DOKUMENTUA / DOCUMENTO: Baldintza teknikoen plegua / Pliego de Prescripciones Técnicas

ESPEDIENTE ZENBAKIA / Nº EXPEDIENTE: **22/2024/KN_P1**

SAILA / DEPARTAMENTO: Informatika eta Komunikazioak

IZENBURUA/ TÍTULO: Mantentze mikroinformatikoaren zerbitzua Durangoko Udalaren instalazioetan 4 urte.

[Saltar al texto en castellano]
[Jauzi egin aurkibidera]

1. Testuingurua

Kontratu honen aurretik, Durangoko Udalak udal-parke informatikoari buruzko mantentze-zerbitzuen urteko kontratu txikiak formalizatu zituen. Kontratu honen bidez, zerbitzu horiek lau urtez jarraian lizitatu nahi dira, eta horrek kontratua handia izatera behartzen du.

2. Kontratuaren gaia

Kontratu honen helburua Durangoko Udalaren instalazioetan mantentze mikroinformatikoko zerbitzua ematea da.

3. Proiektuaren deskribapena

Inbentario-parkeetan adierazitako ekipoetan emango da mantentze-zerbitzua, horietakoren bat matxuratzen bada, bai eta matxura horien ondorioz kaltetutako osagaiak konpondu edo ordeztu ere.
Europako Kontseiluaren Kontratuen Hiztegi Bateratuaren (CPV) nomenklaturari dagokion kodifikazioa honako hau da:

- 50300000-8 – Ordenagailu pertsonalekin, bulegoko ekipoarekin, telekomunikazioekin eta ikus-entzunezko ekipoarekin lotutako konponketa- eta mantentze-zerbitzuak eta lotutako zerbitzuak.

3.1. Mantentze zuzentzailea

Matxuraren abisua jaso ondoren, enpresa esleipenduneko teknikari bat gertakariaren lekura joango da, eta konponketarako behar den materiala emango zaio, jakinarazitako sintoma kontuan hartuta. Matxuratutako elementua konpondu eta/edo ordeztu egingo da, eta ekipoa baldintza operatiboetan utziko da.
Konponketa ondo egiten bada, edo ordeztu behar bada ere, segurtasun-kopiak, sistema eragilea eta abar kargatu, konfiguratu, eskualdatu edo kargatuko dira, ekipoa baldintza operatiboetan uzteko. Durangoko Udalak ezarritako prozeduren arabera.
Zerbitzutik kanpo geratzen dira ezohiko edo ezusteko gertakariek eragindako matxurak, eta oker edo iruzurrezko manipulazio batek eragindakoak, baldin eta kalte handiak edo elementu edo osagai esanguratsuren bat haustea badakarte.
Mantentze-lan zuzentzaileak ez du barne hartzen:

- Kontsumigarritzat jotzen diren osagaiak (adibidez: papera, tonerra, etab.).
- Aldez aurretik adostutako elementu fakturagarriak (adib.: sareko kablea, SD txartela, etab.).

Konponketa *in situ* edo enpresa esleipendunaren lokaletan egingo da.

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

Zerbitzua landako bide-teknikarien bidez egingo da, eta gertuen dagoen enpresa esleipendunaren zerbitzu-puntutik joango dira.

3.2. Aldi baterako ordezkapena

Batzuetan, arazoak izaten dira berehala konpontzeko, aldizkako matxurak izaten dira, diagnostikatzeko zailtasunak izaten dira, etab. Kasu horietan, diagnostiko egokia egiteko eta erabiltzaileari ahalik eta denbora gutxien bermatzeko, enpresa esleipenduneko teknikariak erabaki dezake matxuratutako ekipoa antzeko ezaugarriak eta konfigurazioa dituen beste batekin ordezkatzea behin-behinean.
Batzuetan, berehala konpontzeko zailtasunak, aldizkako matxurak, diagnostikatzeko zailtasunak eta abar izaten dira. Kasu horietan, diagnostiko egokia egiteko eta erabiltzaileari ahalik eta denbora gutxien bermatzeko, gehienez hiru (3) eguneko epea ezartzen da gorabehera jakinarazten denetik matxuratutako ekipoaren antzeko ezaugarriak eta konfigurazioa dituen beste bat behin-behinean jarri arte.
Gorabeherak konpontzeko atzerapenak behar bezala justifikatu beharko dira, eta Durangoko Udalak kontratua aurkaratzeko eskubidea gordeko du bestela.

