PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato, con arreglo a las prescripciones técnicas que se establecen en el presente pliego es el servicio de asesoramiento, gestión y mantenimiento de servicios y sistemas informáticos del Ayuntamiento de Gorliz.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

Se comprende en el objeto del contrato el servicio de asesoramiento, gestión y mantenimiento de servicios y sistemas informáticos del Ayuntamiento de Gorliz: gestión y explotación de datos, software, hardware/mantenimiento de equipos, relaciones con agentes proveedores de servicios informáticos y de comunicaciones, almacenamiento de información, mantenimiento de redes, soporte a personas usuarias, etc.

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras informáticas del Ayuntamiento de Gorliz y al mismo tiempo dar respuesta y solución a las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

Aunque normal y habitualmente las prestaciones del asesoramiento se realizarán en dependencias municipales, podrá tener que realizarse, esporádicamente, fuera de las mismas. Se entiende por dependencias municipales o sedes todas aquellas en las que el Ayuntamiento y Organismo Autónomo desarrollan sus actividades (a modo de ejemplo y con carácter no excluyente: Ayuntamiento, Casa de Cultura, Edificio Sertutxena, Edificio de Policía Local, Gazteleku, Sala de Estudios, etc.)

2.1. Hardware y software más utilizado

A título orientativo, y para un mejor conocimiento del servicio a prestar, se resume a continuación el hardware y software más utilizado en el Ayuntamiento de Gorliz.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Telecomunicaciones	-Centralita de teléfonos con 43 dispositivos fijos y 28 smartphones -Servicio WIFI en 7 áreas del municipio y 10 antenas
Cámaras de Seguridad	-1 servidor de grabaciones -25 cámaras
Servidores	-Cinco servidores Windows -Dos Servidores Oracle -Cinco Firewalls Linux
Ordenadores	60 Máquinas Windows - 40 Máquinas Linux
Sistemas de acceso	-204 cerraduras electrónicas -82 personas usuarias
Equipamiento audiovisual	2
Sitio web corporativos del Ayuntamiento	www.gorliz.eus
Aplicaciones corporativas	Biscaytik, Office 365 en escritorio

Las herramientas de trabajo colaborativo y de BackOffice implantadas en la actualidad en el Ayuntamiento de Gorliz, y que son proporcionadas desde el actual CPD del Ayuntamiento, son las siguientes:

- Office 365
- Nominas: Biscaytik
- Sistema integrado de gestión económica, financiera y presupuestaria: Sicalwin de Ayuntamientos
- Servicios de Firma electrónica soportados:
  - Izenpe
  - DNI electrónico
  - Afirma
  - Udaltzaingoa
- PDF – Acrobat
- Java (sistema red, Absys, catastro…)
- Software Siltra. Ministerio de Inclusión, SS y Migraciones
- Aplicativos 32bits (Antiguos padrón, vehículos, wudal…) Windows 7 32 bits
- Teamviewer

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Kutxabank recibos
- Llaves / tarjetas electrónicas
- Autocad-trueview
- PGP DGT
- Cisco VPN SARA

Los siguientes servicios de Administración Electrónica son ofrecidos, mediante convenio anual, al Ayuntamiento de Gorliz, a través de un escritorio remoto por Biscaytik:

  - Plataforma de licitación electrónica
  - Escaneo de documentos electrónicos
  - Portafirmas
  - Gestión de la representación
  - Registro de entrada y salida
  - Notificación electrónica
  - Sede electrónica
  - Gestor de expedientes
  - Padrón de habitantes
  - Factura electrónica
  - Gestión tributaria y recaudación
  - Contabilidad
  - Plataforma de interoperabilidad
  - Gorliz Zabaltzen
  - Aplicativos 32bits
    - Antiguos padrón
    - vehículos,
    - Wudal
    - Windows 7 32 bits

2.2 Especificaciones de los servicios

A modo de ejemplo ilustrativo y no limitativo, se presenta una relación no exhaustiva de especificaciones de los servicios que deberá realizar la empresa adjudicataria en función de las necesidades del Ayuntamiento de Gorliz:

