



DonostiaTIK



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

DonostiaTIK

**DonostiaTIK ERAKUNDEAK IREKITAKO
PROZEDURA BIDEZ DONOSTIAKO
UDALEKO ETA GAINERAKO UDAL
ERAKUNDEETAKO LANPOSTUA
ERAGINKOR MANTENTZEKO
ZERBITZUAREN KONTRATAZIOA
ARAUTZEKO BALDINTZA TEKNIKOEN
AGIRIA**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HABRÁN DE REGIR EN LA
CONTRATACION MEDIANTE
PROCEDIMIENTO ABIERTO POR
DonostiaTIK, DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO OPERATIVO DEL
PUESTO DE TRABAJO DEL
AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN Y
DEMÁS ENTIDADES MUNICIPALES DE
TRABAJO.**

1- KONTRATUAREN HELBURUA

Kontratuaren helburua 'LANPOSTU-
AZPIEGITURAREN MANTENTZE-ZERBITZUA'
kontratatzeko da, lanpostu azpiegiturak jasaten
duen hardware nahiz softwarean mantenu-
prebentzio-, zuzentze- eta ebaluazio-lanak
burutuz.

Kontratu honen ondorioetarako lanpostua
definitzeko, laburki azaltzen da zer ingurune
teknologikoren gainean egingo den lan. Arreta
integrala emango da, esleitutako gorabehera
edozein dela ere. Enpresa esleipendunarena
izango da 1. eranskinean agertzen diren
ekipamenduak mantentzeko ardura osoa.
Gainerakoetan, parte hartuko du DonostiaTIKeko
beste teknikariek in edo beste mantentze enpresa
batzuekin arreta koordinatzen.

Ingurune teknologikoa:

Lanpostu estandarra:

Windows XP,7,10 , LibreOffice
Lotus Notes bezeroa
IBM Personal communication
Sare ingurunea
Explorer, Firefox, Chrome..
Eclipse, JDK, Oracle Bezeroa
Biruskontrakoa
Telefonia finkoa: telefono analogikoak, Ericsson
digitalak, IP telefonia (Aastra eta Lynksys)..
Telefonia mugikorra: Android terminalak,

Kableatu egituratua: sare harguneak, rack
armairuak.

Ikus-entzunezko ekipamendua: proiektagailuak,
monitoreak eta videowall-ak.

Inprimagailuak eta eskanerrak (Funtzio anitzeko
ekipamenduak beste kontratu baten bidez

1- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la contratación de
'SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA DE PUESTO DE TRABAJO'
mediante la ejecución de trabajos de mantenimiento
preventivo, correctivo y evolutivo tanto de hardware
como del software que soporta la infraestructura de
PUESTO DE TRABAJO.

Al objeto de definir el puesto de trabajo a efectos del
presente contrato, a continuación se resume el
entorno tecnológico sobre el que se trabajará. La
atención será integral sobre cualquier incidencia
asignada. Sobre los equipos del ANEXO1
Equipamiento a mantener la responsabilidad será
total por parte de la empresa adjudicataria. Sobre el
resto se participará en la coordinación de la atención
con otros técnicos de DonostiaTIK o de otras
empresas de mantenimiento.

Entorno tecnológico:

Puesto de trabajo estándar:

Windows XP,7,10 , LibreOffice
Cliente Lotus Notes
IBM Personal communication
Entorno de red
Explorer, Firefox, Chrome..
Eclipse, JDK, Cliente Oracle
Antivirus
Telefonía fija: teléfonos analógicos, digitales
Ericsson, telefonía IP (Aastra y Lynksys)..
Telefonía móvil: terminales Android,

Cableado estructurado: Tomas de red, armarios
racks.

