Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko Udala

www.vitoria-gasteiz.org

Nº Expediente: 2022/CO_NSER/0031

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LA RENOVACIÓN DEL MANTENIMIENTO Y SOPORTE DE LOS PRODUCTOS SOFTWARE MYPC Y R&R

Udal Administrazioaren Saila Informazionaren Teknologiak
Departamento de Administración Municipal Tecnologías de la Información

Ustiapen Zerbitzua
Servicio de Explotación

Teodoro Dublang margolaria,25 – 3garren solairu
Pintor Teodoro Dublang, 25 – 3ª planta
01008 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 16 14 13
Fax: 945 16 16 00
direccion.gtyac@vitoria-gasteiz.org
www.vitoria-gasteiz.org

Egiaztatzeko kode seguruak (EKS) agiri 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*	LAFUENTE ORAA, ANA MARIA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	22/09/2022 10:22:01
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	1/4

775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4

ÍNDICE

ÍNDICE **2**

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

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*	LAFUENTE ORAA, ANA MARIA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	22/09/2022 10:22:01
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	2/4

775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4

1. Introducción

En el año 2010 el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz adquirió la herramienta informática **MyPC** para la gestión de reservas de equipos informáticos de uso público que se encuentran en la red municipal tanto en las bibliotecas de los centros cívicos como en otros centros municipales. Esta herramienta permite, además, controlar adecuadamente el acceso y uso de dichos equipos por parte de la ciudadanía.

En el año 2015 se adquirió, también, la herramienta informática **R&R** para la reserva y gestión de diferentes recursos que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone en varios edificios municipales, entre otros, proyectores, portátiles, salas de reuniones o salas de formación.

Ambos productos fueron adquiridos, en su día, a la empresa Info Technology Supply ltd, (ITS), empresa desarrolladora y distribuidora única. Se dispone de las licencias necesarias y de un contrato de mantenimiento en vigor con dicha empresa que vence el 31 de diciembre de 2022.

Es por ello, que se requiere de su renovación para que las herramientas sigan funcionando y se proporcione un mantenimiento y soporte adecuado que evite o minimice interrupciones en el servicio que prestan así como para garantizar la evolución tecnológica mediante actualizaciones o parches.

2. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la renovación durante **dos años**, para el periodo del 1 de enero de 2023 al 31 de diciembre de 2024, del uso, mantenimiento y soporte técnico de los productos software MyPC para la gestión de reservas y accesos a equipos informáticos y R&R para la reserva y gestión de recursos con el fin de garantizar su correcto funcionamiento y su evolución tecnológica.

Por lo tanto, quedará incluido, para ambos productos y según las condiciones especificadas posteriormente:

- Uso de las licencias adquiridas de los productos software MyPc y R&R y de todas aquellas necesarias para el funcionamiento de ambos productos
- Mantenimiento correctivo
- Mantenimiento evolutivo
- Asistencia y soporte técnico remoto ilimitado

3. Descripción de los servicios requeridos

Quedará incluido durante todo el periodo de mantenimiento:

- Renovación del **uso de las siguientes licencias** de las que se dispone**,** necesarias para el funcionamiento de los productos software MyPc y R&R

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*	LAFUENTE ORAA, ANA MARIA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	22/09/2022 10:22:01
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	3/4

775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4

Número de Licencias	Descripción
1	MyPC base licence
125	MyPC licences
125	Faronics Deep Freeze Enterprise Lib
1	R@R Purchase

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

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*	LAFUENTE ORAA, ANA MARIA (Jefatura de Unidad de Explotación y Cau de Administración Municipal)		
EKS (Egiaztatzeko Kode Segurua *CSV (Código Seguro de Verificación)*	775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4	**Data eta Ordua** *Fecha y Hora*	22/09/2022 10:22:01
Zerbitzaria *Servidor*	**Ayuntamiento de Vitoria-Gasteizko Udala**	**Orrialdea** *Página*	4/4

775YO3EOCYS7IWQRGKTPM2MEY4