



Ayuntamiento
de Vitoria-Gasteiz
Vitoria-Gasteizko
Udala

www.vitoria-gasteiz.org

**PLIEGO TECNICO PARA EL RENTING CON OPCIÓN DE COMPRA DE
EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL
EQUIPAMIENTO EN INVENTARIO DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-
GASTEIZ**



ÍNDICE

Objeto del contrato	4
1. RENOVACIÓN DE AL MENOS 1.900 CPU'S DE ORDENADORES PERSONALES PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO MUNICIPALES CON EL FIN DE ADAPTARLOS A LAS PRESTACIONES REQUERIDAS POR LAS NUEVAS VERSIONES DE LOS PROGRAMAS QUE REQUIEREN SOBRE TODO MÁS VELOCIDAD DE PROCESO, MEMORIA Y ESPACIO EN DISCO	5
1.1. Introducción	5
1.2. Objeto	5
1.3. Alcance detallado	6
1.3.1. Equipos de sobremesa	6
1.3.2. Equipos all in one	8
1.4. Servicios	8
1.5. Plan de instalación y retirada de equipos	8
1.6. Otros requerimientos	9
1.7. Plan de entrega y seguimiento	9
1.8. Garantía y nivel de servicio	10
1.9. Propiedad de los trabajos y confidencialidad	10
1.10. Los departamentos municipales, las empresas municipales y los organismos autónomos.	11
2. CONTRATAR EL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS de hardware Y DE LAS GARANTÍAS DEL NUEVO PARQUE Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS A LOS MISMOS QUE ACTUALMENTE COMPONEN LA RED DE EQUIPOS MUNICIPAL (IMPRESORAS, PLOTTERS, MONITORES, ESCANERES, ETC...).	13
2.1. Introducción	13
2.2. Objeto	13
2.3. Relación del equipamiento a mantener	13
2.3.1. Aumento y minoración del equipamiento bajo mantenimiento	14
2.3.2. Revisión del inventario del equipamiento bajo mantenimiento	14
2.4. Servicios generales de mantenimiento requeridos	14
2.4.1. Servicio de mantenimiento preventivo	14
2.4.2. Servicio de mantenimiento correctivo	15
2.4.3. Servicio para la gestión de las garantías	17



2.4.4.	Servicio de recogida y reciclado del equipamiento sustituido	17
2.5.	Condiciones específicas de Mantenimiento de los equipos de Microinformática	18
2.5.1.	Equipamiento	18
2.5.2.	Servicios requeridos	19
2.5.3.	Coberturas	20
3.	CONTRATACIÓN DE LAS TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE EQUIPOS DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ	21
3.1.	Introducción	21
3.2.	Objeto	21
3.3.	Descripción de las tareas a realizar	21
3.4.	Ubicación y horario de cobertura	22
3.5.	Acuerdos de nivel de servicio de peticiones e incidencias	22
3.6.	Entorno tecnológico	23
4.	CONDICIONES GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO APLICABLES A LOS PUNTOS ANTERIORES.	24
4.1.	Personal asignado	24
4.2.	Protección de datos de carácter personal	24
4.2.1.	Secreto y confidencialidad	24
4.3.	Regularización a la finalización de la contratación.	25
4.4.	Precios de mantenimiento y de refuerzo	25
4.5.	Maquina de Prueba:	25



OBJETO DEL CONTRATO

El Departamento de Administración Municipal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, teniendo en cuenta la antigüedad del parque de ordenadores personales y el fin del soporte del Windows XP en el mes de abril de 2014, debe hacer la renovación de los puestos de trabajo de la red municipal, es decir los departamentos municipales, las empresas municipales y los organismos autónomos dependientes del Ayuntamiento. Para ello va a solicitar oferta para la contratación de al menos 1.900 CPU's de ordenadores con opción de compra del parque contratado por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y la prestación de los servicios asociados tanto a los equipos objeto de la renovación del parque como al otro equipamiento microinformático municipal (impresoras, plotters, monitores, escáneres, etc...).