Equipamiento audiovisual: Proyectoras, monitores,
videowalls

Impresoras y escáneres. (Los equipos multifunción



DonostiaTIK



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

kudeatzen dira)

DonostiaTIK

MDM tresnaren bidez kudeatutako terminal mugikorretako flota operatiboan ekipamendua

Mugikortasuneko agenteen mugikor operatiboak

Inprimagailu eramangarriak

Udaltzainen mugikor operatiboak

Inprimagailu eramangarriak

Ibilgailuetan sartutako tabletak

Herritarrei arreta emateko bulegoetako tabletak

se gestionan por otro contrato)

Equipamiento de las flotas operativas de terminales móviles gestionadas por herramienta MDM:

Móviles operativos de agentes Movilidad

Impresoras portátiles

Móviles operativos de agentes de Guardia Municipal

Impresoras portátiles

Tablets embarcados en vehículos

Tablets de las oficinas de atención ciudadana

2.- ZERBITZUAREN BALDINTZA OROKORRAK

Zerbitzuak eskaintzeko ereduak honako helburu hauek lortu nahi ditu:

- "In situ" euskarria izango duen zerbitzu eredua izatea, beharrezko zerbitzu maila eta espezifikotasunekin bat datorrena.
- Kontratuaren helburu diren espazioetako gorabehera erantzuna eta irtenbidea emateko gaitasuna izatea.
- Zaintza teknologikoan eta udal jarduerarako guztiz kritikoa den sistema baten eboluzioan laguntzea.
- Erraztasuna, egiturari eta funtzioari begira samurra den eredu.

Enpresa lizitatuak mantentzearen zehazturiko betebeharrak bermatu behar ditu, hiru mailatan sostengua eskainiz:

Prebentzio maila: Instalaturako lanpostuen ekipamenduen funtzionamendu egokirako baldintzak ziurtatzeko ekintzak aproposak planifikatu eta burutzea, nahiz dokumentazioa, ekipamenduen inbentarioa eta horien konfigurazioak eguneratzea.

Maila zuzentzailea: Mantentze zuzentzailea lanpostuan izandako arazo edo hutsegite bati erantzuteko martxan ipiniko diren ekintzen multzoa da, funtzionamendu normala adostutako epeen barnean berrezartzeko.

Maila ebolutiboa: Hobekuntza-proposamen garrantzitsuak, nahiz zerbitzuaren premia berrien erantzun modura sortzen diren zerbitzu edo irtenbideen planteamenduak transmititzeko kanal berezi bat egon behar da.

2.- CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO

El modelo de prestación de los servicios busca alcanzar los siguientes objetivos:

- Disponer de un modelo de servicio de soporte "in situ" acorde con las especificaciones y niveles de servicio **necesarios**
- Dotar de capacidad de respuesta y solución a las incidencias de los distintos espacios objetos del contrato
- Apoyo a la vigilancia tecnológica y a la evolución de un sistema absolutamente crítico para la actividad municipal.
- Simplicidad, en un modelo estructural y funcionalmente sencillo

La empresa licitadora debe garantizar las obligaciones descritas de mantenimiento, ofertando soporte técnicoa tres niveles:

Nivel preventivo : Planificación y realización de las acciones adecuadas que aseguren las condiciones de óptimo funcionamiento de los equipos de puesto de trabajo instalados, así como la actualización de la documentación, del inventario de equipos y de sus configuraciones.

Nivel correctivo: El mantenimiento correctivo es el conjunto de acciones que se pondrán en marcha como respuesta a un problema o fallo en el puesto de trabajo para restablecer el normal funcionamiento dentro de los plazos acordados.

Nivel evolutivo: Debe existir un canal especial para transmitir propuestas importantes de mejora, de planteamiento de nuevos servicios o soluciones que surjan como respuesta de nuevas necesidades de servicio .



DonostiaTIK



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

DonostiaTIK

Maila bakoitzean elkarrizketa egokia egon behar da, zerbitzuaren kudeaketa orokorraren elkarrizketarekin batera, maila teknikoan, zerbitzuaren mailen analisian eta emaitzen aurkezpenean ahalik eta koordinazio handiena erdiesteko xedez.

Lanpostu-azpiegituraren mantentzeko zerbitzuaren irismena *I. Eranskinean (Mantendu beharreko ekipamendua)* jasotzen den ekipamendura hedatzen da.

