse a ningún otro espacio virtual, intranet o contenido lógico que no resulte imprescindible para la prestación del servicio adjudicado.

7.3.7 Uso de otros materiales.

En el caso de aquellos servicios adjudicados a empresas externas referidos a mantenimiento e instalación de equipamientos informáticos y ofimáticos, redes, conexiones, etc. en los que sea preciso disponer de los citados equipamientos y materiales, se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

- ✓ En ningún caso el acceso al almacén o almacenes municipales en los que se encuentran los materiales y equipamientos de sustitución y/o instalación municipales será libre.
- ✓ La retirada, devolución o entrega de materiales se realizará de manera tal que quede constancia de ello.
- ✓ El personal perteneciente a las empresas externas adjudicatarias solicitará, de acuerdo a la planificación facilitada por su coordinadora, o a las necesidades surgidas de manera imprevista, los materiales y/o equipamientos precisos para la prestación del servicio. Dicha solicitud se realizará de manera que conste la persona que retira dichos materiales y la empresa a la que pertenece. En el caso de devolución y/o entrega de materiales y/o equipamientos se realizará el mismo proceso.
- ✓ Transitoriamente en lo que al grupo de microinformática se refiere, se podrá identificar una persona responsable del mismo que pueda acceder directamente al almacén correspondiente.

En relación a materiales diversos de normal uso en la oficina, comúnmente denominados consumibles, se definirá un sencillo protocolo para su uso. Excepcionalmente, el personal perteneciente a empresas externas podrá solicitar dichos materiales.

7.4 ANEXO 1.1: Txartela de acceso

- **Descripción:**

  Se refiere al soporte físico que permite la apertura de la puerta de acceso a las instalaciones municipales en las que se encuentran el personal perteneciente a las empresas de Asistencia Técnica, así como elemento genérico de identificación en dependencias municipales. Dicha tarjeta será facilitada por el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital – TI y su diseño incorporará la fotografía de la persona a identificar y logo de su empresa (empresa adjudicataria). De acuerdo a las condiciones del contrato incorporará además la fecha de finalización del mismo.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	21/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- **Características:**
  - Dicha txartela es personal e intransferible. Su asociación a una autorización de acceso a determinadas instalaciones municipales se realizará siguiendo el procedimiento establecido por el Departamento de TI.
  - En caso de sustitución por parte de la empresa de la persona asignada al servicio, la persona sustituida deberá devolver la txartela para su destrucción y perderá la autorización de acceso a las instalaciones municipales y en su lugar su sustituta tendrá dicha autorización. En caso de no ser devuelta, el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz registrará incidente de seguridad.
  - En caso de extravío, el coordinador de la empresa adjudicataria deberá comunicar por escrito dicha circunstancia. El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz registrará un incidente de seguridad. La funcionalidad de acceso será anulada generándose una nueva txartela a todos los efectos.
  - Será responsabilidad de la empresa adjudicataria la gestión y/o comunicación de las incidencias que pudieran producirse.

- **Usos:**

  En el ámbito de la prestación de los servicios contratados únicamente servirá para posibilitar el acceso a las instalaciones municipales cedidas a las empresas adjudicatarias para el desempeño del servicio o servicios contratados. Así mismo servirá como elemento genérico de identificación en dependencias municipales.

7.5 ANEXO 1.2: Loggin in (login)

- **Descripción:**

  Se refiere al elemento de identificación y autenticación usado por el personal asignado por las empresas adjudicatarias, para el acceso a sistemas, aplicativos, bases de datos, redes, etc. (en adelante “a sistemas”) propiedad y/o gestionados por el Departamento de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria – Gasteiz.

- **Características:**
  - Será un identificador y autenticador facilitados por el Departamento de Tecnologías de Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Si bien el usuario externo podrá cambiar el autenticador, en orden a su más fácil recuerdo, siempre será gestionado por el citado Departamento. Así la validez o no del nuevo autenticador propuesto será siempre responsabilidad del Departamento de TI.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	22/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- Dicho identificador y autenticador estarán siempre asociados a la identidad de una única persona asignada. En el caso en el que las personas asignadas cambien el Departamento de TI asignará una nueva identidad y usuario a dichas personas.
- Será el Departamento de TI quien autorice y establezca los sistemas y niveles de acceso asignados a cada uno de los identificadores y autenticadores.