3.3. Datuak berreskuratzea

Diskoen matxura batek eragin badu gorabehera, enpresa esleipenduneko teknikariak, matxura konpondu ondoren, Durangoko Udaleko Informatika eta Telekomunikazio Sailak emandako kopia berrezarriko du, eta ekipoa erabat operatibo utziko du.
Prozesu bera egingo da matxuratutako ekipoa aldi baterako ordeztu behar denean, bai ordeztutako ekipoan, bai konpondu ondoren erabiltzailearen ekipoan.
Prozedura honen bidez, datuak galtzea saihesten dugu, eta ekipoa erabilgarri gera dadin, Durangoko Udalak erabiltzen duen oinarrizko softwarea berriro instalatuko da.

3.4. Zerbitzu-mailaren ordutegia eta akordioa

Eskainitako zerbitzu-maila betetzeko enpresa esleipendunaren konpromisoa Durangoko Udalaren eta enpresa esleipendunaren arteko lan- eta harreman-esparrua da, eta emandako zerbitzuen kalitatea kontrolatzeko, berrikusteko eta jarraitzeko oinarri gisa balio du.
Jarraian, enpresa lizitatzaileek eskaini beharreko zerbitzu-mailari buruzko akordioen taula orientagarri bat:

Zerbitzu-mailari buruzko akordioak		
Gorabeherak jasotzea	Jaiegunak ez diren astelehenetik ostiralera: 08:00etatik 18:00etara	
Zerbitzuaren ordutegia	Jaiegunak ez diren astelehenetik ostiralera: 08:00etatik 18:00etara	
Erantzuteko denbora	Ekipoak	4 ordu
Ebazteko denbora	Ekipoak	8 ordu

3.5. Zerbitzuaren konpromisoak

Enpresa esleipendunak lizitazio honetako parke informatiko osoari buruzko esperientzia teknikoa justifikatu beharko du.
Enpresa esleipendunak azpiegitura propio nahikoa izan beharko du Bizkaian, kontratu honek irauten duen bitartean sortzen diren gorabeherak modu positiboan konpontzeko gai izango dena.
Enpresa esleipendunak zuzenean eman beharko ditu kontratu honetan zehaztutako zerbitzuak, eta ezin izango dizkie beste enpresa batzuei azpikontratatu.
Enpresa esleipendunak konpromiso hauek hartuko ditu:

- Durangoko Udalak bere parke informatikoan ezarri nahi dituen etorkizuneko produktu eta zerbitzuetan eboluzionatzea.

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

- Eragiketaren eta jardueraren beraren inguruabarren berri ematea uneoro, bereziki agindutako zerbitzuren bat bere gaitasun teknikoen gainetik badago.
- Kontratu honen babespeko ekipoen mantentze-lanetan ordezko pieza originalak erabiltzen direla bermatzea.

3.6. Zerbitzuaren ustiapenari buruzko informazioa

Enpresa esleipendunak Durangoko Udalaren esku jarriko ditu, sei hilean behin, gorabeheren abisuei, erantzun-denborei eta gorabeherak konpontzeko denborei buruz lortutako datu guztiak, ekipo moten arabera banatuta.
Datu horiekin, aldian behin jarraipen-bilera bat egingo da, ekintza jakin batzuen unean uneko beharrak zehazteko, hala nola prebentziozko mantentze-lanak, behaketa-ekipoak eta abar.
Aldizkako txostenetan agertu behar duten datuak honako hauek dira:

- Taldearen marka eta eredua.
- Serie-zenbakia eta etiketa.
- Kokapena (atxikita dagoen saila, zerbitzua edo zentroa).
- Deia jaso den eguna eta ordua.
- Erantzuteko, immobilizatzeko eta ekipoa behin betiko berrezartzeko denborak (azken hori aldi baterako ordezpen kasuetan).
- Matxura mota.
- Egindako esku-hartzearen deskribapena.