I. Eranskina (mantendu beharreko ekipamenduak) eskatzen duten enpresen eskura dago eskatzailearen datuak aurrez erregistratuta, behar duten konfidentzialtasuna ziurtatu ahal izateko. Horretarako, honako hauen bidez jarri behar dute harremanetan:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Telefono zenbakia: 943481824

Debe existir interlocución adecuada a cada nivel, además de una interlocución de gestión general del servicio con objeto de conseguir la mayor coordinación posible a nivel técnico, análisis de niveles de servicios y presentación de resultados.

El alcance de los servicios de Mantenimiento de infraestructura de puesto de trabajo se extiende al equipamiento recogido en el *Anexo I Equipamiento a mantener*.

El *Anexo I Equipamientos a mantener* se encuentra a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditar la confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481824

2.1- PREBENTZIO-MANTENUA

Prebentzio-mantenuaren barnean sartzen direla ulertzen da:

- Analisia eta hobekuntza-proposamena

Hasierako azpiegituraren analisi bat burutu eta hobekuntza-proposamenak jasotzen dituen txosten bat eratzea.

Kontratuaren arduradun teknikoekin batera, asistentzien eboluzioaren analisi bat egitea, zerbitzuaren etengabeko hobekuntza planteatzeko.

- Egin beharreko lanak:

Inprimagailuak aldizka garbitzea

Ordenagailuen oinarriko softwarea eguneratzea

Lanpostuko kableatua egokitzea

Inbentarioa hobetzea

2.1- MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Se considera dentro del mantenimiento preventivo :

- Análisis y propuesta de mejora

Realización de un análisis de la infraestructura inicial y generación de un informe con propuestas de mejora.

Análisis continuo junto con los técnicos responsables del contrato de la evolución de las asistencias para plantear mejora continua del servicio.

- Trabajos a realizar

Limpiezas periódicas de impresoras

Actualización del software básico de los ordenadores

Adecuación del cableado de puesto de trabajo.

Labores de mejora de inventario



2.2- MANTENU ZUZENTZAILEA

Mantenu zuzentzailearen barnean sartzen direla ulertzen da:

- **Ekipo mikroiinformatikoen hardwarearen mantentze lana:** esleipendunak ekipo informatikoen hardware **osagaien zerbitzu** espezializatua eskainiko du (ordenagailu pertsonalak, inprimagailuak, eskanerrak eta bestelako informatika eta komunikazio gailu edo periferikoak); gai izan beharko du, halaber, ekipo horiek izan ohi dituzten matxurak hautemateko, eta bere kabuz, DonostiaTIKi inolako kosturik eragin gabe, konpontzeko edo horien bermea kudeatzeko.
- **Ekipoen oinarritzko softwarea konfiguratzea** (mahaigaina, konektibitatea, inprimatzea, posta konfiguratzea, ofimatika...) ere ohiko jarduera izango da; bai ekipo bat konpondu ostean, bai lekualdatzean edo bai ekipo berria ekartzean.
- **Lanpostua osatzen duten bestelako ekipoen hardwarea instalatzea/ordezkatzea:** esleipendunak ekipoak instalatzeko/ordezkatzeko zerbitzua eskainiko du (telefono finkoak eta sakelakoak, DonostiaTIKek hornitutako stock batean oinarrituta, eta betiere, DonostiaTIKen instalazio argibideei jarraituta), eta gai izan beharko du ekipo horiek izan ohi dituzten matxurak identifikatu eta bere kabuz konpontzeko, DonostiaTIKi inolako kosturik eragin gabe.
- **Ekipoak garraiatzeko zerbitzua:** esleipendunak ekipoak zein piezak udaletxeko gunetik bestera garraiatzeko zerbitzua eskainiko du, bere ibilgailua baliatuta.
- **Tokiko sarea eusteko zerbitzua:** esleipendunak tokiko sareak eusteko zerbitzua eskainiko du; barne hartuta egongo dira kable instalazioen azterketa, ekipoen arteko lotura, arazo

2.2- MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Se considera dentro del mantenimiento correctivo :