2.3 Puesto de trabajo y Hardware general:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de la red y su tipología, así como sus dispositivos (routers, switches, modems, firewalls, hubs, etc ...) cualquiera que sea su clase.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Administración de todas las cuentas de correo electrónico a cargo del Ayuntamiento independientemente de la plataforma elegida para su gestión y albergue, con independencia del proveedor que dé dicho servicio. Se incluye la administración en dispositivos móviles de cualquier índole independientemente de su sistema operativo.
- Administración de todo tipo de servicios vinculados a la certificación e identificación electrónica. Asimismo, y a petición del ayuntamiento, las labores de gestión que se deban realizar con los prestadores de servicio de certificación.
- Administración de ficheros (permisos, accesos, recuperación, otras tareas de actuación sobre cualquier tipo de fichero)
- Instalación física de dispositivos, conexión y puesta en marcha; Mantenimiento, instalación y reinstalación de equipamiento informático (ordenadores portátiles / sobremesa/ estaciones de trabajo, dispositivos móviles,...), monitores, impresoras, equipos multifunción. Así como una posible reubicación de los mismos.
- Centralita virtual ip o de otra tipología instalada por parte del operador de telecomunicaciones en el ayuntamiento, así como futuras modificaciones de la misma: se incluye la atención a usuarios con problemas de esta índole, gestión de averías, apertura de avisos y reclamaciones a la empresa de telecomunicaciones. Seguimiento hasta que dicha avería sea solucionada.
- Resolución de problemas de comunicaciones, tanto interior como exterior
- Instalación, reinstalación, migración y subida y bajada de versiones de software, sistemas operativos y aplicativos generales en cualquier puesto de trabajo.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Distribución de software, ya sea mediante instalaciones remotas o locales, así de todas las actualizaciones de seguridad para los productos (hardware o software) instalados en el Ayuntamiento.
- En referencia al hardware es necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos de la instalación (ordenadores, impresoras, etc...) mediante la reparación o sustitución del hardware defectuoso o mediante la gestión de las incidencias/averías con los proveedores de los contratos de mantenimiento si los hubiera. Si como consecuencia de un fallo de hardware hay software afectado, será necesaria su reconfiguración o reinstalación.
- Gestión de recursos compartidos en la red y de cada puesto de trabajo

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Coordinación de los gremios que resulten implicados en la puesta en marcha de los puestos
- Asesoramiento en la compra de material informático que resulte necesario.
- Planificación de las necesidades presentes y de los próximos ejercicios. Apoyo a la modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento
- Seguimiento de la persona usuaria hasta la total incorporación al trabajo cotidiano.
- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento.
- Copias de seguridad y seguimiento del éxito o fracaso de las mismas diariamente, resolviendo los problemas que puedan surgir. Revisión del contenido de las copias de seguridad para evitar copias innecesarias.
- Seguridad: garantizar la seguridad digital dentro de los equipo. Protección del sistema contra ataques desde el exterior. Instalación y administración del software elegido por el ayuntamiento en cuanto a seguridad (antivirus, anti malware, anti spyware, phishing, amenazas de cualquier tipo, etc..) tanto en servidor, equipos cliente, dispositivos móviles, etc.
- Se debe incluir un mantenimiento preventivo para evitar en lo posible las averías y caídas de los ordenadores. Este mantenimiento incluirá paradas planificadas de los servidores para realizar tares de administración, etc…
- Administración de seguridad perimetral: Firewall, software antivirus.
- Redacción de pliegos técnicos en materia informática y/o telecomunicaciones en los que no tomen parte la empresa adjudicataria en un posible proceso de contratación.
- Redacción de informes de valoración técnica en expedientes de licitación.
- Asistencia a las personas usuarias (CAU):

    - Coordinación, mantenimiento y resolución de problemas con las aplicaciones de gestión y de manera especial con el programa de gestión electrónica de expedientes administrativos en estrecha coordinación con la empresa titular de la aplicación.
    - Asesoramiento técnico básico a las personas usuarias en el manejo de los equipos y aplicaciones, incluyendo instalación y usos de certificados de firma digital en equipos fijos y dispositivos móviles, sellos de órgano, etc.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Detectar las necesidades de formación de los usuarios, así como las necesidades de hardware y software en los puestos de trabajo, con redacción del informe correspondiente a petición del Ayuntamiento.
- Cualquier otra tarea que se requiera para el buen funcionamiento de los equipos, redes y servicios.