Adierazitako informazioaz gain, honako informazio hau emango da:

- Abisuen eta denboren laburpen estatistikoa.
- Urteko jarraipena.
- Produktuengatik jasotako abisuak.
- Zerbitzarien araberako banakapena.
- Beste periferiko batzuen banakapena.
- Daten araberako abisuen zerrenda.

Durangoko Udalak aldez aurretik emango du parkearen inbentario osoa eta eguneratua (I. eranskinean mantentze-kontratu honen xede diren ekipoen zerrenda erantsi da).

3.7. Instalatutako informatika-parkearen malgutasuna

Durangoko Udalak, kontratuaren indarraldiko edozein unetan, handitu edo aldatu ahal izango du instalatutako ekipoen kopurua. Durangoko Udalak berariaz gordetzen du instalatutako unitateen kopurua handitzeko eskubidea, bai eta, hala badagokio, egoki iritzitakoak desinstalatzekoa ere.
Durangoko Udalak berariazko ebazpen baten bidez jakinaraziko dizkio enpresa esleipendunari inbentarioko unitate-kopuruaren aldaketak, eta era berean doituko dira aldatutako elementu bakoitza kalkulatzeko oinarrizko kopuruak.

3.8. Baztertutako materialak

Zerbitzu honetatik kanpo geratzen dira material kontsumigarriak, disketeak, mantentze-lanetarako kitak, *streamer* zintak, *DAT* zintak, inprimagailu termikoen buruak, bateriak eta aldizka berriztagarritzat jotzen direnak, bai eta ekipoen kanpoko pintura eta berregokitzea ere.
Alde batera uzten dira, halaber, makina gaizki erabiltzeak eragindako matxurak, bai eta gehiegizko lanak eragindako matxurak ere, makina ez baita horretarako diseinatu, edo lan horren ondorioz multzo osoa hondatu baita.

3.9. Ezbeharrak

Durangoko Udalaren eskaerei edo kontratua babesten ez duten matxurei ere enpresa esleipendunak erantzungo die. Kasu honetan (ezbeharrak, ekintza bandalikoak, hirugarrenen erantzukizuneko jarduerak, etab.), ohar tekniko bat egiten da kalteen diagnostikoarekin, egin

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

beharreko lanak eta horien balorazio ekonomikoa lotuz, eta Durangoko Udalari bidaliko litzaioke, gehienez ere 48 ordura.
Hori guztia, Durangoko Udalak baimena emanez gero, matxuratutako elementua ahalik eta lasterren martxan jartzearen kaltetan izan gabe.

4. Segurtasuna eta konfidentzialtasuna

Enpresa esleipendunak kontratua betetzean jakin dezakeen edozein daturen gaineko erabateko konfidentzialtasuna eta erreserba gorde beharko ditu, batez ere datu pertsonalena. Datu horiek ezin izango ditu kopiatu edo erabili agiri honetan agertzen denaz bestelako xedeetarako, ezta beste batzuei laga ere, ezta kontserbatzeko ere.
Esleipendunak honako hauetan xedatutakoa bete beharko du:

- 15/1999 Lege Organikoa, Datuak Babesteko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa eta 15/1999 Legearen garapena onartzen duen 1720/2007 Errege Dekretua.
- Datuak Babesteko Europako Erregelamendua (DBEO), 2018ko maiatzaren 25a.
- Datu Pertsonalak Babesteko Europako Erregelamendua: 2016/679 Erregelamendua, apirilaren 27koa.
- Segurtasun Eskema Nazionala (SEN), maiatzaren 3ko 311/2022 Errege Dekretua.