El objeto del contrato es el de:

- 1.- La renovación de al menos 1.900 CPU's de ordenadores personales para los puestos de trabajo municipales con el fin de adaptarlos a las prestaciones requeridas por las nuevas versiones de los programas que requieren sobre todo más velocidad de proceso, memoria y espacio en disco. Los equipos deben estar certificados oficialmente para Windows 10 e incorporar licencia de Windows 7 Professional 64 OEM.

El Ayuntamiento prevé reutilizar unos 350 equipos de los que dispone actualmente. En esos equipos se cambiará el sistema operativo, del actual Windows XP a Windows 7. El Ayuntamiento dispone en propiedad de dichas licencias. Además se deberá tener en cuenta la reubicación de dichos equipos.

En este punto se incluye, además de la adquisición, la instalación de los nuevos equipos y de los que se van a reutilizar, por las diferentes ubicaciones del Ayuntamiento, sustituyendo a los actuales.

- 2.- Contratar el servicio para la gestión de los mantenimientos hardware y de las garantías del nuevo parque y periféricos asociados a los mismos que actualmente componen la red de equipos municipal (impresoras, plotters, monitores, escáneres, etc...).
- 3.- Contratar la asistencia técnica tanto para la totalidad del equipamiento objeto de la renovación del parque como para los equipos periféricos asociados (impresoras, plotters, monitores, escáneres, etc...) para la resolución de incidencias y peticiones, instalación de productos y dispositivos, instalación y/o sustitución de nuevos equipos, asistencia técnica a los usuarios en el manejo del hardware y software, pruebas y mantenimiento de los equipos maestros de la red municipal, gestión de imágenes, cambios de versiones de productos, sincronización de agenda y tareas con teléfonos móviles, etc..., y otras labores que actualmente, de forma general, se realizan desde el área de microinformática del Servicio de Explotación del Departamento de Administración Municipal.



1. RENOVACIÓN DE AL MENOS 1.900 CPU'S DE ORDENADORES PERSONALES PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO MUNICIPALES CON EL FIN DE ADAPTARLOS A LAS PRESTACIONES REQUERIDAS POR LAS NUEVAS VERSIONES DE LOS PROGRAMAS QUE REQUIEREN SOBRE TODO MÁS VELOCIDAD DE PROCESO, MEMORIA Y ESPACIO EN DISCO

1.1. Introducción

El Departamento de Administración Municipal - Tecnologías de la Información, tiene entre sus funciones la gestión de la infraestructura de la red municipal del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, incluyendo en ello el parque de PCs de escritorio de los usuarios. Estos PCs están basados en una plataforma hardware común (dentro de las posibilidades debido a la rápida evolución de este mercado) a fin de reducir al máximo la exposición ante problemas derivados de tener que dar soporte a diferentes chipsets, controladores, drivers,...

A fin de cubrir las necesidades de equipamiento del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y de las empresas municipales y organismos autónomos dependientes del mismo, se lleva a cabo la publicación del presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del Hardware necesario, bien para la reposición de equipos obsoletos como para la dotación de nuevos puestos de trabajo, continuando con la política descrita de homogeneización del parque.

1.2. Objeto

Tras el fin del soporte oficial de Microsoft a Windows XP (8 de abril de 2014), que es actualmente el sistema operativo del equipamiento de los puestos de trabajo y ordenadores portátiles que dispone el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, las empresas municipales y organismos autónomos relacionados con el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, una vez haberse estudiado las distintas alternativas posibles para la renovación de dicho parque informático, se ha llegado a la conclusión de que la mejor opción es la de la renovación de parque de equipos informáticos de puestos teniendo en cuenta para una posible estimación de vida del sistema operativo Windows 7 de un periodo de 5 años de uso en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

En la fecha de redacción de este pliego, el Ayuntamiento tiene inventariado 2.250 ordenadores personales de sobremesa, de los cuales más de 1.000 tienen 13 años de antigüedad y otros 500 más de 6 años, lo que hace imposible técnicamente su reutilización para instalar el sistema operativo Windows 7. Debido a esta antigüedad del parque y los requisitos del propio Windows 7 Professional y de las aplicaciones informáticas que se utilizan en el Ayuntamiento, consideramos que podrían reutilizarse los equipos que se hayan adquirido recientemente y con las licencias de puesto del propio Windows 7 y dispongan de un procesador Intel i5, aproximadamente unos 350 puestos

