



Azpeitiko Udala

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SERVICIO DE CONSULTORÍA Y ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE AZPEITIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del contrato el mantenimiento durante un año a partir de la firma del contrato de los equipos informáticos de las siguientes entidades:

- Ayuntamiento de Azpeitia, donde se incluirían las oficinas sitas en la relación que se adjunta a los presentes pliegos
- Azpeitia Berritzen, S.A.
- Azpeitiko Kirol Patronatua.
- Azpeitiko Euskara Patronatua.

(Se recogen en el **Anexo A** la relación de dependencias actuales con dotación de equipos informáticos).

Servicios a contratar:

1.- Servicio General de Informática, incluyendo:

1.1.- Gestión y mantenimiento del equipamiento informático entendiendo como tales las CPU's, Portátiles, Monitores, Escáneres, Tablets, Impresoras, Equipos Multifunción, CPD, Red de Telecomunicación, Sistema de Telefonía y Accesorios indicados en el **Anexo B** adjunto.

1.2.- Gestión, instalación y mantenimiento de licencias software indicados en el **Anexo C**.

1.3.- Servicios de asesoramiento y asistencia de carácter genérico a los empleados, que faciliten la comprensión y utilización de del equipamiento (hardware/software) que utilizan en cada caso.

2.- Servicio de consultoría y asistencia técnica para la implantación de la Administración Electrónica en el Ayuntamiento de Azpeitia.3.- Suministro de las licencias de antivirus necesarias para la correcta protección de los equipos incluidos en el **Anexo B** durante el tiempo de servicio contratado.

4.- Implantación de un sistema de ticketing para gestionar las averías o incidencias.

2.- ADHESIÓN DE OTRAS ENTIDADES.

Podrán adherirse al contrato otras entidades públicas vinculadas o dependientes del Ayuntamiento de Azpeitia, a las que se aplicarán los mismos niveles de servicio y requisitos técnicos, así como las mismas condiciones administrativas y económicas, para lo cual, en su caso, formalizarán los correspondientes contratos con la empresa adjudicataria, debiendo en cualquier caso tramitar el correspondiente expediente de contratación de conformidad con la Ley de Contratos del Sector Público.

3.- CONSIDERACIONES GENERALES.

3.1.- El idioma principal en la prestación de los servicios será el euskera.



Azpeitiko Udala

Consiguientemente, las empresas que se presenten deberán contar con aptitud y experiencia para desarrollar su labor en euskera y deberán demostrar dicho extremo a la hora de acreditar su aptitud profesional y técnica.

Todas las relaciones entre el Ayuntamiento de Azpeitia y la empresa adjudicataria (reuniones, correos electrónicos, teléfono, informes, documentación, contratos, planificación, memorias, etc) serán únicamente en euskera.

Por tanto, los recursos humanos que se destinen a la atención al cliente deberán prestar sus servicios en euskera, tanto en su comunicación oral como documentación escrita.

El contratista garantizará que en toda ocasión (cuando existan) instalará versiones en euskara de las aplicaciones informáticas. Es decir, en las instalaciones tendrán prioridad total las versiones en euskera. Caso de que tuviera que desarrollar o adecuar aplicaciones informáticas para el Ayuntamiento de Azpeitia, las mismas serán en euskera, sin excepción alguna.

3.2.- Gastos incluidos: todos los gastos que se deriven del cumplimiento de los servicios incluidos en el contrato. No formarán parte del presente contrato los gastos en inversión de nuevos equipos, ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio.

3.3.- Se requiere disponer de un equipo técnico acorde con las especificaciones y niveles de servicio indicados, junto con la disponibilidad de recursos variables necesarios para cumplir con el nivel de servicio en todas las dependencias (se indica en el **Anexo A** la relación de dependencias actuales con dotación de equipos informáticos).