Datu-transmisioak Durangoko Udaleko Teknologia Berrien Zerbitzuak ezarritako irizpide eta protokoloen arabera egingo dira, eta inola ere ez dira onartuko sistemaren segurtasuna bermatzen ez duten komunikazio-protokoloak.
Nolanahi ere, Durangoko Udalaren jabetzakoak izango dira Durangoko Udaleko langileei eta bere antolakuntza- eta ekonomia-egiturari buruzko zerbitzu-kontratu honekin tratatutako datuak.

5. Aurreikusitako aldaketak

Ekipoen guztizko kopurua aldatu ahal izango da kontratu hau indarrean dagoen bitartean, beharren arabera. Ondorioz, mantendu beharreko ekipoen guztizko kopurua ere aldatu egingo da. Beraz, kontratuaren hasierako prezioa gehienez ere % 20 igotzea aurreikusten da. Kasu horretan, hasierako kontratuaren unitateko prezioei eutsi beharko zaie.
Gainerako kasuetan, interes publikoko arrazoiengatik aurreikusi gabeko aldaketak egin ahal izango dira soilik, eta zirkunstantzietako bat gertatzen denean, beti ere SPKLren 205. Artikuluari jarraiki.
Unitate berriak eskatzeko unean ez badago kontratatutakoen eredu berdinik, esleipendunak, gutxienez, eskaintzen diren prestazioen baliokideak diren ereduak eskaini beharko ditu.

6. Kontratuaren iraupena

Kontratuak URTEBETE (1) iraungo du, eta beste HIRU (3) urtez luzatu ahal izango da, kontratua sinatzen den egunetik zenbatzen hasita.

7. Kontratuaren prezioa (zenbatekoak BEZik gabe)

Kontratuaren prezioa orotara 11.000,00 €-tan ezartzen da kontratuak irauten duen epealdi osorako.

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

I. ERANSKINA. Durangoko Udalaren inbentario informatikoaren laburpena

	KOPURUA	% / GUZTIZKOA
ORDENAGAILUAK GUZTIRA (PCak y eramangarriak)	343	%100
Intel(R) Core(TM) i7	11	%3
Intel(R) Core(TM) i5	251	%73
Intel(R) Core(TM) i3	13	%4
Intel(R) Core(TM)2 Duo	45	%13
Beste prozesagailu batzuk	23	%7
INPRIMAGAILUAK GUZTIRA	23	%100
HP inprimagailuak	15	%65
Beste inprimagailu batzuk	8	%35
ESKANERRAK GUZTIRA	19	%100
KODAK SCANMATE i1150	14	%74
Beste eskaner batzuk	5	%26

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

Aurkibidea

1. Testuingurua....1
2. Kontratuaren gaia....1
3. Proiektuaren deskribapena....1
3.1. Mantentze zuzentzailea....1
3.2. Aldi baterako ordezkapena....2
3.3. Datuak berreskuratzea....2
3.4. Zerbitzu-mailaren ordutegia eta akordioa....2
3.5. Zerbitzuaren konpromisoak....2
3.6. Zerbitzuaren ustiapenari buruzko informazioa....3
3.7. Instalatutako informatika-parkearen malgutasuna....3
3.8. Baztertutako materialak....3
3.9. Ezbeharrak....3
4. Segurtasuna eta konfidentzialtasuna....4
5. Aurreikusitako aldaketak....4
6. Kontratuaren iraupena....4
7. Kontratuaren prezioa (zenbatekoak BEZik gabe)....4
I. ERANSKINA. Durangoko Udalaren inbentario informatikoaren laburpena....5

Barrenkalea 17, 2.a | 48200 Durango (Bizkaia) – Tel. 946030015 - informatika@durango.eus - www.durango.eus

DURANGO
Udala • Ayuntamiento

[Jauzi egin euskarazko testura]

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS regulador del contrato *Mantenimiento microinformático*

[Saltar al índice]

1. Contexto

Con anterioridad a este contrato se formalizaron por parte de este Ayuntamiento de Durango sucesivos contratos menores anuales de servicios de mantenimiento sobre el parque informático municipal. Se pretende con este contrato licitar estos servicios por un periodo continuado de cuatro años, lo que obliga a que el contrato sea mayor.