El ámbito de actuación del CAU será:

1º. Todos/as las personas usuarias del Ayuntamiento de Gorliz que acceden a la red de datos y los servicios y aplicativos dispuestos sobre la misma.
2º. Personal invitado, personal en tránsito y personal subcontratado autorizado, pudiendo acceder desde la intranet o desde internet.
3º. Todos los equipos propiedad del ayuntamiento que se encuentren en la intranet o internet.
Masivamente el ámbito de actuación será sobre equipos dispuestos en la intranet y puntualmente sobre equipos móviles en acceso desde internet.

Se realizarán preferentemente de forma remota, si es posible, de forma telefónica o presencial cuando se requiera.

Los tiempos de resolución de las incidencias serán los siguientes:

	Críticas	**Altas**	**Medias**	**Bajas**
Resolución	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

Estás podrán ser mejoradas en sus ofertas.

En caso de necesidad, una persona técnica de soporte del servicio tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

En caso de ser requerida la presencia de una persona técnica en una de las instalaciones por petición expresa, los tiempos de respuesta serán como máximo de 24 horas.

Quedan excluidas las incidencias que tengan que ser escaladas al fabricante del producto/equipo afectado.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

2.4. Servidores.

- Montaje, configuración, administración y mantenimiento de servidores (incluyendo los virtuales) y sistemas, así como la instalación y configuración de nuevos que sean necesarios.
- Adaptación del resto de puestos para su integración en el sistema.

2.5. Redes e infraestructuras.

- Planificación de redes.
- Comprobación de cableado.
- Instalación de dispositivos de red.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del hardware implicado
- Redes de datos corporativas ofrecidas por parte de operadores de telecomunicaciones y su incidencia en la infraestructura informática municipal. Esto incluye la detección de averías en ese ámbito, dar parte al operador, apertura de reclamaciones y seguimiento hasta la resolución del problema (se realizará, a petición del Ayuntamiento, informe sobre la incidencia ocurrida). Esta labor se deberá llevar a cabo con independencia de que el hardware para llevar a cabo dicha conectividad sea propiedad del Ayuntamiento o sea propiedad de la operadora. Se realizarán las tareas indicadas en este punto independientemente del tipo de hardware y software que se instale (routers, switches, firewalls, vpns, ...).
- Incluido el nuevo convenio interinstitucional específico red de radiocomunicaciones Itelazpi – Ayuntamiento de Gorliz

2.6 Sistemas Operativos y Aplicativos de uso general.

- Instalación de sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.
- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano.

2.7 Aplicativos específicos.

Enlace con los técnicos de mantenimiento de las empresas que los gestionen

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

2.8 Acceso a la información:

- Asesoramiento en materia de acceso a la información en cumplimiento de Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno y de los regímenes especiales de acceso por miembros de la Corporación y urbanismo.
- Elaboración de informes en materia de transparencia administrativa, reutilización y derecho de acceso a la información pública.
- Asesoramiento para la tramitación de las solicitudes de acceso a la información, y, en su caso, de las reclamaciones que se interpongan.
- Coordinación en materia de información de los órganos competentes municipales para la puesta a disposición de la información.
- Asesoramiento a las personas para el ejercicio del derecho de acceso y la asistencia a aquéllas en la búsqueda de la información.

2.9 Telefonía fija y móvil.

- Gestión del sistema de telefonía fija IP
- Instalación y configuración de smartphones.
- Gestión de averías, reparaciones y móviles de sustitución.
- Asistencia en envío de SMS de forma masiva: bolsa de 500 al mes.
- Asesoramiento y asistencia con las empresas de telefonía

2.10 Informes

Realización de los informes sobre las materias del servicio, en particular;

- Informes de necesidad de gasto
- Informes presupuestarios
- Informes de inventario
- Informes de control de accesos
- Y cualesquiera otros que se le requieran por parte del Ayuntamiento.

