DOSIER ZK. - *Nº EXPEDIENTE:*
2024/CO_ASUM/0003

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

Expediente	:	2024/CO_ASUM/0003
Titulo	:	Arrendamiento, mantenimiento y actualizacion de 12 oficinas electronicas de tramitacion
Departamento	:	GOBERNU IREKIA ETA GIZARTE ETXEAK GOBIERNO ABIERTO Y CENTROS CÍVICOS
Código CPV	:	30210000

1. ANTECEDENTES.

Durante varios años el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz ha puesto a disposición de la ciudadanía dispositivos electrónicos de autoservicio para el acceso a la tramitación electrónica.

La ciudadanía ha realizado un uso importante de estos dispositivos ubicados en su mayor parte en Centros Cívicos. Estos dispositivos han permitido ofertar en un horario más amplio que el de las oficinas de atención, los trámites más demandados por la ciudadanía, evitando en muchos casos esperas en las oficinas de atención.

Además la entrada en vigor de la ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo común recoge en su artículo 12 que "Las Administraciones Públicas deberán garantizar que los interesados pueden relacionarse con la Administración a través de medios electrónicos, para lo que pondrán a su disposición los canales de acceso que sean necesarios así como los sistemas y aplicaciones que en cada caso se determinen".

2. OBJETO DEL CONTRATO

2.1. Objeto

El presente pliego de condiciones técnicas, tiene por objeto especificar las condiciones mínimas para el arrendamiento, soporte y mantenimiento de 12 oficinas electrónicas de tramitación en régimen de arrendamiento sin opción a compra. La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo la instalación (hardware/software), transporte, montaje, configuración y puesta en marcha de los mismos en las diferentes oficinas 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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

2.2. Alcance

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo las siguientes tareas:

- Suministro, instalación y puesta en marcha de 12 oficinas electrónicas, incluyendo todos sus componentes en las distintas ubicaciones municipales.
- Mantener los equipos tanto a nivel físico como lógico, reponiendo todos los elementos necesarios.
- Monitorizar continuamente de la disponibilidad de los equipos.
- Llevar a cabo los desarrollos de los servicio previstos en este pliego, así como nuevos desarrollos de servicios solicitados durante la duración del contrato sin coste añadido.
- Adaptación del diseño a la imagen corporativa del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz (tanto en la parte física de las oficinas electrónicas como en los servicios desarrollados)
- Sustitución de consumibles de cuya adquisición se hará cargo la empresa.
- Revisiones periódicas in situ.
- Renovación de los vinilos de los equipos por deterioro.
- Renovación y sustitución preventiva de los dispositivos hardware.
- Integración con las aplicaciones municipales
- Traslados de las oficinas electrónicas a otras oficinas municipales si fuera necesario y retirada de equipos.
- Todos los gastos incurridos como consecuencia de la prestación de los servicios demandados: portes, desplazamientos, dietas, así como cualquier otro gasto necesario, serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

2.3. La empresa adjudicataria deberá proveer al ayuntamiento de un entorno para obtener datos estadísticos del uso de los puntos autoservicio. Estos informes serán configurables por periodo de tiempo, franja horaria y tipo de servicio. Estos informes contendrán al menos información de:

- Número de accesos por tipo de trámite.
- Número de consultas
- Incidencias de uso.
- Averías y acciones para su resolución.

2.4. Trámites a los que se debe dar servicio en esta primera fase de implantación:

- Cita previa.
- Inscripción a sorteos de cursos.
- Consulta de resultados a sorteos.
- Inscripción en cursos.
- Volantes de empadronamiento.

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

- Registro Electrónico.
- Búsquedas de información.
- Pagos
- Obtención de certificados
- Copias de recibos
- Identificación del conductor en sanciones
- Justificantes de Ayudas Sociales
- Impresión de documentos (DIN-A4)
- Buzón ciudadano
- Sede electrónica / Servicios on-line

Todos los servicios anteriores están soportados en aplicaciones de desarrollo propio del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, salvo el registro electrónico que está soportado en Gregistro de la empresa Guadaltel.