Teniendo en cuenta todo lo anterior podemos decir que el objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas para la renovación de al menos 1.900 CPU's de ordenadores personales de los puestos de trabajo municipales con el fin de adaptarlos a las prestaciones requeridas por las nuevas versiones de los programas que requieren sobre todo más memoria y más espacio en disco. De igual manera, se cambiará el sistema operativo para el resto de los equipos que componen la red municipal, del actual Windows XP a Windows 7, aproximadamente unos 350 equipos. El Ayuntamiento dispone en



propiedad dichas licencias y además se deberá tener en cuenta la reubicación de dichos equipos.

El presente contrato tiene por objeto el arrendamiento con opción a compra de equipamiento informático destinada la dotación de puestos de trabajo en distintas dependencias municipales, conforme a las definiciones técnicas que se describen en los siguientes apartados. Asimismo, es objeto del Pliego la instalación de los mismos y la retirada y destrucción reglada, cuando proceda, de los equipos actuales.

Los equipos, a contar desde la fecha de adjudicación del contrato, serán

- Al menos 1.900 PCs de escritorio (CPU, teclado y ratón)
- De los anteriores, 130 PCs serán en formato All In One y el resto en formato SFF (Small Form Factor) o similar.

El adjudicatario deberá suministrar y distribuir por todas las oficinas municipales, tanto los equipos de nueva adquisición como los que se reutilicen, durante un máximo de 6 meses.

1.3. Alcance detallado

Los equipos deberán cumplir las siguientes características técnicas mínimas:

1.3.1. Equipos de sobremesa

- Solo se adquirirán las CPU's con teclado y ratón. Los equipos irán sin monitor.
- El tipo de carcasa será formato sobremesa con un volumen máximo aproximado entre 12 y 13 litros, incluyendo fuente de alimentación interna (Formato SFF -Small Form Factor- o similar)
- Arquitectura x86 (Microprocesador de 64 bits compatible con arquitectura x86) basada en Intel Core I5 o superior de 4ª generación con una frecuencia base de por lo menos 3,2 GHz y un rendimiento igual superior a 1600 según SYSMARK 2014. https://results.bapco.com/results/benchmark/SYSmark_2014
- Los equipos tendrán al menos 4 bancos de memoria. Se piden 8 GB de RAM DDR3 utilizando únicamente el 50% de los bancos de memoria disponibles en el equipo.
- Disco duro SATA de al menos 320 Gb a 7200 rpm
- Unidad grabadora de CD/DVD.
- Debe estar certificado oficialmente para Windows 10 e incorporar licencia de Windows 7 Professional 64 bits OEM
- En cuanto puertos de expansión debe contar con:
 - Al menos ocho puertos USB, al menos 2 de ellos delanteros. Debe traer al menos 2 USB 3.0, y alguno de ellos en la parte delantera.
 - Conexión Gigabit Ethernet.