3.4.- Se requiere un perfil de Técnico de Sistemas Informáticos (deberá contar, mínimo, con la siguiente titulación: Grado Medio de Formación Profesional en sistemas microinformáticos y redes o equivalente) “in situ” que dé valor añadido al servicio de mantenimiento hardware/software. Será capaz de resolver peticiones de instalaciones, incidencias de hardware/software básico y conectividad que se presenten, de forma que se deje el puesto operativo en una sola intervención.

3.5.- La empresa adjudicataria implantará un sistema de ticketing para gestionar, en coordinación con el responsable del Dpto. de Informática del Ayuntamiento, las averías o incidencias de cualquier tipo. Se recibirán y registrarán mediante este sistema los avisos de averías o incidencias por parte del personal del Ayuntamiento de Azpeitia. Ello no impide que se puedan recibir las averías o incidencias por teléfono o mediante correo electrónico; en estos casos, el personal de la empresa adjudicataria registrará las incidencias en el sistema de ticketing para su gestión y seguimiento. La empresa adjudicataria deberá documentar mediante el mismo sistema de ticketing todas las acciones que realice relacionadas con la incidencia (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos...). El licitador deberá detallar en su oferta el sistema de ticketing propuesto para la gestión de averías e incidencias.

4.- SERVICIOS INCLUIDOS EN EL CONTRATO.



Azpeitiko Udala

Todos los servicios incluidos en el contrato se llevarán a cabo en coordinación y con el visto bueno del Dpto. de Informática del Ayuntamiento de Azpeitia.

4.1.- Servicios relacionados con el mantenimiento de equipos.

Los servicios indicados en esta sección aplican a los equipos indicados en el **Anexo B** adjunto.

a) Mantenimiento correctivo: resolución de averías de todos los equipos objeto del contrato y las de aquellos que se adquirieran en el período de prestación del Servicio.

En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o la conectividad de red, la empresa contratista deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo que haya motivos justificados que impidan dicha solución de forma inmediata.

La empresa proveedora del servicio presentará al Ayuntamiento de Azpeitia un informe mensual con estadísticas de intervenciones, tiempos, piezas, equipos conflictivos...

b) Mantenimiento preventivo: deberá expresarse y se valorará el detalle de las acciones que el proveedor plantee realizar (análisis, limpieza, ajustes, antivirus...).

Como mínimo, se realizará un análisis trimestral. Las tareas de revisión que se realicen, se efectuarán única y exclusivamente con la autorización del responsable del Dpto. de Informática del Ayuntamiento. Tras cada revisión, se entregará el resultado y se cumplimentará una plantilla para seguimiento y control de las revisiones efectuadas.

Sin perjuicio del plan de mantenimiento preventivo que el adjudicatario ejecutará de forma periódica, se podrá solicitar en cualquier momento y de forma puntual la ejecución de operaciones de mantenimiento preventivo con objeto de solventar cualquier situación anómala que haya detectado en el equipamiento y garantizar su correcto funcionamiento en el futuro.

Además, el contratista deberá revisar los servidores todos los días del servicio, comprobando que funcionan de forma correcta previamente al inicio de la jornada laboral. Asimismo deberá revisar los antivirus y todas las copias de seguridad, que deberán realizarse diariamente.

c) Gestión del almacén microinformático que deberá cubrir como mínimo las actividades de recepción, formateo seguro, inventario y preparación de material, con un plazo de realización del servicio de hasta 24h desde su demanda.

d) Inventario: el contratista llevará un registro de todos los movimientos de equipos en que su personal intervenga (almacén, averías, sustituciones...).

e) Instalación de componentes: el proveedor instalará las ampliaciones, componentes hardware y drivers de dispositivos que el Ayuntamiento de Azpeitia le requiera en el ámbito del equipamiento indicado.