La lista de trámites variará a lo largo del contrato (y dentro del mismo) debiendo la empresa adjudicataria llevar a cabo los desarrollos necesarios para su implantación en las oficinas electrónicas, incluidas las integraciones con las aplicaciones corporativas. Todo el servicio se ofertará en euskera y castellano y algunas opciones si se detecta la necesidad en inglés.

La propiedad intelectual de los desarrollos llevados a cabo será del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, proporcionando el adjudicatario el código fuente de los desarrollos llevados a cabo y documentación de los mismos.

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. Información de base.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz facilitará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria para poder llevar a cabo el objeto del contrato. La empresa no podrá utilizar esta información para otros fines diferentes al objeto de este contrato. La utilización inadecuada de esta información será objeto de penalización por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El adjudicatario y todo el personal que intervenga en la ejecución del servicio queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, utilizando los datos de carácter personal únicamente para cumplir los objetivos del presente contrato, quedando totalmente prohibida cualquier comunicación o cesión de datos de carácter personal a terceros sin el previo consentimiento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Deberá cumplir lo dispuesto en la legislación vigente en materia de Protección de datos de carácter personal.

3.2. Documentación y soporte de incidencias.

Tanto el hardware como el software se deberán suministrar con al menos los siguientes manuales:

- Manual de usuario que recoja el funcionamiento de cada uno de los módulos que integran los sistemas a desarrollar.
- Manual de instalación, donde se especificará el procedimiento de instalación con los requisitos mínimos necesarios.
- Manual de administrador que recogerá la descripción de las opciones de configuración, procedimientos de copias de seguridad, documentación sobre la seguridad de las aplicaciones y cualquier otro procedimiento que necesite la aplicación.
- Modelo de datos de la aplicación.

Se identificaran las personas responsables para la resolución de las diferentes tipologías de incidencias y el protocolo a seguir para la resolución de las mismas.

4. REQUERIMIENTOS TECNICOS.

4.1. Suministro y configuración de las 12 oficinas electrónicas

En la propuesta se detallará las oficinas electrónicas que se presenten y que deberán cumplir al menos los siguientes requisitos

4.1.1. Equipamiento

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

- Carcasa metálica antivandálica, cuyo ancho máximo será de 1 metro.
- Diseño personalizado de acuerdo a la imagen corporativa del ayuntamiento.
- Las máquinas deberán cumplir las normas de accesibilidad, con un diseño adaptado a las personas con movilidad reducida que utilicen sillas de ruedas, cumpliendo los estándares de accesibilidad en altura y facilidad de uso.
- Estructura, pantalla táctil y teclado antivandálico (con ratón integrado).
- Monitor táctil de 19,5 pulgadas, formato 16:9 con resolución de 1920x1080
- Escáner de documentos de identificación con comprobación de la autenticidad de DNl y NIE.
- Escáner de documentos A4, deben permitir una manipulación sencilla y una buena calidad de imagen, resolución 4800x4800
- Lector USB.
- Lector de código de barras + QR. Lectura de códigos 1D, 2D, impresos o digitales
- Impresora láser DIN-A4 con capacidad mínima para 500 folios y velocidad de impresión hasta 40 ppm mínimo
- Lector de tarjetas criptográficas compatible con el DNI electrónico, tarjetas con certificado electrónico, chips Mifare 1k (sin contacto) y de tarjetas bancarias
- CPU i5, 8Gb RAM, disco SSD 250 Gb, equipo de altas prestaciones preparado para 24x7
- Sistema de anclaje
- Dispositivo tipo tablet para recoger firma biométrica

4.1.2. Instalación física de cada oficina electrónica.

La instalación física de las oficinas electrónicas será llevada a cabo por la empresa adjudicataria. La obra civil necesaria para la instalación, la conexión a la red eléctrica y de datos correrá a cargo del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El resto de acciones necesarias para la instalación y puesta en marcha de las oficinas electrónicas correrá a cargo de la empresa licitadora.