- Puertos VGA (directo, sin adaptador) y Display Port.
- 1 puerto serie.
- Puertos Minidin para teclado y ratón.
- Altavoz y Micrófono, con salidas en la parte trasera y delantera.
- Teclado con soporte para lectura de Smart Card (CCID).
- Ratón USB óptico con 2 botones y scroll.
- El equipo debe integrar dispositivos gráficos que lo hagan HD ready.
- Consumo energetico. El equipo ofertado debe cumplir con los requisitos de consumo energetico definidos en la Energy Star (Computers, version 5.0, 2009, section 3) o equivalente.
- Se debera especificar el consumo en :
 - Preparado (idle state) : ____ W
 - Ahorro energía (slep mode) : ____W
 - Standby o apagado : ____W
 - Se valorarán los consumos más bajos. Esta valoración se hará dentro del apartado de memoria técnica
- Los niveles de ruido [en LWad) no podrán sobrepasar los siguientes niveles (calculados según EN ISO 7779:2011 y expresados según ISO 9296:1988 o equivalentes):
 - Emisiones en modo reposo ≤ 40 dB(A).
 - Emisiones cuando se accede al lector de disco ≤ 45 dB(A).
 - Se valorarán niveles de ruidos inferiores. Esta valoración se hará dentro del apartado de memoria técnica.
- El equipo esta diseñado de modo que se garantiza el acceso de forma fácil y con herramientas de uso habitual a:
 - El disco duro y lectores de disquetes/CD/DVD.
 - Procesador, memoria y tarjetas varias.
- Los equipos deberán ser conformes con la normativa vigente de la Unión Europea y del Estado con respecto a aspectos de calidad, ergonomía, medio ambiente, ahorro energético, compatibilidad electromagnética, reducción de la radiación emitida y seguridad, así como normativas de diseño, fabricación, embalaje y etiquetado.
- Deberán ser equipos a estrenar no admitiéndose equipos usados.
- Los modelos propuestos no deberán superar en un año el tiempo transcurrido desde su lanzamiento al mercado.
- La adjudicataria deberá presentar modelos de equipos que estén disponibles en el mercado, al menos, en el momento de la adjudicación.



- Los equipos deberán mantener un mínimo diseño estético aceptándose únicamente colores en la gama de negros y grises.
- BIOS desarrollada por el fabricante con tecnología UEFI
- El procesador debe admitir activar en la BIOS la virtualización asistida por hardware.
- No es objeto de este Pliego ninguna pieza de software más allá del sistema operativo, actualizaciones de BIOS, drivers o similares, propias del PC.

1.3.2. Equipos all in one

Los equipos All In One serán de las mismas características que las especificadas anteriormente teniendo en cuenta lo siguiente:

- El teclado y el ratón deben ser con cable, no inalámbricos
- Tienen que venir con candado de seguridad para anclarlos a la mesa.
- La pantalla tiene que ser al menos de 20 pulgadas y regulable en altura.

1.4. Servicios

La adjudicataria deberá contar con los siguientes recursos:

- Al menos un centro de almacenamiento donde guardará el material para su entrega a Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y resto de entidades.
- Al menos un vehículo debidamente autorizado y equipo adecuado para el transporte y reparto por las sedes municipales de los equipos objeto del suministro.

1.5. Plan de instalación y retirada de equipos

El plan de trabajo debe encajar en un periodo de tiempo no superior a 6 meses, a partir de la recepción de los primeros equipos.

El equipo técnico del adjudicatario deberá contar al menos con un jefe de proyecto y un nº de técnicos suficiente para abordar el plan de trabajo y con la cualificación necesaria para realizar los trabajos de instalación, trasvase de datos y reinstalación del software apropiado, así como un perfil necesario para los diversos traslados de los equipos, todo ello tanto en el equipamiento de nueva adquisición como en los equipos propiedad del Ayto previstos a reutilizar (actualmente se estiman unos 350)

Como parte del proceso de instalación de los equipos, el adjudicatario deberá retirar los PCs actuales y trasladarlos a los puntos de reciclaje limpio obteniendo los certificados correspondientes, salvo si ejerce la opción de compra de los equipos actuales indicada a continuación, supuesto en el que se llevará los equipos a sus instalaciones.

Se ofrece al adjudicatario la opción de recompra de los equipos. La relación detallada del material objeto de sustitución figura en el **Anexo 1**. Esta información se entregará previa solicitud al efecto a la dirección de correo electrónico contratacion.ti@vitoria-gasteiz.org, y previa aceptación y firma de documento de confidencialidad.



En ambos casos, recompra o destrucción, la retirada incluirá la eliminación de todos los datos y programas de manera totalmente fiable y sin que quede posibilidad de recuperación o manipulación posterior, como salvaguarda de la confidencialidad y seguridad de los datos. El incumplimiento de esta cláusula podrá llevar al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz a solicitar la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados.

