PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE LA ANTEIGLESIA DE ERANDIO (EXP 18CONT-2023/000003)

1. Introducción

El presente documento incluye las especificaciones técnicas para la contratación de la gestión integral del servicio de informática del Ayuntamiento de la Anteiglesia de Erandio, en adelante el Ayuntamiento.

Contenido

1. Introducción 1
2. Objeto del contrato 2
3. Condiciones generales 2
4. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS 3
4.1. Deber de secreto 3
4.2. Medidas de seguridad 3
4.3. Cláusula de confidencialidad 3
4.4. Responsabilidad y causas de resolución del contrato 3
5. Ámbito de cobertura del servicio 4
6. Ámbito tecnológico 4
7. Condiciones particulares 5
7.1. Funciones generales 5
7.2. Lugar y horario 5
7.3. Funciones específicas jefe de sistemas 6
7.4. Funciones específicas jefe de proyectos 7
7.5. Perfil competencial 8
7.5.1. Titulación Académica 8
7.5.2. Conocimientos 8
7.5.3. Habilidades 8
8. Formación personal adscrito al servicio 8
9. Movilidad del personal 9
10. Análisis de productividad 9
11. Soporte técnico 9
12. Auditoría de Seguridad 9

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato, con arreglo a las prescripciones técnicas que se establecen en el presente pliego, es, por una parte, la prestación directa de servicio a las personas usuarias de equipos informáticos y sus periféricos y, por otra, el mantenimiento, mejora y desarrollo racional de nuestro sistema informático

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

3. Condiciones generales

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento del Ayuntamiento de Erandio funcione correctamente.

En el concepto de sistema informático del Ayuntamiento de Erandio se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, Tablets, PC's, impresoras, scánners, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras, monitores, discos duros externos, cámaras digitales, memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA, smartphones, y resto de periféricos y accesorios) tanto con garantía en vigor, como todos aquellos con garantía vencida.

La adjudicataria deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento. La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario.

Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes. La adjudicataria se compromete a mantener cualquier equipamiento informático que el Ayuntamiento de Erandio pudiera adquirir en el período de validez del contrato, de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea.

Con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio en relación a la gestión de calidad e informático, será necesario que los licitadores acrediten que están en posesión, al menos, de las soluciones para el Trabajo Moderno y Seguridad del programa Microsoft Cloud Partner Program (MCPP).

4. SECRETO DE LAS COMUNICACIONES Y PROTECCIÓN DE DATOS

4.1. Deber de secreto

El personal de la adjudicataria deberá observar en todo momento el secreto profesional y deber de confidencialidad sobre todos los datos de carácter personal a los que pudiera tener acceso incidentalmente en el cumplimiento de las tareas encomendadas. El personal de la adjudicataria queda obligado a no revelar, transferir, ceder o comunicar de cualquier forma datos de carácter personal a terceras personas, obligación que se mantendrá aún finalizada su relación con ésta. La adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir a su personal las obligaciones establecidas en el presente pliego y, en concreto, las relativas al deber de secreto.

4.2. Medidas de seguridad

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir todo lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos que le sea de aplicación y a actuar de acuerdo con las instrucciones del Ayuntamiento de Erandio.

En concreto:

- La empresa adjudicataria garantizará que la información de la que disponga por razón de la prestación del servicio no pueda ser visible por personas no autorizadas. Así, los lugares donde almacenen guarden o conserven la información deberán ser aptos para garantizar el deber de confidencialidad.
- La adjudicataria se compromete a destruir todos los datos de carácter personal que conozca en virtud de la prestación del contrato. Esta obligación afecta a todo soporte o documento en el que conste cualquier tipo de dato de carácter personal y adoptará las medidas necesarias para garantizar la imposibilidad de recuperación de este tipo de datos.
- Cualquier incidencia que afecte o pudiera afectar a la seguridad de los datos de carácter personal propiedad del responsable de fichero durante o posterior a la vigencia del presente contrato será comunicada de inmediato al Ayuntamiento de Erandio.