- **Mantenimiento hardware de equipos microinformáticos:** el adjudicatario ofrecerá un servicio especializado en componentes hardware de equipos informáticos (ordenadores personales, impresoras, escáneres y otros periféricos o dispositivos informáticos y de comunicación) capaz de identificar las averías más usuales de estos equipos y solucionarlas por sí mismo sin coste para DonostiaTIK o gestionando la garantía de los mismos.
- **Configuración del software base de los equipos,** (escritorio, conectividad, impresión, configuración de correo, ofimática) también debe contemplarse como actividad habitual, bien tras una reparación o traslado o para con equipo nuevo.
- **Instalación/sustitución hardware de otros equipos que conforman el puesto de trabajo:** el adjudicatario ofrecerá un servicio de instalación/sustitución de equipos (teléfonos fijos y móviles basado en un stock suministrado por DonostiaTIK y siguiendo las pautas de instalación de DonostiaTIK) y será capaz de identificar las averías más usuales de estos equipos y solucionarlas por sí mismo sin coste para DonostiaTIK.
- **Servicio de transporte de equipos:** el adjudicatario ofrecerá un servicio de transporte de equipos y piezas entre los distintos centros del ayuntamiento con vehículo propio.
- **Servicio de soporte de red local:** el adjudicatario ofrecerá un servicio de soporte de redes locales, que incluye tareas de revisión de cableado, interconexión de equipos así como



DonostiaTIK



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

ohikoenak hautematea eta DonostiaTIKeko teknikariek in situ edo beste enpresa instalatzaile batzuekin elkarlanean horiek ebazteko laguntza ematea. Ez da barnean egongo, ordea, kable instalaziorako puntu gehiago jartzea.

detección de problemas más frecuentes y apoyo a la resolución de las mismas en coordinación con técnicos de DonostiaTIK o de otras empresas instaladoras, no incluyendo el tendido de nuevos puntos de cableado

- **Matxurak dokumentatzea**
DonostiaTIK-en barruko asistentziak kudeatzeko tresnan

- **Documentación de las averías** en la herramienta de gestión de asistencias interna de DonostiaTIK.

- **Laguntza ematea hirugarrenek mantentzen dituzten ekipamendu eta zerbitzuetako matxura eta instalazioen gaineko arretan.** Kasu horietan, erabiltzaileekin eta kanpoko teknikariek hitz egiteko eta laguntza emateko lanak egingo dira. Beti DonostiaTIKeko arduradunekin koordinatuta.

- **Apoyo en la atención a averías e instalaciones de equipamiento y servicios mantenidos por terceros** pero que incidan en el trabajo cotidiano del puesto de trabajo municipal. En estos casos se harán labores de interlocución y apoyo a usuarios y técnicos externos. Siempre coordinadamente con responsables de DonostiaTIK.

- **Terminal mugikorretako flotak kudeatzeko zerbitzua:** MDM tresnaren (Air watch) bidez babestuta eta konfiguraturik daude mugikortasun agenteen eta udaltzaileen terminal operatiboak, ibilgailuetako tabletak eta herritarrei arreta emateko tabletak.

- **Servicio de gestión de las flotas de terminales móviles:** los terminales operativos de agentes de movilidad, agentes de Guardia municipal, tablets de vehículos y tablets de atención ciudadana están protegidas y configuradas a través de herramienta MDM (Air watch)

Honako hauek dira eskainiko diren gutxieneko mantentze baldintzak:

Las condiciones mínimas del mantenimiento a ofertar serán:

Ohartarazpen bat jaso, eta oro har, berehalako erantzuna eman beharko da. Esan nahi baita, ohartarazpenak presazkoak izango dira, salbuespen kasu zenbait izan ezik. Lanpostu batean azkena aipaturako matxura gertatuz gero, gehienez ere 4 lanordu egon ahal izango da jardueragabe ('jardueragabe' esatean esan nahi da matxuraren berri eman denetik konpondu arte igaro den denbora, bai konpondu egin delako, bai matxuratutakoaren antzeko ezaugarriak dituen beste ekipa batekin ekipamendua eraginkor utzi delako).