2. Objeto del contrato

El objeto de este contrato es el servicio de mantenimiento microinformático en las distintas instalaciones del Ayuntamiento de Durango.

3. Descripción del proyecto

El servicio de mantenimiento se facilitará en los distintos equipos indicados en los parques de inventario en caso de avería de cualquiera de ellos, así como la reparación o sustitución de los componentes que hayan sido dañados por las citadas averías.
La codificación correspondiente a la nomenclatura Vocabulario Unificado de Contratos (CPV) de la Comisión Europea es la siguiente:

- 50300000-8 – Servicios de reparación, mantenimiento y servicios asociados relacionados con ordenadores personales, equipo de oficina, telecomunicaciones y equipo audiovisual.

3.1. Mantenimiento correctivo

Recibido el aviso de avería, un/una técnico/a de la empresa adjudicataria se desplazará al lugar de la incidencia provisto/a del material necesario para la reparación, en función del síntoma comunicado, procediendo a la reparación y/o sustitución del elemento averiado, dejando el equipo en condiciones operativas.
Tanto si se produce la reparación con éxito como si es precisa la sustitución, se procederá a la carga, configuración, traspaso o carga de copias de seguridad, sistema operativo, etc., para dejar el equipo en condiciones operativas. Según los procedimientos establecidos por Ayuntamiento de Durango.
Se excluyen del servicio las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.
El mantenimiento correctivo no incluye:

- Los componentes considerados como consumibles (Ej.: papel, tóner, etc.).
- Elementos facturables que se hayan acordado previamente (Ej.: cable de red, tarjeta SD, etc.).

La reparación, se realizará in situ o en los locales de la empresa adjudicataria.
El servicio se realizará mediante Técnicos de Campo en ruta que se desplazarán desde el punto de servicio de la empresa adjudicataria más próximo.

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

3.2. Sustitución temporal

Ocasionalmente, existen incidencias con dificultad de resolución inmediata, averías intermitentes, dificultades de diagnóstico, etc. En estos casos, con objeto de emitir un correcto diagnóstico y garantizar el mínimo tiempo de inoperatividad al/a la usuario/a, se establece un plazo máximo de tres (3) días desde la comunicación de la incidencia, hasta la sustitución provisional del equipo averiado por otro de similares características y configuración.
Las posibles demoras en la resolución de incidencias deberán estar debidamente justificadas, reservándose el Ayuntamiento de Durango en caso contrario el derecho a impugnar el contrato.

3.3. Recuperación de datos

Cuando la incidencia esté provocada por una avería de discos, el/la técnico/a de la empresa adjudicataria una vez solucionada la avería, realizará la restauración de la copia que le facilite el Departamento de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento de Durango, dejando el equipo totalmente operativo.
El mismo proceso se realizará cuando se tenga que proceder a una sustitución temporal del equipo averiado, tanto en el equipo sustituido como en el equipo del/de la usuario/a una vez reparado.
Con este procedimiento evitamos la pérdida de datos y para que el equipo quede operativo se reinstalará el software básico utilizado por el Ayuntamiento de Durango.

3.4. Horario y acuerdo de nivel de servicio

El compromiso por parte de la empresa adjudicataria del cumplimiento del nivel de servicio ofrecido, se convierte en el marco de trabajo y relación entre Ayuntamiento de Durango y la empresa adjudicataria, sirviendo como base para el control, la revisión y el seguimiento de la calidad de los servicios prestados.
Se muestra a continuación una tabla orientativa de los Acuerdos de nivel de servicio que deberán ofertar las empresas licitadoras:

	Acuerdos de nivel de servicio	
Recepción de incidencias	Lunes a viernes no Festivos: 08:00 a 18:00 horas	
Horario de servicio	Lunes a viernes no Festivos: 08:00 a 18:00 horas	
Tiempo de Respuesta	Equipos	4 horas
Tiempo de Resolución	Equipos	8 horas