4.1.3. Software.

La solución será un sistema con los siguientes componentes:

- Terminal autoservicio.
- Programación básica por terminal, navegador customizado y drivers de los periféricos.
- Sistema de Administración remota.
- Aplicación de configuración, control y protección de acceso a Internet y establecimiento de menú de acceso a las URL.
- Aplicación de monitorización para el control y configuración remota de los dispositivos electrónicos, con detección y aviso de averías y obtención de estadísticas de uso.

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	5/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

- Aplicación de seguridad que permite la detección y el bloqueo en caso de uso no autorizado de los dispositivos de almacenaje extraíbles y la información en tiempo real de la actividad de los mismos.
- Aplicación de seguridad que impida el acceso a la CPU desde cualquier opción del menú.
- Control de impresiones desde navegador.
- Aplicación que permite realizar electrónicamente tramites administrativos con el ayuntamiento. El acceso a los servicios que necesiten identificación podrán llevarse a cabo a través de certificado electrónico, la tarjeta municipal ciudadana (usuario, password, juego de barcos), mediante los medios que verifique la entidad certificadora Izenpe (Giltza) o mediante escaneo del DNI/NIE.
- Aplicación que permita escanear documentos DINA 4 para adjuntar a aplicaciones
- Área informativa personalizable. La solución contará con software para publicación de información municipal/campañas.

El software instalado deberá tener las características siguientes:

- Las pantallas resultantes deberán ajustarse a la imagen corporativa el ayuntamiento
- Todas las pantallas se visualizarán en euskera y castellano e incluso alguna en inglés.
- La interfaz resultante será amigable, clara y de uso sencillo.

4.1.4. Descripción de los servicios a desarrollar.

Se relaciona una breve descripción de los servicios a desarrollar (todos los servicios incluirán la gestión de errores y se comunicarán con los sistemas municipales a través de servicios web)

- Salvapantallas Informativo
- Cita previa.
    - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)
    - Presentar pantalla con tantos botones como citas se pongan accesibles
    - Seleccionar tipo de cita
    - Llamar al servicio web para cumplimentar datos y dar de alta
    - Obtener justificante de cita mediante impresión, envío a e-mail o almacenamiento e USB
- Consulta de resultados a sorteos
    - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)
    - Llamar a servicio web que devuelve la relación de cursos asignados y presentar en pantalla
- Inscripción en cursos
    - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	6/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

- Llamar a un servicio que presente el espacio web de inscripción con los datos de identificación cumplimentados

- Volantes de empadronamiento.
  - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)
  - Llamar a un servicio que indica los volantes disponibles para la persona identificada
  - Mostrar botones correspondientes a los tipos de volantes que puede obtener la persona identificada
  - Imprimir el volante correspondiente al botón seleccionado, o enviar vía e-mail o almacenar en USB

- Registro Electrónico.

  Identificación mediante escaneo de documento de identificación original

  Comprobar los datos en terceros, si no está dar un mensaje para que pase por ventanilla

  Si es correcto presentar pantalla para recoger datos de procedimiento, extracto y se dará la posibilidad de adjuntar documentación mediante el escáner de DINA4 o USB (previo análisis de antivirus).

  El sistema generará un documento de solicitud e incluir el software necesario para que la ciudadanía firme, mediante cualquier sistema de firma legalmente reconocido, los documentos incluidos y la solicitud.

  Llamar al servicio que da de alta en el registro
  - Si todo está correcto se imprimirá justificante o enviará vía e-mail o almacenará en USB
  - Si hay algún error, mostrar mensaje de aviso.

- Pagos:
  - Mostrar botones de tipos de documentos cobratorios
  - Según el documento seleccionado llamar a la página web correspondiente
  - Introducción de datos cobratorios (manual o código de barras)
  - Pagar (recoger datos de la tarjeta)

- Obtención de certificados
  - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)
  - Mostrar botones correspondientes a los tipos de certificados que puede obtener la persona identificada
  - Imprimir el certificado correspondiente al botón seleccionado o enviar via e-mail o almacenar en USB

- Copias de recibos
  - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original
  - Llamar al servicio web para conexión con la sede electrónica

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	7/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

- Identificación del conductor en sanciones : acceso a la sede electrónica
- Justificantes de Ayudas Sociales :
    - Identificación mediante escaneo de documento de identificación original u otro sistema de identificación (certificado, TMC)
    - Llamar al servicio web correspondiente e Imprimir el justificante
- Impresión de documentos (DIN-A4)
- Buzón ciudadano: acceso a la web municipal
- Búsquedas de información: acceso a la web municipal
- Sede electrónica / Servicios on-line: acceso a la web municipal

4.1.5. Descripción de la solución de programación.

El software necesario para el desarrollo de las aplicaciones deberá estar detallado en la propuesta, licenciado e incluido dentro del precio de licitación.

