

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información ubicados en las distintas dependencias del Ayuntamiento de Etxebarri, así como la asistencia, consultoría y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática

1.- ANTECEDENTES.

El Ayuntamiento de Etxebarri a lo largo de los últimos años, y con la finalidad de prestar un mejor servicio público, se ha dotado de un importante parque informático que ayuda a gestionar las diversas necesidades de los distintos servicios que se desarrollan en aras a la implantación de la administración electrónica.

El correcto funcionamiento de dicho sistema en su conjunto es, por tanto, la garantía de un eficiente y adecuado funcionamiento de los servicios del Ayuntamiento. Dada la relevancia del mismo, se propone la contratación de un servicio de asistencia técnica en los términos recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas particulares.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

La presente contratación tiene como objeto el mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información ubicados en las distintas dependencias del Ayuntamiento de Etxebarri, del modo que se indica en los apartados siguientes, así como la asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para el Ayuntamiento de Etxebarri.

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 las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

3.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

3.1. 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 Etxebarri funcione correctamente.

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

vigor, así como aquellos con garantía vencida.

El adjudicatario 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.

3.3. El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Etxebarri pudiera adquirir en el período de validez del contrato. En el anexo se incluye la relación de oficinas y edificios del Ayuntamiento de Etxebarri que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

3.4. El Ayuntamiento de Etxebarri dispone de una infraestructura híbrida basada en Windows Server 2022 (migración sin finalizar) y Microsoft 365. En este sentido, la solución técnica ofertada se ha de desarrollar en el marco del entorno tecnológico descrito, y deberá comprender, como mínimo lo siguiente:

a) Administración del sistema. Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- administración de estaciones de trabajo
- administración de servidores de virtualización basados en VMWare vSphere.
- administración de servidores virtuales, así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- administración de la red y su topología (redes Lan, Wifi...)
- seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios (firewalls Fortigate, vpns entre delegaciones, accesos remotos, filtrado de contenidos, IPS..)
- protección del sistema contra ataques desde el exterior
- copias de seguridad tanto de datos como de servidores virtuales completos
- administración de todas las cuentas de correo del Ayuntamiento, incluyendo dispositivos iphone, smartphone y similares

b) Mantenimiento de equipos y programas. Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos
- instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- mantenimiento de ordenadores e impresoras
- gestión de los recursos compartidos en la red
- instalación y mantenimiento de los programas de cada puesto de trabajo
- gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- gestión de recursos en Microsoft 365 (buzones, Teams, Onedrive, Sharepoint, OneNote...)
- asistencia al trabajo informático a los usuarios

- asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- gestión de la topología de la red

c) Ayuda y formación. Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal municipal y formación específica, a determinar, en materia informática.

d) Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica. El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Etxebarri estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Apoyo al plan de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento de Etxebarri.
- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
- Estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática tanto física como lógica.

e) Registros estadísticos. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- número de intervenciones de hardware y software
- equipos reparados
- equipos sustituidos
- incidencias destacables
- otros datos que se consideren de interés

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento.

f) Monitorización de activos. La empresa adjudicataria deberá monitorizar los distintos activos, de tal forma que pueda detectar cualquier problema (caída de líneas, servidores...) y de forma proactiva avisar y resolver el problema.

4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1. Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias municipales.

4.2. En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, comunicaciones, impresoras de red).

- criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- Criticidad normal (escáneres y resto de equipamiento)

4.3. El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

criticidad incidencia	tiempo respuesta	tiempo solución
máxima	2 horas	24 horas
media	4 horas	48 horas
normal	8 horas	72 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia. Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

4.4. Mantenimiento preventivo. Se realizará de forma presencial y consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático del Ayuntamiento de Etxebarri. Al menos con una periodicidad semanal se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

Deberá expresarse y se valorará el detalle de las acciones que la empresa adjudicataria plantee realizar.

4.5. Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del Ayuntamiento de Etxebarri para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia,

quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un puesto de trabajo o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información. En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o con la conectividad de red, la empresa adjudicataria deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo motivo justificado que lo impida.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

4.6. Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos. Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición del Ayuntamiento de Etxebarri para solucionar una avería hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato. Si por la naturaleza de la avería, debe sustituirse completamente algún punto de red, se hará con cargo a este servicio, y en ningún caso se considerará como la instalación de un nuevo punto.

4.7. Reparación averías de equipos. La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. La empresa adjudicataria deberá garantizar, bajo su responsabilidad, la previsión de cualquier clase de repuestos. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por el Ayuntamiento.

4.8. Sustitución de equipos. La empresa adjudicataria sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no pudiese realizarse en el plazo previsto, el equipo o sistema, por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Igualmente se podrá requerir la sustitución, cuando la reparación "in situ" presente especiales dificultades, y el equipo averiado deba ser retirado para su reparación en los talleres del adjudicatario. En ambos casos, el adjudicatario proporcionará el equipo de sustitución, de iguales o superiores características al equipo averiado. Si, ante la imposibilidad de reparar una avería, fuera necesaria la sustitución definitiva de un equipo por otro, éste será suministrado por el adjudicatario.