4.3. Cláusula de confidencialidad

La empresa adjudicataria certificará que el personal a su cargo ha firmado una cláusula de confidencialidad por la cual se comprometen a no revelar la información que conozcan en función de su cargo o cometido durante la prestación del contrato y posteriormente al mismo, así como que conoce las medidas de seguridad tendentes a garantizar el cumplimiento de la normativa relativa a la protección de datos de carácter personal.

4.4. Responsabilidad y causas de resolución del contrato

La empresa adjudicataria que incumpla lo establecido en los apartados anteriores responderá de las infracciones en que hubiera incurrido, así como de cualquier reclamación que por las personas interesadas se interponga ante la Agencia de Protección de Datos competente y de la indemnización que, en su caso, se reconozca a la persona afectada que ejercite la acción de responsabilidad por el daño o lesión que sufra en sus bienes o derechos

5. Ámbito de cobertura del servicio

Los edificios a los que habría que prestar este servicio, en la actualidad, serían los siguientes:

- Casa consistorial
- Behargintza
- Polideportivos
- Música Eskolas
- Bibliotecas
- Juzgado de Paz
- Euskaltegis
- Residencia y Centro de salud de Erandio Goikoa
- SACs de Astrabudua y Altzaga
- Centro Cultural Josu Murueta
- Merkatu Zaharra y Gaztetxoko
- Centro cultural Jose Mª Olague
- Centro Jubilados Altzaga y Astrabudua
- Antiguo Ambulatorio de Astrabudua
- Ascensor Ategorribarri
- Ascensor Metro Astrabudua
- Túneles de Lutxana

6. Ámbito tecnológico

El entorno tecnológico a cubrir por el equipo técnico que preste el servicio es el siguiente:

Telecomunicaciones

Centralita MxOne (Telefonica)

Comunicaciones y Seguridad -red cableada y WiFi

Electrónica de Red (HP y Huawei)

Sistemas Corporativos:

Servidores (HP y Huawei)

Virtualización (VMWare)

Almacenamiento (HP MSA y Huawei)

Backup (Veeam)

Antivirus (Panda , Microsoft Defender)

Firewall (Fortinet, Juniper)

Telefonía Móvil y Fija

Equipamiento Audiovisual (Videoproyectores)

Aplicaciones Corporativas (Biscaytik, Población, Recaudación, Registro, Seguimiento de Expedientes, EuroCop, Deporwin, etc.) o futuros.

Sitio Web Corporativo del Ayuntamiento

Software Estándar (Microsoft Office Professional, Oracle, SQL server, Aplicaciones TAO y Aplicaciones Lantik)

Microinformática- (HP) equipamiento perteneciente a las personas trabajadoras del ayuntamiento y resto de organismos:

250 Ordenadores Personales con S.O Windows 10, aplicaciones Office 365 y acceso a las aplicaciones corporativas.

22 Portátiles con S.O: Windows 10, aplicaciones Office 365 y acceso a las aplicaciones corporativas.

36 impresoras departamentales

Este inventario es orientativo, ya que al ser un servicio vivo, puede haber modificaciones en el momento de la adjudicación del contrato, o en el transcurso de la duración del mismo.

7. Condiciones particulares

7.1. Funciones generales

Las funciones generales son inherentes a la totalidad de los puestos de trabajo del Ayuntamiento de Erandio y, entre ellas, destacan las siguientes:

- Informar y atender al ciudadano o al resto de empleados, según proceda, para resolver aspectos de su competencia.
- Cuidar y mantener las herramientas, el material y la maquinaria utilizados.
- Manejar los ordenadores y aplicativos informáticos y tecnológicos necesarios para el correcto desempeño del puesto de trabajo.
- Cumplimentar las actividades en los plazos y calidades previstas.
- Asistir a cuantas reuniones de trabajo sea convocado durante su jornada de trabajo.
- Tratar de resolver cuantos problemas surjan en su ámbito de gestión y responsabilidad profesional, poniendo en conocimiento de su superior las incidencias producidas.
- Desempeñar tareas o responsabilidades distintas a las correspondientes al puesto de trabajo que se ocupe, siempre que resulten adecuadas a su clasificación, grado o categoría y cuando las necesidades del servicio así lo justifiquen.
- Cumplir con las normas y procedimientos en materia de prevención de riesgos laborales, en materia de protección de datos de carácter personal, de transparencia y acceso a la información pública y de políticas de seguridad en la utilización de medios electrónicos.
- El personal debe tener conocimiento de Euskera a nivel hablado y escrito
- Realizar todas las funciones legal y/o reglamentariamente establecidas.