Azpeitiko Udala

f) Instalación y configuración de equipos: el proveedor se encargará de la preparación de los equipos nuevos y a reutilizar. El contratista llevará a cabo la configuración de la red y dominio cuando se incorporen nuevos usuarios (parametrización de roles y permisos) o se den de baja.

g) Instalación de software: siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos en cliente) el proveedor se encargará también del transporte, instalación y configuración del software básico, entendiendo como tal el que homologue/apruebe el Ayuntamiento de Azpeitia (en estos momentos es el que se indica en el **Anexo C**). Se incluirá el **suministro de las licencias de antivirus** necesarias para la correcta protección de los equipos incluidos en el **Anexo B** durante el tiempo de servicio contratado.

h) Traslado de equipos: el transporte de equipamiento inherente a soporte de mantenimiento hardware (envío a reparación, sustitución de piezas o equipos) será a cargo de la empresa contratista, debiendo especificar cómo realizará este servicio.

i) Sustitución de equipos y consumibles: en caso de que la reparación no pueda realizarse en el tiempo máximo de resolución de 24h, se gestionará la sustitución del mismo y puesta en operación de un equipo de características similares, procediendo a reparar y reponer el equipo original del cliente en el plazo máximo de dos semanas, salvo que esta labor corresponda a otra empresa adjudicataria a través del correspondiente contrato derivado.

4.2.- Servicios relacionados con el mantenimiento de aplicaciones.

a) Mantenimiento de la aplicación Lotus Notes.

La empresa proveedora deberá llevar a cabo el mantenimiento de la plataforma Lotus Notes/Domino utilizado para correo electrónico (incluyendo agendas y libretas de direcciones) y gestión de expedientes.

El Ayuntamiento de Azpeitia actualmente utiliza otros sistemas de correo electrónico y gestión de expedientes, pero es necesario el mantenimiento del sistema para posibles consultas del personal (correo y expedientes) o finalización de expedientes ya iniciados.

b) Mantenimiento de la aplicación Dorlet.

El software Dorlet gestiona de manera centralizada los accesos a los diferentes edificios del Ayuntamiento de Azpeitia mediante dispositivos de control o lectores.

El trabajo informático, consiste en:

- Configuración del sistema de los dispositivos de control: calendarios, horarios.
- Altas de personal del Ayuntamiento en el sistema, y configuración de las tarjetas con los permisos adecuados de acceso.
- Realizar las actualizaciones que procedan.



Azpeitiko Udala

- Solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento, incluso a través de la realización de labores de intermediación con el proveedor correspondiente.

c) Implantación y mantenimiento del Sistema de Ticketing para averías e incidencias.

La empresa adjudicataria implantará un sistema de ticketing para gestionar las averías o incidencias de cualquier tipo.

Los datos a registrar para cada incidencia serán, como mínimo:

- Fecha y hora de registro de la incidencia
- Categorización / sistema involucrado
- Criticidad/importancia de la incidencia
- Nombre de la persona que comunica la incidencia
- Nombre de la persona que atiende la incidencia
- Fecha y hora de respuesta a la incidencia
- Fecha y hora de resolución/cierre de la incidencia
- Descripción del problema o avería encontrada, soluciones tomadas

Estos datos podrán usarse para realizar informes detallados y tomar decisiones.

El licitador deberá detallar en su oferta el sistema propuesto.

El trabajo informático, además de gestionar las actualizaciones de los programas que procedan, consiste en solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento, incluso a través de la realización de labores de intermediación con el proveedor correspondiente.

d) Mantenimiento de diversas aplicaciones utilizadas por el Ayuntamiento de Azpeitia.

El listado de las aplicaciones actualmente usadas por el Ayuntamiento de Azpeitia es el que se indica en el **Anexo C**.

Se incluirá el **suministro de las licencias de antivirus** necesarias para la correcta protección de los equipos incluidos en el **Anexo B** durante el tiempo de servicio contratado.

El trabajo informático, además de gestionar las actualizaciones de los programas que procedan, consiste en solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento, incluso a través de la realización de labores de intermediación con el proveedor correspondiente.

4.3.- Servicios de asesoramiento y asistencia de carácter genérico a los empleados, que faciliten la comprensión y utilización del equipamiento (hardware/software) que utilizan en cada caso.