Asimismo, el adjudicatario se ocupará de la retirada de los equipos suministrados en el presente contrato, una vez se haya llegado al término de la duración del mismo, y siempre que no se haya llegado a un acuerdo entre las partes para la transmisión de los mismos.

1.6. Otros requerimientos

Los bienes en arrendamiento deberán estar cubiertos por un seguro con valor de reposición (sin franquicia), durante la vigencia del contrato de arrendamiento, contra cualquier daño pérdida o robo mientras se hallen dentro de las instalaciones municipales o sean transportados entre ellas.

Las ofertas presentadas deberán recoger la opción de recompra con un valor residual de los bienes al término del contrato de 5 € como máximo. Si bien el objeto del contrato será el arrendamiento de los equipos, el Ayuntamiento precisa contar con esta opción, para el caso en que en el futuro se decidiera adquirirlos para destinarlos a fines sociales u otros no identificados a día de hoy

1.7. Plan de entrega y seguimiento

Una vez formalizado el contrato, y en el plazo máximo de siete (7) días naturales, se acordará el plan de entregas y se registrará en el Acta de inicio del contrato. Este plan deberá definirse al mayor nivel de detalle para lo que el adjudicatario deberá proponer la herramienta que considere más adecuada para su seguimiento y que no suponga ningún coste para Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

El adjudicatario queda obligado a efectuar las entregas según el plan descrito, siendo a su costa y riesgo el transporte de las mismas hasta su destino, no teniendo derecho a indemnizaciones a causa de pérdidas, averías o perjuicios ocasionados en los bienes antes de su entrega al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

La entrega de los primeros equipos deberá hacerse en un plazo máximo de 40 días naturales a contar desde la formalización del contrato.

El horario de entrega en Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz será de 8:30 a 14:30 horas, de lunes a viernes.

Los albaranes deberán corresponderse exactamente con la estructura de la oferta adjudicada (requisito necesario para su conformidad) e incluirán los respectivos números de serie de los PCs entregados.

Si los bienes no se hallasen en estado de ser recibidos, se hará constar así en la recepción y se darán las instrucciones precisas al adjudicatario para que subsane los defectos observados proceda a un nuevo suministro de conformidad con lo pactado.



Existirá un Comité de Seguimiento de proyecto, que estará formado por:

- Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz: Director/a del proyecto y las personas coordinadoras del mismo según el aspecto funcional técnico del que se trate.
- Por parte de la adjudicataria, el director/directora del proyecto y responsables técnicos y funcionales de primer nivel que se designen.

La empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes funciones:

- Coordinación de la implantación.
- Resolución y notificación de incidencias.
- Supervisión de la logística de distribución.
- Tareas de comunicación previas a la instalación (avisos, preparación de los puestos, etc.)
- Instalación de equipos, migración de perfiles, etc...
- Retirada y destrucción reglada del equipo anterior, cuando proceda.

El equipo del proyecto designado por la empresa adjudicataria deberá realizar informes mensuales, y aquellos otros que a petición de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz pudieran servir para la óptima consecución de los objetivos previstos.

1.8. Garantía y nivel de servicio

La empresa adjudicataria deberá cubrir la garantía, sin coste alguno para el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, por reposición de piezas y reparación de los equipos defectuosos durante toda la vida del contrato de arrendamiento. La garantía abarcará todos los componentes del equipo.

En el caso de que en el transcurso de la garantía se detectasen errores repetitivos debidos a cualquier tipo de mal función genérica de fallo de diseño de la arquitectura del equipo, este será sustituido por otro de similares o mejores características.

El plazo de vigencia se corresponde con la vigencia del arrendamiento de cada equipo y comenzará a correr a partir del momento en que se complete la entrega de cada uno.

Se garantizará un tiempo máximo de reparación o sustitución de los componentes equipos defectuosos de 48 horas desde la comunicación de la incidencia. En caso de no poder subsanarse la avería en el tiempo indicado, el adjudicatario procederá a la sustitución del equipo averiado por otro de prestaciones similares o superiores.