7.2. Lugar y horario

El lugar de prestación de estos servicios será tanto el edificio principal del Ayuntamiento como las dependencias municipales localizadas en otros edificios del municipio.

Como norma general, la prestación de estos servicios se realizará a razón de 7 horas por cada día laborable según el calendario de trabajo del Ayuntamiento de Erandio, siendo el horario habitual de 8:00 a 15:00. Cualquier alteración a esta planificación se comunicará al Delegado del Contratista con la antelación suficiente.

La prestación del servicio de forma presencial se corresponde a 2 perfiles a jornada completa de 2 jefes de departamento (1 jefe de sistemas y 1 jefe de proyectos).El mínimo de horas presenciales requeridas para la prestación del servicio es de 3.000 horas.

A efectos de facilitar un servicio más ágil el adjudicatario usará siempre que sea posible, herramientas de conexión remotas que faciliten una resolución más rápida de las incidencias reportadas fuera del horario laboral. Cuando se detecte que una incidencia nos es solucionable en Remoto, se transferirá al servicio de mantenimiento correctivo.

7.3. Funciones específicas jefe de sistemas

- Realiza las tareas encomendadas por sus superiores jerárquicos dentro de las cualificaciones propias de su perfil profesional.
- Seleccionar las herramientas ofimáticas adecuadas a las necesidades municipales y controlar su implantación.
- Realizar las tareas técnicas que se requieran para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Colabora en la formación del personal afecto en aquellos proyectos o actuaciones de su competencia.
- Garantizar el funcionamiento adecuado de los dispositivos instalados.
- Diseñar planes de contingencias y de recuperación ante eventuales situaciones y/o incidencias.
- Coordinar la gestión y administración de las redes locales y las bases de datos de los sistemas de información.
- Impulsar el adecuado uso de los recursos tecnológicos municipales como una herramienta de gestión.
- Proporcionar soporte técnico en TIC al resto de las unidades y servicios municipales.
- Velar por la integridad, seguridad y coherencia de la información almacenada en los sistemas municipales, así como la elaboración de los planes de contingencia a seguir en caso de producirse situaciones en que estas se vean afectadas.
- Realizar el mantenimiento de todos los sistemas informáticos municipales así como de la tecnología en uso en cada momento.
- Configurar todos los equipos, sistemas y periféricos.
- Supervisar y mantener el adecuado funcionamiento de todos los sistemas
- Coordinar las actividades que en materia de TIC se realizan en las diferentes Unidades o Servicios del Ayuntamiento de Erandio.
- Llevar a cabo la atención de necesidades y gestión de incidencias de los usuarios y de los distintos sistemas de información.
- Administrar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación para contribuir a los objetivos de la organización, poniendo recursos informáticos a disposición de los usuarios y velando por su adecuado uso.
- Definir los estándares, establecer las políticas y administrar los recursos de redes, sistemas operativos, equipos, Bases de Datos, Comunicaciones, etc.
- Sistematizar las operaciones y procesos que se realizan en otras unidades o departamentos municipales.
- Administrar, custodiar y respaldar los datos almacenados en los Sistemas de Información gestionados.
- Recopilar, racionalizar y priorizar los requerimientos en TIC
- Preparar las propuestas que se requieran para definir adquisiciones de productos y/o servicios relacionados con las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como gestionar y supervisar la ejecución de los mismos.
- Efectuar la configuración y mantenimiento de equipamiento hardware y software
- Gestionar el contacto con los proveedores informáticos para las tareas de actualización de equipos y aplicaciones y la resolución de incidencias que requieran de esta colaboración externa, cuando así se lo encomiende el Jefe del Departamento
- En función de los presupuestos autorizados, realizar la petición de ofertas y compras de suministros informáticos
- Realizar las tareas de mantenimiento de los servidores, aplicaciones en general y páginas Web

- Atender y resolver las incidencias registradas por los usuarios de los equipos informáticos del Ayuntamiento y organismos autónomos.
- Gestión del inventario de equipos y material informático
- Mantenimiento de los sistemas de copias de seguridad
- Formación a usuario en el funcionamiento de los equipos y aplicaciones informáticas
- Colaborar en las tareas de implantación de nuevos sistemas y aplicativos
- Mantenimiento, soporte y explotación de las redes de datos y telecomunicaciones
- Ejecutar demás tareas análogas que en su momento puedan requerirse para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática del Ayuntamiento u organismos autónomos.
- Todas aquellas tareas no especificadas anteriormente, que sean necesarias para el desarrollo del servicio y las que le sean encomendadas.