2.11 Sistemas de accesos

- Configuración de usuarios y programación de sistemas de acceso.
- Obtención de datos de acceso y elaboración informes de acceso
- Gestión de instalaciones y averías.
- Unificar en tarjeta/llave única los accesos determinados.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

2.12 Soporte de reuniones con grabación y emisión de sesiones (plenarias, comisiones informativas, apertura de sobres en contrataciones, entre otras)

- Asistencia presencial para gestión de los sistemas audiovisuales.
- Grabación de las sesiones y emisión de las mismas por Internet.
- Asistencia en videoconferencias mixtas (presencial y en remoto).
- Subir las grabaciones en canal Youtube y/o la web municipal.
- Gestión de videoactas.
- Importante: la empresa adjudicataria deberá aportar el software de comunicaciones para la emisión en directo y grabaciones de videoconferencias.

De forma orientativa se calcula que el número de sesiones que serían las siguientes:

- *Sesiones plenarias: mínimo una sesión cada dos meses. (máximo 4)*
- *Sesiones de comisiones informativas al Pleno: mínimo una sesión cada 2 meses. (máximo 4)*
- *Apertura de sobres en licitaciones (contratación): 5 al mes.*
- *Reuniones en general: 4 al mes.*

2.13 Servicio WIFI.

Asistencia presencial o remoto de incidencias en el servicio wifi y con la página guest para su acceso.

Datos de utilización del WIFI

Asistencia para compatibilizar el WIFI con https

2.14 Cámaras de seguridad

- Gestión de las averías, reparaciones y mantenimiento con empresa especializada.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.1. 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. A efectos de facilitar un servicio más ágil al adjudicatario usará siempre que sea posible, herramientas de conexión remotas que faciliten una resolución más rápidas de las incidencias reportadas.

El horario de atención mínima a las personas usuarias será de:

- Lunes a viernes desde las 07:20 horas a las 16:00 horas.

Será requisito imprescindible que el **servicio presencial** sea ofrecido como **mínimo 3 días a la semana** –los días de prestación del servicio serán a elección del Ayuntamiento de Gorliz, en cumplimiento de las horas ofertadas con **el mínimo de 45 horas mensuales**.

En base a las necesidades del servicio, podrá ser requerido a la prestación presencial según las condiciones de su oferta de disponibilidad o en cualquier caso en el mismo horario de funcionamiento del Ayuntamiento.

Las empresas interesadas deberán realizar sus propuestas **sobre 52 semanas al año de trabajo presencial.**

En el supuesto de que los días de servicio predeterminados por el Ayuntamiento coincidan con festivos, el adjudicatario deberá recuperarlos la semana siguiente o en su caso anterior.

3.2. Obligaciones del contratista

El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- El adjudicatario deberá disponer de un seguro de responsabilidad profesional por cuantía no inferior a 150.000,00 euros, y deberá figurar como asegurado adicional el Ayuntamiento de Gorliz.

- El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando el Ayuntamiento exonerada de responsabilidad por este incumplimiento. El personal de la empresa dependerá exclusivamente de la empresa contratista, y únicamente ésta tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- El Ayuntamiento de Gorliz no tendrá relación jurídica o laboral de ninguna índole con el personal que el adjudicatario tenga contratado o contrate para la prestación del servicio, durante todo el tiempo de prestación del contrato, siendo de cuenta del contratista todas las obligaciones y responsabilidades que nazcan con ocasión del presente contrato.

- El Ayuntamiento de Gorliz queda exonerado de cualquier responsabilidad por los incumplimientos del contratista en materia laboral, de seguridad social y de seguridad en el trabajo, repercutiendo al adjudicatario cualquier sanción que las Administraciones competentes pudieran imponer al Ayuntamiento subsidiariamente como consecuencia de incumplimientos en la materia de personal afecto a este servicio, sin perjuicio de la penalización que además pueda imponerse.