La empresa adjudicataria deberá dotarse y disponer en su almacén de un stock de equipos para sustitución y material para reparación de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo estipulado. El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del Ayuntamiento para cumplir con este requisito.

En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original será de 2 semanas.

4.9. Instalación y configuración de equipos y software básico. La adjudicataria se encargará

de la preparación de los equipos nuevos y a reutilizar. Siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos en cliente) la adjudicataria se encargará también del transporte, instalación y configuración del software básico, entendiendo por tal el que homologue y/o apruebe el Ayuntamiento de Etxebarri.

4.10. Partes de mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por parte del Ayuntamiento de Etxebarri por teléfono o mediante correo electrónico, y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc). Además, todo el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, sms o email.

4.11. El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

- Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento del Ayuntamiento de Etxebarri.
- Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

4.12. Horario de prestación del servicio. El servicio se prestará, preferentemente, en estos horarios:

centro de trabajo	horario de prestación del servicio
Casa Consistorial y Juzgado de Paz	lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 hrs
CIME	lunes a viernes laborables, de 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 20:00 hrs
Servicios Sociales	lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 hrs
Servicio de Euskera y Juventud	lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 hrs
Bibliotecas	lunes a viernes laborables, de 09:00 a 13:00 y de 16:00 a 20:00 hrs
Casa de Cultura	lunes a viernes laborables, de 16:00 a 20:00 hrs
Gaztegun	lunes a domingo: de 17:00 a 21:00 hrs

El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de los mencionados centros de trabajo.

Se seguirá el calendario de días festivos propio del Ayuntamiento de Etxebarri. Asimismo, de cara a los mantenimientos preventivos de los sistemas, se podrá requerir una vez al mes sin coste adicional la presencia de dicho técnico fuera de los horarios indicados.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio, y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema. En todo caso, el Ayuntamiento de Etxebarri podrá requerir una actuación de urgencia, a través del coordinador del servicio del adjudicatario, quien podrá cambiar las prioridades de las tareas a realizar.

4.13. Desarrollo del servicio. El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por el Ayuntamiento. Ambas interlocuciones se reunirán, al menos, mensualmente y analizarán tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades.

Para ello y con al menos dos días de antelación a la fecha propuesta de reunión remitirá el informe de seguimiento correspondiente. El informe del servicio contemplará, al menos, los siguientes aspectos: seguimiento del servicio, coordinación de las acciones en curso, incidencias significativas ocurridas y gestión dada, análisis de problemas y recomendaciones sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, nuevos productos o estrategias o cualquier mejora que se considere oportuna.

4.14. Medios humanos. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación al contrato, como mínimo, dos administradores de sistemas. Ambas personas deberán acreditar documentalmente una experiencia mínima de 3 años en tareas propias del objeto del contrato en la empresa adjudicataria, como condición esencial de ejecución del contrato.

4.15. El soporte podrá darse en euskera.

4.16. Traspaso de conocimiento. Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 8 semanas para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de la metodología de trabajo. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

5.1. Propiedad intelectual de los trabajos. El adjudicatario reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva del Ayuntamiento de Etxebarri, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario. También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programario del Ayuntamiento de Etxebarri, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

5.2. Confidencialidad de la información. El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Etxebarri.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de protección de datos de carácter personal. En particular, la empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos del Ayuntamiento de Etxebarri conforme a las instrucciones de éste, a no utilizarlos o aplicarlos con fin distinto al que figura en el presente pliego, y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Una vez finalizada la relación contractual, la adjudicataria se compromete a devolver al Ayuntamiento de Etxebarri los datos de carácter personal tratados y a destruir todas las copias de los mismos que obrasen

en su poder.

5.3. Seguridad. El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Etxebarri, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Etxebarri debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

5.4. 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 Etxebarri para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

5.5. Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por la adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Etxebarri, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del Ayuntamiento de Etxebarri.

6.- ESTRUCTURA DE LA PROPOSICIÓN TÉCNICA DE LAS EMPRESAS LICITADORAS

En la oferta se detallarán SEPARADAMENTE los siguientes apartados, y en el siguiente orden:

- Descripción y planificación del servicio ofertado.
- Mantenimiento preventivo: planificación, metodología y procedimientos con indicación de dedicación presencial.
- Mantenimiento correctivo: planificación, metodología y procedimientos especificando tiempos de respuesta y resolución.
- Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos: planificación, metodología y procedimientos
- Reparación de averías de equipos: procedimientos.
- Sustitución de equipos: procedimientos.
- Indicación y acreditación, en su caso, de las certificaciones de fabricante de hardware y software con las que se cuenta.
- Recursos humanos y técnicos adscritos al servicio.

- Propuesta de asesoramiento tecnológico: alcance, metodología y procedimientos.
- Mejoras

ANEXO 1: ÁMBITO DE COBERTURA DEL SERVICIO

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

- Casa consistorial
- CIME
- Área Socio-Cultural
- Servicio Social de Base
- Bibliotecas
- Juzgado de Paz
- Euskaltegi
- Elkartegune
- Casa de Cultura
- Talka Gaztegune

Este número de edificios podría sufrir alteraciones.