- **Usos:**

  - Cada persona con acceso a los Sistemas será responsable de la actividad desarrollada con su identificador y autenticador y las consecuencias que de ahí puedan derivarse. En última instancia será la empresa adjudicataria, a la cual pertenece la persona asignada la que resultará responsable de cuantas consecuencias negativas pudieran derivarse.
  - En los casos en los que, por razón de la propia operativa de administración y configuración de servidores o equipos, así se considere, diversas personas podrán conocer y usar un identificador y autenticador compartido. En éstos casos los cuidados y cautelas de uso y confidencialidad serán especialmente contempladas no obviándose, en ningún caso, las responsabilidades señaladas en el apartado anterior.

7.6 ANEXO 1.3: PCs, Portátiles,…

- **Descripción:**

  Se refiere a los ordenadores personales, portátiles y asimilados puestos a disposición de las empresas prestadoras de los servicios de asistencia técnica en orden a que las personas asignadas por cada empresa desempeñen su labor de manera supervisada y controlada por los responsables de seguridad de Sistemas y Redes del Departamento de de Administración Municipal y Transformación Digital - TI.

- **Características:**

  - Las características técnicas de dichos equipamientos serán las definidas por el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI.
  - El acceso a redes municipales, navegación web, aplicativos, etc. de dichos sistemas será posible de acuerdo a los protocolos establecidos por el Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI.
  - El Departamento de de Administración Municipal y Transformación Digital - TI podrá implementar mecanismos y auditar los equipos en orden a asegurar el uso y manipulación adecuada de los mismos.

- **Usos:**

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	23/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

- Las personas pertenecientes a las empresas adjudicatarias únicamente podrán utilizar los equipamientos facilitados para el desempeño del servicio encomendado a su empresa.
- Cada equipamiento tendrá una única persona asignada como usuaria. El arranque del mismo se realizará con el identificador y autenticador asignado/gestionado por el Departamento de de Administración Municipal y Transformación Digital - TI. Por tanto las consecuencias y usos del equipamiento correspondiente a una persona realizados por terceras personas será responsabilidad suya y en cualquier caso de su empresa.
- La persona asignada no podrá modificar, instalar, copiar, etc. cualquier equipamiento software distinto del facilitado. En caso necesario, la empresa interesada deberá solicitar dicha modificación al servicio correspondiente del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI.
- En el supuesto en el que se desatienda un equipamiento propiedad municipal durante un corto periodo de tiempo el sistema deberá activar su bloqueo.
- En el caso de equipos móviles se tendrán especiales precauciones en:
  - ✓ En que dichos dispositivos únicamente contengan los aplicativos y datos precisos para la prestación del servicio.
  - ✓ En transporte y control de dichos equipamientos, en orden a que no sufran deterioros físicos ni extravíos.
  - ✓ En el acceso accidental a información y datos propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por parte de terceras personas. No se podrá modificar, instalar, copiar, etc. cualquier equipamiento software distinto del facilitado. En caso necesario la empresa interesada deberá solicitar dicha modificación al servicio correspondiente del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI.

7.7 ANEXO 1.4: Teléfonos de mesa

- **Descripción:**

  Se refiere a los teléfonos ubicados en las dependencias habilitadas por el Ayuntamiento para las empresas prestadoras de servicios de asistencia técnica. Dichos teléfonos son usados habitualmente por parte de las personas asignadas por las empresas prestadoras.

- **Características:**

  - La existencia de teléfonos de mesa forma parte del equipamiento estándar de las oficinas habilitadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.
  - En ningún caso se asociarán números de teléfono ubicados en los espacios para empresas externas a personas pertenecientes a dichas empresas. Esto supone,

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	24/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

entre otras cosas, que únicamente se publicarán en las guías internas municipales los números de teléfono de los Servicios del Departamento de Administración Municipal y Transformación Digital - TI de acuerdo a las operativas y necesidades de servicio que se determinen.

- **Usos:**
  - Las personas asignadas únicamente podrán utilizar los equipamientos facilitados para el desempeño del servicio encomendado por su empresa.
  - Así los teléfonos de mesa disponibles se utilizarán para el citado fin.

7.8 ANEXO 1.5: Dirección de correo electrónico

- **Descripción:**

  Se refiere al elemento de identificación usado por el personal asignado por las empresas adjudicatarias, para el envío y recepción de correos electrónicos necesarios para la prestación de los servicios de soporte.

- **Características:**

  Será una dirección de correo facilitada y gestionada por la empresa adjudicataria del Servicio de Asistencia Técnica de que se trate.

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	25/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM

i

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*	LOINAZ BALAGUER PEREZ (Jefatura De Unidad De Explotación y Cau De Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	20/07/2020 14:30:23
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	26/26

LSP6G7UKAUU5K6L5GQIKT33TZM