7.4. Funciones específicas jefe de proyectos

- Estudiar, desarrollar y proponer la implementación de nuevas tecnologías, aplicaciones y sistemas.
- Realiza las tareas encomendadas por sus superiores jerárquicos dentro de las cualificaciones propias de su perfil profesional.
- Analizar y validar técnicamente cuantos sistemas y aplicativos informáticos se pretendan implantar en Ayuntamiento para la mejora del acceso de los ciudadanos a la Administración utilizando las Tecnologías de la Información y comunicación, firma electrónica, notificaciones telemáticas, etc.
- Realizar las tareas técnicas que se requieran para garantizar el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.
- Colabora en la formación del personal afecto en aquellos proyectos o actuaciones de su competencia.
- Garantizar el funcionamiento adecuado de los dispositivos instalados.
- Diseñar planes de contingencias y de recuperación ante eventuales situaciones y/o incidencias.
- Impulsar el adecuado uso de los recursos tecnológicos municipales como una herramienta de gestión.
- Proporcionar soporte técnico en TIC al resto de las unidades y servicios municipales.
- Realizar el análisis, diseño y desarrollo de nuevos sistemas de información propuestos por otras Unidades o Servicios.
- Supervisar todo proyecto informático municipal contratado a terceros, además de ser el interlocutor técnico que sirva de enlace entre las empresas externas y el Ayuntamiento de Erandio.
- Velar por la integridad, seguridad y coherencia de la información almacenada en los sistemas municipales, así como la elaboración de los planes de contingencia a seguir en caso de producirse situaciones en que estas se vean afectadas.
- Supervisar y mantener el adecuado funcionamiento de todos los sistemas
- Planificar, organizar, dirigir y controlar los esfuerzos, actividades y recursos relacionados con las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Coordinar las actividades que en materia de TIC se realizan en las diferentes Unidades o Servicios del Ayuntamiento de Erandio.
- Administrar eficientemente las tecnologías de la información y la comunicación para contribuir a los objetivos de la organización, poniendo recursos informáticos a disposición de los usuarios y velando por su adecuado uso.
- Sistematizar las operaciones y procesos que se realizan en otras unidades o departamentos municipales.
- Formular estrategias para el desarrollo y uso de las TIC en el Ayuntamiento de Erandio, todo siguiendo las líneas y políticas establecidas para ello.
- Recopilar, racionalizar y priorizar los requerimientos en TIC
- Preparar las propuestas que se requieran para definir adquisiciones de productos y/o servicios relacionados con las tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como gestionar y supervisar la ejecución de los mismos.
- En función de los presupuestos autorizados, realizar la petición de ofertas y compras de suministros informáticos
- Realizar las tareas de mantenimiento de los servidores, aplicaciones en general y páginas Web
- Atender y resolver las incidencias registradas por los usuarios de los equipos informáticos del Ayuntamiento y organismos autónomos.

- Gestión del inventario de equipos y material informático
- Mantenimiento de los sistemas de copias de seguridad
- Formación a usuario en el funcionamiento de los equipos y aplicaciones informáticas
- Colaborar en las tareas de implantación de nuevos sistemas y aplicativos
- Mantenimiento, soporte y explotación de las redes de datos y telecomunicaciones
- Ejecutar demás tareas análogas que en su momento puedan requerirse para el correcto funcionamiento de la infraestructura informática del Ayuntamiento u organismos autónomos.
- Todas aquellas tareas no especificadas anteriormente, que sean necesarias para el desarrollo del servicio y las que le sean encomendadas.