Azpeitiko Udala

4.4.- Administración Electrónica

El contexto actual de modernización de las administraciones públicas que se fundamenta en la incorporación de nuevas tecnologías de la información y de la comunicación abre nuevos modelos de relación con los ciudadanos, empresas y otras administraciones. Asimismo, sirve para la transformación, transparencia y simplificación de los procedimientos de gestión internos, con lo que se logra una mayor productividad y, como consecuencia, un ahorro de costes.

La Comisión Europea propone la siguiente definición: “La administración electrónica es el uso de las TIC en las AAPP, que, combinadas con cambios organizativos y nuevas aptitudes, promueve la mejora de los servicios públicos y los procesos democráticos y refuerza el apoyo a las políticas públicas”.

Para lograr los objetivos de dicha definición, podemos destacar los siguientes requerimientos a cumplir mediante las aplicaciones disponibles en las plataformas UDALNET de IZFE y NISAE:

- Procedimiento administrativo íntegramente electrónico.
- Obligación de un registro electrónico general.
- Obligación de mantener un archivo electrónico único de los documentos de procedimientos administrativos ya finalizados.
- Agilización de los procedimientos con un funcionamiento completamente electrónico y con “cero papel”.
- Identificación electrónica de los interesados.
- Firma electrónica para verificar la voluntad y el consentimiento de los interesados.
- Interoperabilidad.
- Notificaciones electrónicas.
- Uso generalizado y obligatorio de medios electrónicos.
- Racionalización de la estructura.
- Esquema nacional de seguridad.
- Esquema nacional de interoperabilidad.

4.4.A) FASE I: EJECUCIÓN: Puesta en marcha de los siguientes aplicativos:

4.4.A)1.: Registro Electrónico

4.4.A)2.: Gestión de expedientes: desarrollo de flujos y su mantenimiento.

4.4.A)3.: Notificación Electrónica

4.4.A)4.: Transparencia

4.4.A)5.: Manual de trámites: ZERBIKAT

Y todo ello requiere la planificación, formación y puesta en marcha de los aplicativos mencionados.

4.4.B) FASE II: SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Las principales tareas de la fase de seguimiento y control del proyecto son las siguientes:

- Asegurar un correcto control y seguimiento de la consecución de los objetivos del proyecto y de las metas establecidas en la planificación de cada una de las fases.



Azpeitiko Udala

- Garantizar la consecución de los resultados en tiempo, plazo y coste, y la colaboración de todos los agentes implicados.
- Realizar la gestión del cambio para asegurar que el Ayuntamiento de Azpeitia es capaz de asimilar los cambios que implica la implantación de la administración electrónica.

Para la implantación de la administración electrónica se preveé un máximo de 50 horas mensuales con un total de 600 horas anuales.

Se reportará un informe mensual de las tareas realizadas junto al tiempo (en horas) utilizado para la realización de las mismas para la facturación de trabajos.

5.- RESPONSABLE DEL SERVICIO:

La empresa contratista designará para la ejecución del contrato a un responsable del servicio.

Serán funciones del responsable del servicio: responsabilizarse, en última instancia, de la ejecución de los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Azpeitia.

Para ello, el responsable del servicio, deberá ostentar la representación de la empresa contratista ante el Ayuntamiento de Azpeitia, coordinar la ejecución de los servicios contratados, poner en práctica las órdenes recibidas por el Ayuntamiento. Esta persona planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. En todo caso, deberá asegurarse de la asistencia del personal técnico a reuniones convocadas por el Ayuntamiento de Azpeitia e IZFE, S.A. Será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen.

Asimismo, deberá colaborar en la resolución de problemas que se pudieran presentar durante la vigencia del contrato, asesorar sobre las necesidades del servicio, tales como estudio de necesidades, presentación de nuevos productos y servicios, facturación o cualquier otra atención comercial. También presentará al Ayuntamiento los informes periódicos de seguimiento y toda aquella información que se le requiera.

El responsable del servicio deberá dominar las dos lenguas oficiales a nivel hablado y escrito.