- A la extinción del contrato, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto de este contrato como personal del Ayuntamiento de Gorliz. Todo el personal que el adjudicatario dedique a la ejecución de las prestaciones objeto de este contrato deberá estar integrado en la plantilla del adjudicatario y no tendrá vinculación laboral con el Ayuntamiento. En su mayor parte este personal deberá estar previamente contratado por la empresa adjudicataria. Cuando puntualmente el adjudicatario precise contratar nuevo personal para la ejecución de este contrato, deberá realizarse bajo alguna modalidad de contratación que no vincule a los trabajadores directamente a los servicios objeto de éste, sino directamente a la empresa adjudicataria del mismo, incluyendo a tal fin una cláusula de movilidad geográfica en los respectivos contratos laborales. El Ayuntamiento no tendrá ninguna intervención en su selección.

- En ningún caso podrá el adjudicatario organizar las prestaciones objeto del contrato que suscribe con este Ayuntamiento de manera que sea susceptible de constituir una unidad económica con identidad propia diferenciada del resto de la actividad de la empresa. A tal efecto ninguno de los trabajadores, ni la empresa misma, que destine a la ejecución de este contrato tendrá como cometido único los trabajos propios del mismo. Este criterio deberá ser impuesto por el adjudicatario

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-6b8c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

en caso de subcontratar, previa autorización del Ayuntamiento de Gorliz, parte de las prestaciones objeto del contrato con un tercero.

- Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la plantilla con la que da inicio el contrato, bien sea por jubilación, baja voluntaria, despido, etc., o siempre que se produzca una variación por necesidades del servicio estará obligado a comunicarlo previamente al Ayuntamiento de Gorliz.

- Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación íntegra de las prestaciones contratadas y a la vez los derechos socio-laborales de sus trabajadores, sin que el Ayuntamiento de Gorliz interfiera en las decisiones que adopte para cada trabajador más allá de asegurarse que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y de la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas.

- El contratista procurará la estabilidad en el empleo del personal que entre sus funciones tenga la ejecución de este contrato, garantizando siempre que en caso de sustitución de personal se hace con otro que reúna los requisitos de titulación y/o experiencia exigidos en el contrato, dándose cuenta de estos cambios al responsable del Ayuntamiento del contrato.

- El adjudicatario ejercerá de modo real, efectivo y continuo, la dirección del personal que destina a la ejecución del contrato, asumiendo todas las obligaciones y derechos inherentes a la condición de empleador: negociación colectiva; concesión de permisos, vacaciones y licencias; control de la asistencia al trabajo y productividad; pago de los salarios, cotizaciones a la Seguridad Social y retención del IRPF; cumplimiento de la normativa en formación y prevención de riesgos laborales, etc.

- La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en estos pliegos como objeto del contrato.

- El contratista está obligado a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

3.3. Confidencialidad, propiedad intelectual y uso del lenguaje

El contratista queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones y condiciones de seguridad que dicte el órgano de contratación. El contratista adquiere, igualmente, el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene o a la que acceda como consecuencia del trabajo llegue, en ningún caso, a poder de terceras personas.

El adjudicatario deberá indemnizar al Ayuntamiento de Gorliz por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

Todos los derechos de propiedad intelectual y de copyright que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Gorliz, y no podrán ser utilizados o reproducidos más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los trabajos contratados, comprometiéndose el adjudicatario a devolverlos al finalizar el contrato.

En relación a las fotografías e imágenes que se utilicen para la ejecución de tareas de comunicación, éstas deberán ser propiedad del Ayuntamiento de Gorliz. En su defecto, el adjudicatario podrá utilizar un banco de imágenes. Si el adjudicatario utilizara para este tipo de tareas fotografías y/o imágenes efectuadas por sí mismo, la inclusión en los actos de comunicación que sean objeto del contrato traerá como consecuencia la libre disposición de esas fotografías e imágenes por el Ayuntamiento de Gorliz. En ningún caso se podrán utilizar imágenes, fotografías o diseños que impliquen una responsabilidad legal por su uso.