3.5. Compromisos del servicio

La empresa adjudicataria deberá justificar experiencia técnica sobre el conjunto del parque informático comprendido en esta licitación.
La empresa adjudicataria deberá contar con infraestructura propia suficiente en la provincia de Bizkaia, capaz de solventar positivamente las incidencias que surjan durante la duración del presente contrato.
La empresa adjudicataria deberá prestar los servicios detallados en este contrato de forma directa, no siendo posible subcontratar los mismos a otras empresas.
La empresa adjudicataria se comprometerá a:

- Evolucionar en los futuros productos y servicios que el Ayuntamiento de Durango desee establecer en su parque informático.
- Informar en todo momento, de las circunstancias de la operación, y de la propia actividad, especialmente en el caso de que alguno de los servicios que se le encomendara estuviese por encima de sus capacidades técnicas.
- Garantizar el uso de repuestos originales en el mantenimiento de los equipos amparados en el presente contrato.

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

3.6. Información de la explotación del servicio

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento de Durango, con carácter semestral, todos los datos obtenidos en relación con los avisos de incidencias, tiempos de respuesta, tiempos de solución de las incidencias, distribuidos por tipos de equipos.
Con estos datos se celebrará periódicamente una reunión de seguimiento donde se determinen las necesidades puntuales de acciones determinadas, tales como mantenimiento preventivo, equipos en observación, etc.
Los datos que deben aparecer en los informes periódicos son los que se relacionan a continuación:

- Marca y modelo del equipo.
- Nº de serie y etiqueta.
- Ubicación del mismo (Departamento, Servicio o Centro al que está adscrito).
- Día y hora de recepción de la llamada.
- Tiempos de respuesta, inmovilización y reposición definitiva del equipo (esto último en los casos de sustitución temporal).
- Tipo de avería.
- Descripción de la intervención realizada.

Además de la información señalada se entregará la siguiente información:

- Resumen estadístico de avisos y tiempos.
- Seguimiento anual.
- Avisos recibidos por productos.
- Desglose por Servidores.
- Desglose de otros periféricos.
- Listado de avisos por fechas.

El Ayuntamiento de Durango facilitará con anterioridad el inventario completo y actualizado del parque (se adjunta en el Anexo I un resumen del inventario de los equipos objeto de este contrato de mantenimiento).

3.7. Flexibilidad del parque informático instalado

El número de equipos instalados podrá ser objeto de ampliación o modificación por el Ayuntamiento de Durango en cualquier momento de la vigencia del contrato. El Ayuntamiento de Durango, expresamente, se reserva el derecho a aumentar el número de unidades instaladas, así como, en su caso, desinstalar las que estimase conveniente.
El Ayuntamiento de Durango comunicará a la empresa adjudicataria las variaciones del número de unidades del inventario a través de una resolución expresa, y se ajustarán del mismo modo, las cantidades base para el cálculo de cada elemento modificado.

3.8. Materiales excluidos

Quedan excluidos del presente servicio los materiales consumibles, disquetes, kit de mantenimiento, cintas *streamer*, cintas *DAT*, cabezales de Impresoras térmicas, baterías y los previstos como periódicamente renovables, así como la pintura y reacondicionamiento exterior de los equipos.
También se excluyen, tanto las averías ocasionadas por mala utilización de la máquina, como las averías ocasionadas por exceso de trabajo para lo que la máquina no ha sido diseñada, o deterioro de todo el conjunto como consecuencia de dicho trabajo.

3.9. Siniestros

Las solicitudes del Ayuntamiento de Durango o averías cuya cobertura no amparase el contrato, igualmente serán atendidas por la empresa adjudicataria. En este caso (siniestros, actos vandálicos, actuaciones responsabilidad de terceras personas, etc.), se elabora una nota técnica

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

con el diagnóstico de los daños, relacionando los trabajos a realizar y la valoración económica de aquellos, que se enviaría al Ayuntamiento de Durango no más tarde de 48 horas.
Todo ello sin perjuicio de proceder a la puesta en operación del elemento averiado, si el Ayuntamiento de Durango lo autorizase, en el menor tiempo posible.

