



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2024/CO_SSUM/0020

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN
DE LA RENOVACIÓN DEL SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA
PARA LA ELABORACIÓN DE CONTENIDOS FORMATIVOS TT KNOWLEDGE FORCE
WORKBENCH**

Administrazioa
Modernizatzearen Saila

Ustiapen eta Komunikazio Zerbitzua
Servicio de Explotación y Comunicaciones

Departamento
de Modernización de la Admi-
nistración

Teodoro Dublang margolaria, 25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua CSV (Código Seguro de Verificación))	NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE	Data eta Ordua Fecha y Hora	21/05/2024 14:44:45
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	1/4



NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE



ÍNDICE

ÍNDICE	2
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETO DEL CONTRATO	3
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS REQUERIDOS	3

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/>

Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoen alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera.

Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.

Sinatzailearen izena Firmado por	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua) CSV (Código Seguro de Verificación)	NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE	Data eta Ordua Fecha y Hora	21/05/2024 14:44:45
Zerbitzaria Servidor	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea Página	2/4



NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE



1. Introducción

En el año 2014 el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz adquirió la herramienta informática **TT KNOWLEDGE FORCE WORKBENCH** para la elaboración de contenidos formativos: documentación y píldoras formativas sobre las aplicaciones corporativas.

Dicha herramienta se utiliza por personal técnico de los servicios de Desarrollo para la tramitación y Servicio de Secretaría Técnica del Departamento de Modernización de la Administración y del Servicio de Atención Ciudadana y Transparencia del Departamento de Gobierno Abierto, principalmente con el rol de AUTOR.

Dicha herramienta, requiere de su renovación para que las herramientas sigan funcionando y se proporcione un mantenimiento y soporte adecuado que evite o minimice interrupciones en el servicio que prestan así como para garantizar la evolución tecnológica mediante actualizaciones o parches, ya que el contrato de mantenimiento en vigor vence el 31 de diciembre de 2024.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la renovación durante **dos años**, para el periodo del 1 de enero de 2025 al 31 de diciembre de 2026, del uso, mantenimiento y soporte técnico de la herramienta informática **TT KNOWLEDGE FORCE WORKBENCH** para la elaboración de contenidos formativos con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y su evolución tecnológica.

Por lo tanto, quedará incluido, según las condiciones especificadas posteriormente:

- Uso de las licencias adquiridas de la herramienta TT Knowledge Force Workbench
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Asistencia y soporte técnico remoto ilimitado

3. Descripción de los servicios requeridos

Quedará incluido durante todo el periodo de mantenimiento:

- Renovación del **uso de las siguientes licencias** de las que se dispone, necesarias para el funcionamiento de la herramienta TT Knowledge Force Workbench

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektronikoen kopiatan baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	21/05/2024 14:44:45
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	3/4
 NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE			



Número de Licencias	Descripción
1	Modalidad servidor
2	Modalidad cliente nominativa con los idiomas de creación de contenidos español, euskera, francés e inglés

- **Mantenimiento correctivo** para la resolución de errores o incidencias técnicas detectadas en el funcionamiento de los productos software indicados que impidan o afecten el uso normal del servicio y a su funcionalidad total o parcial.
- **Mantenimiento evolutivo** proporcionando el acceso a las nuevas versiones y a todas las actualizaciones software de los mencionados productos que incluyan, entre otros, nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento o seguridad o cambios derivados de modificaciones de la normativa aplicable de obligado cumplimiento.
- **Asistencia y soporte técnico** remoto ilimitado en cuanto a número de incidencias, horas de servicio, etc. para el diagnóstico y resolución de problemas o dudas sobre la configuración, funcionalidad o rendimiento de los productos software objeto del contrato.
- **Condiciones del mantenimiento:**
 - o Los canales de comunicación disponibles serán, por lo menos, telefónico y vía correo electrónico.
 - o Para la realización de diagnósticos de problemas y su resolución se establecerá una conexión VPN remota entre la empresa y el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz configurada según las condiciones establecidas por el servicio de Explotación y Comunicaciones del Departamento de Modernización de la Administración.
 - o La asistencia y soporte técnico será, al menos, de 8x5 (8 horas diarias, 5 días hábiles por semana, de lunes a viernes).
 - o Clasificación de incidencias y tiempos de respuesta:
 - Incidencias críticas: Provocan la parada total del sistema y por tanto la interrupción del servicio. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 2 horas.
 - Incidencias graves: Provocan la parada parcial del sistema, o de parte de sus funciones. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 4 horas.
 - Incidencias leves: El resto de incidencias. Tiempo máximo de respuesta desde la comunicación de la incidencia: 8 horas
- En todo caso, se deberá incluir las condiciones específicas de los niveles de servicio ofertados y los procedimientos de apertura y seguimiento de las incidencias.

Egiazatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/ <i>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/</i> Agiri honek sinadura elektronikoa darama, konfiantzazko zerbitzu elektronikoaren alderdi jakin batzuk arautzen dituen azaroaren 11ko 6/2020 Legearen arabera. <i>Este documento incorpora firma electrónica de acuerdo a la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.</i>			
Sinatzailearen izena <i>Firmado por</i>	ANA MARIA LAFUENTE ORAA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Modernización de la Administración)		
EKS (Egiazatzeko Kode Segurua) <i>CSV (Código Seguro de Verificación)</i>	NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE	Data eta Ordua <i>Fecha y Hora</i>	21/05/2024 14:44:45
Zerbitzaria <i>Servidor</i>	Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala	Orrialdea <i>Página</i>	4/4
 NRYZHKZXXAXYG4SAVYL5YZMVGE			