La respuesta a un aviso, con carácter general, tendrá que ser inmediata. Esto es, los avisos tendrán carácter urgente salvo en casos excepcionales. El límite de tiempo de inactividad máximo de un puesto de trabajo frente a una avería de este último tipo será de 4 horas laborales ('tiempo de inactividad' es el tiempo transcurrido entre la notificación de la avería y la reparación, bien por arreglo de la misma o bien dejando operativo el equipamiento con otro de similares características al averiado).

Ekipamenduaren ohiko mantentze lana lanorduetan egingo da; alegia, astelehenetik ostiralera, lanegunetan, 8:00etatik 17:00etara. Udan, berriz, 3 hilabetez, udako ordutegia izango da: 08:00etatik 15:00etara.

El mantenimiento ordinario del equipamiento se llevará a cabo durante las horas normales de trabajo, en días laborales, de Lunes a Viernes, entre las 8 y 17 horas. (Horario de verano de 8 a 15 durante 3 meses)



DonostiaTIK



DonostiaTIK

II. Eranskinean (Motaz sailkatutako asistentzien laburpena), azken sei hiruilekoei buruzko informazio zehaztua dago jasota, matxura motaren eta arreta profilaren arabera; informazio hori baliagarria izango baita enpresa eskaintzaileek lan bolumena kalkula dezaten eta kontratuari gerora egin beharreko jarraipenerako erreferente izateko.

II. Eranskina (Motaz sailkatutako asistentzien laburpena) eskatzen duten enpresen eskura dago eskatzailearen datuak aurrez erregistratuta, behar duten konfidentzialtasuna ziurtatu ahal izateko. Horretarako, honako hauen bidez jarri behar dute harremanetan:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Telefono zenbakia: 943481824

En el Anexo II Resumen de asistencias por tipo, se presenta información detallada de los seis últimos trimestres de incidencias por tipo de avería y perfil de atención que servirán de base para que las empresa licitadoras calculen el volumen de trabajo y sean referente para el seguimiento periódico posterior que del contrato se haga.

El Anexo II Resumen de asistencias por tipo se encuentra a disposición de las empresas que así lo soliciten previo registro de los datos del solicitante a efectos de acreditar la confidencialidad requerida. Para ello tendrán que ponerse en contacto a través de:

donostiatik_administrazioa@donostia.eus

Teléfono: 943481824

2.3- MANTENU EBOLUTIBOA

Mantenu ebolutiboaren barnean sartzen direla ulertzen da:

- **Ekipamendu berriaren aldizkako instalazioa** ere kontratu honen barnean sartzen da, ekipamenduen berriztapen masiboak salbuetsita, horiek beste kontratu batzuetan kudeatuko baitira.
- **Proiektu berrietarako euskarri-zerbitzuak.** Adituen ezagutza emanez plataformen ebaluazioa egiteko, horiek beste sistema batzuekin integratzeko, horietako datuak babesteko eta eskaera teknologiko berrietara egokitzeak.

Oinarritzko mantentze lanetan sartuta ez dauden bestelako lanak, hileko ordainketa finkotik aparte gauzatu eta fakturatzekoak

Kontratoa indarrean irauten duen bitartean sor daiteke mantenu ebolutiboari dagozkion beste lanketa batzuk egiteko beharra, zeintzuk bere garrantzia eta tamaina handia ikusita aparte eskatu eta fakturatuko dira. Lanketa horien prezioak orduko prezioen arabera izan beharko dira eskaintzan barneratuko diren

2.3- MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se considera dentro del mantenimiento evolutivo :

- **La instalación puntual de nuevo equipamiento** también se incluye dentro de este contrato, excluyéndose renovaciones masivas de equipos que se gestionarán en otros contratos
- **Servicio de soporte a nuevos proyectos.** Aportando conocimiento experto para la evolución de las plataformas, su integración con otros sistemas, su securización y adaptación a las nuevas demandas tecnológicas.