1.9. Propiedad de los trabajos y confidencialidad

Todos aquellos datos relacionados con la actividad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz que haya de suministrarse a la empresa adjudicataria para la realización de los suministros convenidos, se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo su custodia, debiendo salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones así como dar la utilización



exclusiva para lo que se han facilitado.

Quienes colaboren con la adjudicataria están obligados no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Toda la información que se les proporcione o confíe, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales, en relación con los datos de carácter personal a los que ésta pudiera tener acceso:

- Únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. y no los aplicará utilizará con fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz así lo requiere, devolverá los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos de carácter personal objeto de tratamiento, en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la empresa adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12, así como a lo dispuesto en el Real Decret1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones y acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la Política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz., de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen y/o ejecuten en el ámbito de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato .

La adopción de dichas acciones implica, no sólo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, sino también la garantía, y en su caso adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la entidad adjudicataria.

El incumplimiento o no adopción de las medidas acciones pertinentes implicará la resolución del presente contrato, y la obligación de indemnizar a Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz por el incumplimiento y por los posibles daños y perjuicios ocasionados.

1.10. Los departamentos municipales, las empresas municipales y los organismos autónomos.

El presente contrato se aplica necesariamente a todos los Departamentos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y a las entidades del sector público dependientes del



Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz adscritas a dicho contrato que a continuación se relacionan:

- TUVISA.
- AMVISA.
- ENSANCHE XXI.
- GILSA.
- CENTRO DE ESTUDIOS AMBIENTALES.
- ESCUELA DE MUSICA LUIS ARAMBURU.
- ESCUELA MUNICIPAL DE DANZA.

El equipamiento a instalar en las empresas municipales y organismos autónomos ya está incluido en el equipamiento descrito anteriormente.



2. CONTRATAR EL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE LOS MANTENIMIENTOS DE HARDWARE Y DE LAS GARANTÍAS DEL NUEVO PARQUE Y PERIFÉRICOS ASOCIADOS A LOS MISMOS QUE ACTUALMENTE COMPONEN LA RED DE EQUIPOS MUNICIPAL (IMPRESORAS, PLOTTERS, MONITORES, ESCANERES, ETC...).

2.1. Introducción

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone de un amplio y heterogéneo parque informático instalado en las diversas dependencias que tiene distribuidas por toda la ciudad.

El Departamento de Administración Municipal – Tecnologías de la Información, tiene entre sus funciones el asegurar el correcto y continuo funcionamiento de todos los equipos que conforman los sistemas de información corporativos y que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento, empresas municipales y organismos autónomos dependientes del Ayuntamiento como a la ciudadanía.

Es por ello, que es necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento hardware tanto preventivo como correctivo de todo el equipamiento implicado con un nivel de servicio específico para cada caso, teniendo en cuenta la criticidad de algunos de estos sistemas y su funcionamiento de 24h por día y 365 días al año.

2.2. Objeto

El objeto del presente documento es definir las condiciones técnicas de aplicación para la prestación de los servicios de mantenimiento hardware del equipamiento de microinformática del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz con el fin de mantener su disponibilidad y rendimiento, así como mantener niveles adecuados en los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias.

Los servicios de mantenimiento que se requieren y que se describen posteriormente, son los siguientes:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Gestión de las garantías.
- Retirada y reciclaje del material sustituido según la normativa vigente.

En cualquier caso, quedará incluido todo aquello que sea necesario para cubrir los mencionados servicios, según las condiciones y niveles de servicio especificados más adelante.

2.3. Relación del equipamiento a mantener

La relación detallada del material objeto de mantenimiento figura en el **Anexo 2**. Toda esta información se entregará previa solicitud al efecto a la dirección de correo electrónico contratacion.ti@vitoria-gasteiz.org, y previa aceptación y firma de documento de confidencialidad.



Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de las ofertas y se comprometerán, explícitamente, a la realización del mantenimiento con relación al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren los equipos al tiempo de iniciarse la ejecución contractual; cualesquiera que hayan sido las alteraciones o modificaciones, que en su caso, se hubieran introducido respecto del diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro.