El Ayuntamiento de Azpeitia podrá comprobar en cualquier momento el cumplimiento de los requisitos exigidos.

6.- NIVELES DE SERVICIO.

6.1.- Días de servicio: de lunes a viernes, durante **cada uno de los días** definidos en el calendario laboral del Ayuntamiento de Azpeitia. Aparte de los días festivos definidos en el Boletín Oficial de Gipuzkoa, se considerarán festivos:

- Lunes y martes carnaval.
- 30 de julio.
- 1 y 2 de agosto.
- 21, 24 y 31 de diciembre.



Azpeitiko Udala

6.2.- Horario principal de servicio: de 08:00h a 15:00h, 35 horas semanales.

No obstante, podrá modificarse este horario en función de posibles cambios en el horario laboral de los empleados o situación de emergencia que deban resolverse de forma excepcional y deberá garantizarse expresamente que cada día el sistema informático (previo a la hora de inicio del trabajo) esté activo.

6.3.- Personal técnico dedicado.

Se requiere disponer “in situ” en todo momento dentro del horario indicado, como mínimo de un especialista en mantenimiento con dedicación íntegra tal y como se ha indicado la cláusula 3.4 del presente documento.

Se incluirá una bolsa de 120 horas anuales para una segunda persona dedicada in-situ para tareas o necesidades concretas (mismo perfil al anterior). Se registrará el tiempo dedicado por el personal “in-situ” del contratista mediante el sistema de control horario utilizado por el Ayuntamiento de Azpeitia.

Cualquier sustitución del personal técnico dedicado al servicio del contrato debida a vacaciones, bajas o cualquier causa justificada de ausencia en su puesto de trabajo deberá ser resuelta por la contratista de forma inmediata incorporando una persona con la misma titulación y competencias, previo aviso al Ayuntamiento.

6.4.- Personal técnico disponible.

De cualquier manera, se estima que la dedicación del técnico dedicado pueda no ser suficiente para el cumplimiento de los trabajos adicionales al mantenimiento correctivo previsto, por lo que se deberá indicar en la oferta qué recursos técnicos no dedicados íntegramente a la cuenta se ponen a disposición del servicio para reforzar el soporte y cumplir con los niveles de servicio, y cuál será la forma de organización que se propone.

En caso de que la carga de trabajo o las campañas de ciertos proyectos lo justifiquen, el Ayuntamiento de Azpeitia podrá demandar que se realicen servicios en un horario ampliado al señalado como ordinario.

Además habrá que cubrir las vacaciones y eventualidades que ocurran en el transcurso del contrato.

6.5.- El tiempo máximo de respuesta ante una incidencia, el tiempo máximo de parada de equipo (máximo de 24h), el tiempo máximo de reparación, así como el tiempo invertido en los desplazamientos necesarios para realizar el servicio deberán minimizarse, debiendo indicar el proveedor cuáles serán los medios para conseguir este objetivo.

Según cláusula 15. del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, la obligación de contar con la capacitación técnica del personal técnico dedicado y disponible se considera una obligación contractual de carácter esencial.

7.- OTROS REQUISITOS.



Azpeitiko Udala

Independientemente de los medios ofertados para atender este servicio, los ofertantes deberán acreditar en la propuesta:

- Disponer de certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad según Real Decreto 311/2022, mínimo en categoría Media. La Certificación de Conformidad con el ENS solo podrá ser expedida por una Entidad de Certificación acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) o por un Órgano de Auditoría Técnica del Sector Público, reconocido por el CCN, que se encuentren referenciados en la página web del CCN-CERT y se completará mediante un Distintivo de Conformidad.
- Disponer de un centro de mantenimiento con los técnicos especializados en un radio de 30 km desde el Ayuntamiento de Azpeitia.
- Contar en total con, al menos, 3 técnicos disponibles para atender el servicio, con una experiencia mínima de 2 años en mantenimiento de este tipo de equipos en organizaciones similares.
- Contar con técnicos especializados o conocedores de los sistemas de la Administración Electrónica.