La empresa adjudicataria deberá hacer uso de lenguaje e imágenes no sexistas: se evitará el uso del lenguaje e imágenes sexistas y se adecuará el mismo a las pautas marcadas por toda normativa que regula la igualdad de hombres y mujeres, la violencia de género y las pautas marcadas por el Instituto Vasco de la Mujer y los organismos encargados de controlar la violencia de género. Se respetará, asimismo, el Plan de Igualdad municipal en vigor.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación {898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33} Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

3.4. Condiciones sobre el uso los idiomas oficiales en la Comunidad Autónoma Vasca

Todos aquellos estudios, informes, proyectos o trabajos relacionados con el objeto del contrato e interfaces de los programas informáticos (textos y audios) deberán realizarse en los dos idiomas oficiales.

Cuando el adjudicatario deba relacionarse con terceros o con la ciudadanía, deberá relacionarse en el idioma elegido por éstos tanto oralmente como por escrito. En todo caso, deberá priorizarse el euskera, siendo el primer contacto en dicho idioma.

En caso de que no se optara por un idioma, la empresa adjudicataria enviará notificaciones o cualquier documento en bilingüe. La ciudadanía podrá optar en cualquier momento por relacionarse en un único idioma oficial.

Respecto a la atención al usuario (consultas, formación,…), así como asesoramiento en reuniones mediante informes deberá garantizar un servicio bilingüe.

4.- EQUIPO DE TRABAJO

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Gorliz, el equipo de trabajo deberá constar, como mínimo de 2 personas con los siguientes perfiles:

1. Personal responsable del servicio: Desempeñará entre otras, tareas de Coordinador: persona que planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Entre sus funciones está el presentar al Ayuntamiento de Gorliz los entregables y los informes solicitados entre otros.
   Deberá acreditar como mínimo:
   - Un mínimo de 5 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas o de experiencia en el entorno informático en que se desarrollan los trabajos.

2. Personal técnico: el personal técnico asignado al contrato deberá acreditar como mínimo:
   - Titulación de ciclo formativo de grado superior en Informática.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Mínimo de 3 años de experiencia en servicios prestados en funciones relacionadas con sistemas informáticos y telecomunicaciones en la Administración Pública o en empresas privadas.

5.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 3 semanas con un total máximo de 15 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno del Ayuntamiento), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del "conocimiento" de todos los aspectos del funcionamiento del servicio. 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.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. que obre en su poder al Ayuntamiento de Gorliz procediendo a la "devolución del servicio" a éste.
  El Ayuntamiento podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento.
- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con el Ayuntamiento de Gorliz el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará todo el material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria.
- Se entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotuzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc…
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general eliminará la información asociada al Ayuntamiento de Gorliz, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento

6.- CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

La acreditación de la experiencia profesional exigida se deberá llevar a cabo mediante certificados expedidos por el órgano competente de la Administración Pública o de las empresas donde se hayan prestado estos servicios, haciendo mención expresa de la experiencia en las tareas referidas y en la utilización de las herramientas descritas.

Sinatzaile / Firmante: GORLIZKO UDALA / AYUNTAMIENTO DE GORLIZ Data: 2024-09-17 10:20:54(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:20:54 (UTC)
Sinatzaile / Firmante: NEREA GOIRI TELLETXEA Data: 2024-09-17 10:40:35(UTC) Fecha: 17/09/2024 10:40:35 (UTC)
Dokumentu honen paperezko kopia inprimatua kopia kautotutzat hartuko da. / La impresión en papel de este documento tendrá la consideración de copia auténtica.
Egiaztapen Kodea / Código de Verificación (898d93e2-608c-4587-a504-e4564a583c33) Elektronikoki sinatutako dokumentua / Documento firmado electrónicamente.

Gorlizko Udala – Eliza Enparantza, z/g – 48630 Gorliz (Bizkaia) – Tel. 94 677 01 93 – Fax 94 677 02 67 – udala@gorliz.eus – www.gorliz.eus