Otros trabajos no incluidos en el mantenimiento base, que se ejecutarán y facturarán aparte del pago mensual fijo

Durante la vigencia del contrato puede surgir la necesidad de realizar otros trabajos de mantenimiento evolutivo que, no obstante, dada su entidad y dimensión, hayan de solicitarse y facturarse aparte. Los precios para dichos trabajos se calcularán en base a unos precios/hora para diversas categorías



DonostiaTIK



DONOSTIA
SAN SEBASTIÁN

DonostiaTIK

kategoria profesional ezberdinetarako:

- Teknikari instalatzailea
- Teknikari koordinatzailea
- Teknikari espezialista

profesionales que se incluirán en la oferta.

- Técnico/a instalador/a
- Técnico/a coordinador/a
- Técnico/a especialista

Oinarrizko mantentze kontratutik kanpo gauzatu eta fakturatuko dira, besteak beste, urtero berritzen direnez aparteko ordenagailuak (ordenagailuen parkearen 1/6 gutxi gorabehera) instalatzeko lanak eta zaharrak eramatea, laguntza jarraitua ematea bulegoak eraberritze lanengatik edo obregatik lekuz aldatu behar direnean eta zerbitzu berriak irekitzea.

Los trabajos de instalación QUE EXCEDAN de los equipos que anualmente se renuevan (del orden de 1/6 del parque de ordenadores) y retirada de los viejos, apoyo continuado al traslado de oficinas por reformas u obras y apertura de nuevos servicios constituirán estos servicios que se ejecutarán y facturarán fuera del contrato de mantenimiento base.

Ekipamenduak instalatu eta hurrengo egunetik aurrera, ohiko mantentzea hileko fakturen barruan sartuko da. Hileko faktura horiek berdinak izango dira, esleipenaren prezioaren arabera, goren mugako prezioan, eta ez da gainkosturik gabe izango.

A partir del día siguiente a su instalación, su mantenimiento ordinario será asumido dentro de las facturas mensuales e iguales derivadas del precio de adjudicación a precio alzado, sin causar un sobre coste.

Aurretik ezin da guztiz zehaztu kontratutik kanpoko lan horien karga zenbatekoa izango den, baina, aurreko esperientziak kontuan hartuta, urteko kalkulu hau egiten da: **teknikari instalatzaileak 600 ordu + teknikari koordinatzaileak 70 ordu + teknikari ingeniariak 50 ordu**

No se puede concretar totalmente a priori la carga de trabajo para estos trabajos adicionales al contrato, pero por experiencias anteriores se estiman anualmente: **600 horas de técnico instalador + 70 horas de técnico coordinador + 50 horas de técnico ingeniero**

3-KONTRATATUTAKO ZERBITZUETARAKO SARBIDEA

3.-ACCESO A LOS SERVICIOS CONTRATADOS

Enpresa esleipedunak honako honetarako sarbidea izango du:

La empresa adjudicataria tendrá acceso a:

- Asistentzien tresna: horren bidez, erabiltzaileek asistentziak egiten dituzte eta nola konpondu diren dokumentatzen da.
- Ekipamenduaren inbentarioa.
- Ezagutzaren datu basea.

-La herramienta de Asistencias a través de la cual los usuarios reportan asistencias y se documenta su resolución.

-Inventario de equipamiento.

-Base de datos de conocimiento

Kontratua gauzatzeko esleitutako teknikariek autonomia izango dute, beren joan-etorrian, eta matxurak konpontzeko behar dituzten ekipamendu eta piezetan.

Las personas técnicas asignadas a la ejecución del contrato tendrán autonomía en su propio desplazamiento y en el del equipamiento y piezas que necesiten para la resolución de las averías.

Enpresa esleipendunak ekipoen behar adina stock eduki beharko du, ordezkapena

La empresa adjudicataria deberá dotarse de un stock suficiente de equipos para sustitución y



egiteko, eta baita konponketarako materiala ere; hala, ebazteko deskribatutako denboran ezinezkoa bada konpontzea, aldatu egingo da, eta antzeko ezaugarriak dituen beste ekipo bat jarri. Hornitzaileak adieraziko du baldintza hori betetzeko zerbitzuaren esku jarriko dituzten ekipoen kopurua eta ezaugarriak zein diren.

material para reparación dedicados para la cuenta, de forma que en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución que se describe, se proceda a la sustitución del mismo por un equipo de características similares. El proveedor indicará el número y características de equipos que pondrá a disposición del servicio para cumplir con este requisito.