8.- ACCESO A LOS SERVICIOS CONTRATADOS

El Ayuntamiento de Azpeitia accederá a los servicios de asistencia técnica y soporte a través de un punto único de contacto denominado “Responsable del Servicio” según cláusula 5 del presente documento, pudiendo utilizarse para ello un mínimo de dos canales, siendo uno de ellos un número de teléfono, y al menos uno electrónico. A través de este punto único de contacto, se encaminarán todas las peticiones de mantenimiento, información, asistencia técnica y soporte experto contempladas en el contrato.

El licitador deberá detallar en la oferta su Procedimiento de Actuación; cuál será el tratamiento que seguirá cada incidencia o solicitud comunicada, detallando los medios que se involucrarán, y los tiempos a los que se comprometa.

9.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

Los licitadores quedan expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudieran conocer con ocasión del procedimiento de contratación, que no podrá almacenar, reproducir o utilizar con fines distintos a los que figuran en este pliego, ni tampoco ceder a otros a ningún efecto.

La empresa adjudicataria quedará obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente de Protección de Datos de Carácter Personal.

En particular, la empresa adjudicataria se compromete a tratar los datos de carácter personal obtenidos del Ayuntamiento de Azpeitia conforme a las instrucciones de este; a no utilizarlos o aplicarlos con fin distinto al que figura en el presente pliego; y a no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas. Una vez finalizada la relación contractual, la empresa adjudicataria se compromete a devolver a este



Azpeitiko Udala

Ayuntamiento los datos de carácter personal tratados y a destruir todas las copias de los mismos que obrasen en su poder.

Le informamos de que, en cumplimiento de la normativa de Protección de Datos, los datos que se recaben relativos a su persona serán tratados como responsable por el Ayuntamiento de Azpeitia. El tratamiento de los mismos tiene como finalidad la gestión y el control económico y contable de la institución. La base de legitimación es el cumplimiento de una misión en interés público. Asimismo, se informa a los licitadores que sus datos personales serán publicados por obligación legal. El Ayuntamiento de Azpeitia cuidará de que no se divulgue la información que las empresas licitadoras hayan designado como confidencial. Este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas presentadas.

Puede ejercer en todo momento sus derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición así como su derecho a solicitar la limitación del tratamiento o realizar la portabilidad de sus datos en la dirección arriba indicada o en la siguiente dirección de correo electrónico: dbd@azpeitia.eus. Asimismo, tiene derecho a presentar una reclamación ante la delagada de protección de datos del Ayuntamiento de Azpeitia, en la misma dirección de e-mail, o directamente ante la Agencia vasca de Protección Datos.

Para obtener una información más exhaustiva acerca de sus derechos y del tratamiento que el Ayuntamiento de Azpeitia hace de sus datos personales, puede consultar la política de privacidad y protección de datos a través de la página web de la institución.

El Ayuntamiento de Azpeitia cuidará de que no se divulgue la información que las empresas licitadoras hayan designado como confidencial. Este carácter afecta, en particular, a los secretos técnicos o comerciales y a los aspectos confidenciales de las ofertas.

Se prohíbe el uso, difusión y/o distribución a terceros de cualquier información que la empresa adjudicataria pudiese conocer como consecuencia de su trabajo en el Ayuntamiento de Azpeitia, salvo cuando estas actividades respondan a necesidades exigidas para la ejecución del contrato y estén autorizadas por la institución.

10.- TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y DE CONOCIMIENTOS

Durante la ejecución del servicio objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar al personal del Ayuntamiento de Azpeitia la información y documentación que se solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrolla el mismo, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

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 (si lo hubiera) resultante del nuevo procedimiento de contratación.



Azpeitiko Udala

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 4 semanas con un total máximo de 20 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 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 el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará toda la material propiedad del Ayuntamiento que tenga la empresa adjudicataria.
- Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.
- 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, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación del Ayuntamiento

11.- 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



Azpeitiko Udala

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”.

Azpeitia, 10 de octubre de 2024