4. Seguridad y confidencialidad

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros/as ni siquiera a efectos de conservación.
El/la adjudicatario/a quedará obligado/a al cumplimiento de lo dispuesto en:

- Ley Orgánica de Protección de Datos 15/1999 y LOPDGDD 3/2018 de 5 de diciembre y RD 1720/2007 por el que se aprueba el desarrollo de la Ley 15/1999.
- Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) 25 mayo 2018.
- Reglamento Europeo de Protección de datos personales: Reglamento 2016/679 de 27 de abril.
- Esquema Nacional de Seguridad (ENS), Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo.

Las transmisiones de datos se realizarán según los criterios y protocolos establecidos por el Servicio de Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Durango, no permitiéndose en ningún caso aquellos protocolos de comunicación que no garanticen la seguridad del sistema.
Los datos tratados con este contrato de servicios referentes a los/las empleados/as del Ayuntamiento de Durango y su estructura organizativa y económica serán propiedad, en cualquier caso, del Ayuntamiento de Durango.

5. Modificaciones previstas

El número total de equipos podrá variar durante la vigencia del presente contrato en función de las necesidades En consecuencia el volumen total de equipos a mantener variará igualmente por lo que se prevé un incremento de hasta un máximo del 20% del precio inicial del contrato. En este caso se deberán mantener los precios unitarios del contrato inicial.
En los demás casos, sólo podrán introducirse modificaciones no previstas por razones de interés público, y cuando concurran algunas de las circunstancias, y con los límites previstos en el art. 205 de la LCSP.
En el caso de que en el momento de solicitarse las nuevas unidades no haya disponibilidad de modelos iguales a los contratados, el/la adjudicatario/a deberá ofrecer modelos que sean, como mínimo, equivalentes en prestaciones a los ofertados.

6. Duración del contrato

El contrato tendrá una duración de UN (1) año, prorrogable por otras TRES (3) anualidades más, contados a partir del día de la firma del contrato.

7. Precio del contrato (cantidades sin IVA)

El precio total del contrato se fija para todo el período de duración del mismo en 11.000,00 €.

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

ANEXO I. Resumen del inventario informático del Ayuntamiento de Durango

	UNIDADES	% / TOTAL
TOTAL DE ORDENADORES (PCs y portátiles)	343	100%
Intel(R) Core(TM) i7	11	3%
Intel(R) Core(TM) i5	251	73%
Intel(R) Core(TM) i3	13	4%
Intel(R) Core(TM)2 Duo	45	13%
Otros procesadores	23	7%
TOTAL DE IMPRESORAS	23	100%
Impresoras HP	15	65%
Otro tipo de impresoras (tarjetas etc.)	8	35%
TOTAL DE ESCÁNERES	19	100%
KODAK SCANMATE i1150	14	74%
Otros escáneres	5	26%

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

DURANGO
Udala • Ayuntamiento

Índice

1. Contexto 7
2. Objeto del contrato 7
3. Descripción del proyecto 7
   3.1. Mantenimiento correctivo 7
   3.2. Sustitución temporal 8
   3.3. Recuperación de datos 8
   3.4. Horario y acuerdo de nivel de servicio 8
   3.5. Compromisos del servicio 8
   3.6. Información de la explotación del servicio 9
   3.7. Flexibilidad del parque informático instalado 9
   3.8. Materiales excluidos 9
   3.9. Siniestros 9
4. Seguridad y confidencialidad 10
5. Modificaciones previstas 10
6. Duración del contrato 10
7. Precio del contrato (cantidades sin IVA) 10
ANEXO I. Resumen del inventario informático del Ayuntamiento de Durango 11

Documento firmado electrónicamente (RD 167/2009), autenticado y verificable mediante el CSV: 15250327445443700504 **CSVak legeztatu eta egiaztatzen duen agiria, elektronikoki sinatua**

Nerea Erauzkin Bilbao
Informatika teknikaria
Técnica Informática