4.- ESTALDURA GEOGRAFIKOA

Lekura joanez gero, ekipamenduak Donostiako udal kokapenetan daude. **III. ERANSKINA**

Lokaletara iristeko argibideak DonostiaTIKek emango ditu.

4.- COBERTURA GEOGRAFICA

En caso de desplazamiento los equipos se encuentran en ubicaciones municipales de Donostia. **ANEXO III.**

Las indicaciones de acceso a los locales serán proporcionadas por DonostiaTIK.

5.- ESKAINTZAK AURKEZTEA

Eskaintza teknikoak honako hauek zehaztu behar ditu:

1. Kontratua egikaritzen den bitartean jarraitzeko Jardute Prozedura, eskatutako zerbitzu guztien ezaugarriak argiro zehaztuz (eskatutako 3 mantenu-mailetarako). Erantzuteko eta ebazpenerako epe ezberdinak zehaztuko dira, barneratzen diren gutxieneko eskakizunen arabera, eta eskaintzan kontratua egikaritzera atxikitako bitartekoen arabera eskainitako epeak bete egingo direla justifikatu egin beharko da. Halaber, beste alderdi batzuen artean, horiek betetze aldera, lizitatzailleak DonostiaTIK zentroaren eskura ipiniko duen stocka zehaztuko da.
2. Ziurtagiriak, kontratuaren arabera mantenua egin beharreko teknologien fabrikatzaileek igorritakoak, lizitatzaillearen eta fabrikatzailearen arteko harreman-mailari dagozkionak (partnership).
3. Zerbitzua zer ordutegitan emango den, zer estaldura izango den bermetik kanpoko eta zehazki intereseko zer proiektu gauzatuko diren.

5.- PRESENTACION DE OFERTAS

La oferta técnica deberá detallar:

1. El Procedimiento de Actuación a seguir durante la ejecución del contrato, detallando claramente las características de todos los servicios solicitados (para los 3 niveles de mantenimiento requeridos). Se especificarán los diferentes plazos de respuesta y de resolución en base a los requisitos mínimos incluidos, debiendo justificar en la oferta el cumplimiento de los plazos ofertados en base a los medios adscritos a la ejecución del contrato. Asimismo, se detallará entre otros aspectos, el stock que el licitador oferta poner a disposición de DonostiaTIK para el cumplimiento de los mismos.
2. Certificaciones, expedidas por los fabricantes de las tecnologías cuyo mantenimiento es objeto del contrato, del grado de relación (partnership) entre licitador y fabricante.
3. Alcance del servicio ofertado respecto de la cobertura horaria, coberturas fuera de garantía o ejecución de proyectos concretos de interés.



DonostiaTIK



DONOSTIA

4. Eta kontratuaren xederako egokitzat jotzen den informazio orok DonostiaTIK

4. Y cuanto información considere oportuna para el objeto del contrato.

Eskaintza ekonomikoan, kontratuaren prezioa ez ezik, hiru maila profesional horietarako orduko prezioa ere adierazi beharko da.

La oferta económica, además del precio del contrato a tanto alzado, debe fijar también los precios/hora para estos tres niveles profesionales.

Teknikari instalatzailea:

orduko prezioa (Gehienez 32,50 €: 26,86 € + 5,64 € BEZa)

Técnico/a instalador/a:

precio/hora (Máximo 32,50 €: 26,86 € + 5,64 € IVA)

Teknikari koordinatzailea:

orduko prezioa (Gehienez 41€: 3,88 € + 7,12 € BEZa)

Técnico/a coordinador:

precio/hora (Máximo 41 €: 33,88 € + 7,12€ IVA)

Teknikari espezialista:

orduko prezioa (Gehienez 48,50 €: 40,08 € + 8,42€ BEZa)

Técnico/a especialista:

precio/hora (Máximo 48,50 €: 40,08 € + 8,42 € IVA)

6. KONTRATUA EGIKARITU ETA KUDEATZEA

Enpresa esleipendunak agiri honetan aurreikusitako moduan garatuko ditu lanak eta DonostiaTIK zentroaren zuzendaritzapean. Aipatu zentroak solaskide bat izendatuko du kontratua egikaritzeko, zuzendari eta koordinatzaile funtzioak beteko dituen.