5. PLAZO DE ENTREGA.

El plazo máximo de entrega, instalación será de dos meses desde la firma del contrato. En ese plazo los 12 kioskos están instalados, en marcha y los servicios solicitados en funcionamiento. El registro electrónico se pondrá en funcionamiento una vez iniciado el proyecto.

La partida presupuestaria será la 1825.3371.22702

6. FORMA DE PAGO

El pago de las cuotas de arrendamiento se hará efectivo semestralmente.

7. SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS

El Adjudicatario asume durante toda la vigencia del contrato la obligación de mantener todos los elementos suministrados, incluyendo la mano de obra, desplazamientos y la sustitución de los dispositivos en caso necesario, que serán siempre de características iguales o superiores a la suministradas inicialmente.

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	8/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

El Ayuntamiento podrá solicitar la sustitución de cualquiera de los elementos que componen la oficina electrónica por averías repetidas o frecuentes.

El adjudicatario deberá asegurar que el funcionamiento de los servicios y de los dispositivos es el mismo en todas las oficinas electrónicas suministradas, y realizará revisiones periódicas para comprobar el correcto funcionamiento de los elementos hardware y software.

El adjudicatario será responsable de proporcionar todos los consumibles y de renovarlos.

El adjudicatario pondrá a disposición del ayuntamiento un soporte de asistencia telefónica de 8:00 a 19:00 de lunes a viernes, así como un correo electrónico para reportar incidencias.

Además proporcionará asistencia técnica y formación a los técnicos municipales para la gestión y uso de las oficinas electrónicas.

El desarrollo de las tareas de mantenimiento y soporte deberá realizarse en coordinación con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, estableciendo reuniones de seguimiento para el diseño de la solución más adecuada a las necesidades que se planteen.

8. ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y el proveedor firmarán un acuerdo de nivel de servicio en el que se establecerán los tiempos de respuesta y resolución de incidencias, así como las penalizaciones en caso de incumplimiento.

Tiempo Máximo de resolución (TMR). Tiempo máximo desde la recepción de la avería hasta su resolución.

	Descripción	**TMR**	**Penalizaciones por incumplimiento**
Alta	El sistema global no está en funcionamiento. O La incidencia afecta a un servicio crítico para la operativa global del Ayuntamiento.	4 horas	0,50% de la anterior factura semestral por incidencia
Media	El rendimiento del sistema está degradado y dificulta el uso de algún servicio no crítico en ese momento. La resolución requiere un cambio de periféricos, reconfiguración, (habiendo elementos en stock)	24 horas	0,35% de la anterior factura semestral por incidencia
Baja	El rendimiento del sistema está degradado, pero no dificulta el uso de servicios.	48 horas	0,25% de la anterior factura semestral por incidencia

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri elektroniko honen kopia baten osotasuna egiaztatzea ahalbidetzen du, helbide honetan: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
El código de verificación (CSV) permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: https://sedeelectronica.vitoria-gasteiz.org/verifirmav2/
Agiri honek sinadura elektronikoa darama, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	9/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A

O

La resolución requiere un cambio de en el desarrollo del software

El TMR se negociará en caso de que la resolución requiera un cambio de periféricos o elementos que es necesario adquirir o se requiera un cambio de software de mayor calado.

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, 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*	MARIA AMAYA MUGICA RECALDE (Jefatura de Servicio de Información y Atención Ciudadana de Gobierno Abierto y Centros Cívicos)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	12/02/2024 13:40:47
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	10/10

ENJXARKSCMVUYSBO4KWCNCSF7A