7.5. Perfil competencial

7.5.1. Titulación Académica

El personal deberá acreditar un título de Técnico de Sistemas o similar (FP2).

7.5.2. Conocimientos

- **Conocimientos técnicos**: conocimientos intermedios-elevados en herramientas de administración, desarrollo, gestión y evaluación basadas en la implantación de las TIC, planificación local para la sociedad de la información y el conocimiento, diseño, programación y actualización de contenidos web, interoperabilidad y diseño de servicios integrados, diseño y construcción de bases de datos relacionales, sistemas operativos, análisis orgánico y lenguajes de programación y redes informáticas y telemáticas.
- **Normativos**: conocimientos de lenguaje jurídico, derecho administrativo y de organización administrativa.
- **Aplicación a la gestión**: conocimientos intermedios gestión de proyectos y programas y de redacción y presentación de informes; conocimientos intermedios de gestión por procesos, técnicas de organización y sistemas de gestión de la calidad, conocimientos intermedios de administración electrónica.
- **Informática**: cultura, participación y civismo digital, tecnología digital y uso del ordenador y del sistema operativo, navegación y comunicación en el mundo digital, tratamiento de la información escrita, tratamiento de la información gráfica, tratamiento de la información numérica, tratamiento de los datos y presentación de contenidos (nivel medio).

7.5.3. Habilidades

- **Competencia digital**: ser capaz de utilizar todas las funcionalidades las TIC así como impulsar o fomentar el uso de éstas en otros ámbitos o personas a través del asesoramiento o la formación.
- **Dominio profesional**: ser capaz de interpretar las novedades, tendencias y cambios relacionados con su ámbito de trabajo para mejorar los métodos y sistemas de trabajo.
- **Orientación a la ciudadanía**: ser capaz de resolver demandas y problemas para orientar a la ciudadanía y velar por que el equipo dé una buena atención y un buen servicio a la misma.
- **Orientación a la calidad del resultado**: ser capaz de alcanzar y superar los estándares de desempeño y los plazos establecidos, fijándose para uno mismo y/o para las otras personas los parámetros a alcanzar.

8. Formación personal adscrito al servicio

Con el fin de garantizar la actualización de los jefes de Sistemas y Proyectos, será necesario impartir un mínimo de 20 horas anuales para cada una de las personas especialmente en materias relacionadas con el objeto del contrato especialmente en las siguientes:

- Vmware VCP7-DCV
- MS-500

Esta formación debe realizarse dentro de la duración del contrato.

La empresa adjudicaría deberá de hacerse cargo de todo coste de formación ocasionado por las certificaciones.

El Ayuntamiento de Erandio deberá validar la formación que se proponga.

9. Movilidad del personal

Debido a la dimensión del municipio de Erandio y como se podrá realizar el trabajo en diferentes ubicaciones, el adjudicatario deberá aportar un vehículo rotulado con el logo del Ayuntamiento para uso del personal.

La empresa adjudicataria se hará cargo de todos los gastos derivados del uso y mantenimiento del vehículo (combustible, seguros, ...). El vehículo deberá contar con un seguro a todo riesgo.

10. Análisis de Productividad

El adjudicatario tendrá que realizar un análisis sobre la productividad de las herramientas digitales de Microsoft 365 en uso dentro del Ayuntamiento de Erandio utilizando las siguientes herramientas:

- Assessment Microsoft 365
- Power Platform

Entregables: la empresa adjudicataria presentará un informe en el que se incluirá:

- Análisis de la telemetría de los diferentes servicios y aplicaciones en uso.
- Identificación de los diferentes escenarios y prioridades.
- Propuesta de herramientas adicionales.
- Análisis de posibles mejoras a implementar.
- Posibles propuestas de actuación.

El adjudicatario deberá realizar un análisis en el que se detecten procesos, los cuales se puedan optimizar a través de Power Platform.

11. Soporte técnico

El adjudicatario prestará un Soporte Técnico en remoto que ayude a solventar las posibles contingencias técnicas; el número de horas de este servicio será de 100 horas anuales.

12. Auditoría de Seguridad

El adjudicatario realizará una auditoría de seguridad sobre el tenant del Ayuntamiento y entregará un informe con las principales vulnerabilidades a mejorar.