DonostiaTIK zentroko koordinatzaile teknikoak, DonostiaTIK kontratuaren Arduradun Teknikoak, egindako lanak **gainbegiratu, kontrolatu eta onartuko ditu** eta egokitzat jotzen dituen aldaketak proposatuko ditu, hala badagokio, behar bezala argudiatutako arrazoirik balego, kontratua amaitutzat eman ahalko duelarik.

7.- INFORMAZIO ETA DOKUMENTAZIOAREN GARDENTASUNA

Kontratu honen xede diren lanak burutzen diren bitartean, esleipendunak konpromisoa hartzen du uneoro DonostiaTIK zentroak izendatutako pertsonen haiek lanak zein inguruabarretan garatzen diren jakite aldera eskatzen duten informazio eta dokumentazio oro helarazteko, eta baita planteatu daitezkeen uneko arazoen, eta erabilitako teknologia, metodo eta tresnen berri emateko ere.

6.- EJECUCIÓN Y GESTIÓN DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria desarrollará los trabajos de conformidad a lo previsto en este pliego y bajo la dirección de DonostiaTIK, que designará un interlocutor para la ejecución del contrato con funciones de dirección y coordinación.

El coordinador técnico de DonostiaTIK, Responsable Técnico del Contrato DonostiaTIK, **supervisará, controlará y aprobará** los trabajos realizados, propondrá las modificaciones que estime oportunas, pudiendo llegar en su caso a la rescisión del contrato si existiera causa suficientemente motivada.

7.- TRANSFERENCIA DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por DonostiaTIK toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas



utilizadas.

8.- LANEN JABETZA INTELEKTUALA.

Euskarri eta dokumentu guztiak, nahiz kontratu hau egikaritzearen ondorioz kontratistak eratutako produktu eta azpiproduktu guztiak "bezeroaren" jabetzakoak izango dira, eta hark aukera izango du horiek oso-osorik edo zati batez erreproduzitu, argitaratu eta dibulgatzeko, lanen egile den esleipenduna horren aurka azaltzeko aukerarik gabe.

Esleipendunak muzin egingo dio berariaz kontratu hau egikaritzearen ondorioz burututako lanen gainean hari legokiokeen edozein eskubideri, eta baldintzen agiri honen arabera erabili edo eratutako ikerketa eta dokumentuak ezingo ditu erabili edo dibulgatu, ez osorik ez zati batean, zuzenean edo modu laburtuan, jatorrizkoa edo erreproduzitua, "bezeroaren" berariazko baimenik izan ezean.

9.- INFORMAZIOAREN KONFIDENTZIALTASUNA

Esleipenduna berariaz behartuta geratzen da kontratua betetzearen ondorioz ezagutu dezakeen edozein daturen, bereziki pertsonalen, gainean konfidentzialtasun osoa eta sekretua mantentzera. Eta datu horiek ezingo ditu kopiatu eta ezingo ditu erabili agiri honetan agertzen den xedeaz aparteko helburuarekin. Era berean, ezingo dizkio datu horiek beste inori laga, ezta gorde daitezen ere.

8.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

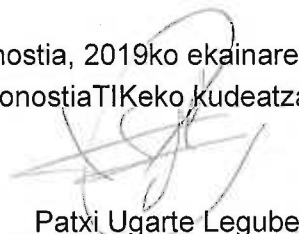
Todos los soportes y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad del "cliente", quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario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

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

9.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado 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 ni siquiera a efectos de conservación.

Donostia, 2019ko ekainaren 18a
DonostiaTIKeko kudeatzailea



Patxi Ugarte Legube