2.3.1. Aumento y minoración del equipamiento bajo mantenimiento

Las cantidades y modelos de los equipos a mantener, han de considerarse como de situación actual, ya que el parque de equipos dependiente del Departamento de Administración Municipal, está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.

Para este servicio de Mantenimiento de equipos de Microinformática, el adjudicatario deberá asumir las variaciones de altas y bajas que se produzcan como consecuencia de la normal evolución del parque de puestos de trabajo.

2.3.2. Revisión del inventario del equipamiento bajo mantenimiento

Se realizará periódicamente cada año o siempre que así lo estime alguna de las partes, una revisión del inventario del parque de equipos a mantener para realizar un control de las variaciones.

Las ofertas deberán incluir el desglose de precios de mantenimiento y garantía anual de cada elemento del contrato.

A la finalización del contrato se procederá una regularización de importes.

2.4. Servicios generales de mantenimiento requeridos

En este apartado se detallan las condiciones de los servicios a prestar cuyo nivel de servicio requerido se especifica, posteriormente.

2.4.1. Servicio de mantenimiento preventivo

El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica de las máquinas y sus periféricos para identificar posibles errores o deterioro de alguno de sus componentes y evitar así averías mediante la reparación o sustitución de los elementos afectados asegurando un correcto funcionamiento de los mismos, aún cuando tal circunstancia no determine una avería.

- La **modalidad** de este mantenimiento será preferiblemente presencial, requiriéndose la presencia física de los técnicos que el adjudicatario estime, cuando la circunstancia así lo demande y a instancias del Ayuntamiento, quedando la posibilidad de soporte y mantenimiento remoto relegado a intervenciones rutinarias y/o anomalías de escaso impacto en el servicio.



- El mantenimiento preventivo será realizado por los mismos técnicos que los implicados en las reparaciones, de forma que una intervención correctiva siempre constituirá una oportunidad para efectuar inspecciones con finalidades preventivas.
- Las **revisiones preventivas**, como mínimo, deberán realizar las siguientes labores:
 - Análisis de los registros de errores del sistema, cuando sea posible.
 - Realización de tests de diagnóstico para comprobación de defectos y estado de los componentes de las máquinas.
 - Para el caso de impresoras, limpieza exhaustiva exterior e interior con eliminación de los restos de polvo, tóner, papel, sistema de arrastre del papel, etc.
 - Limpieza y ajuste general de piezas sujetas a desgastes, sustitución de baterías, revisión de filtros y ventiladores, etc.
 - Pruebas funcionales según las especificaciones y el protocolo fijado por cada fabricante.
 - Revisión de las condiciones ambientales de las instalaciones, comunicando las acciones correctivas que se estime necesario efectuar en las mismas para el buen funcionamiento de los equipos.
- Después de cada revisión, se entregará un **informe**, en formato electrónico, con una relación de las máquinas que han sido sometidas a dicha revisión, fecha, trabajos realizados y estado de las mismas.
- El **número mínimo de revisiones** mensualmente es de 25 elementos (cpu's, impresoras, etc ...)

2.4.2. Servicio de mantenimiento correctivo

Se realizarán las asistencias técnicas necesarias en caso de anomalía o avería de cualquiera de los equipos para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio. En todos los casos se incluirán las piezas a sustituir, según las condiciones aquí detalladas.

Se asimila al concepto de **avería** el desgaste por el uso normal de los equipos. También tendrán tratamiento de averías los desperfectos producidos por otras causas comunes imputables, o no, al usuario como roturas, caídas, etc, hasta un máximo del 1 por mil anual del número total de equipos, sin necesidad de determinar el origen de los mismos. Para el resto de averías generadas por una manipulación errónea o uso negligente en los equipos no imputable al adjudicatario, éste asumirá los trabajos de puesta en marcha, pero repercutirá al Ayuntamiento el coste de los elementos deteriorados bajo la aprobación previa del responsable técnico en el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz.

- La modalidad del mantenimiento será la de “**reparación in situ**”.
- La reparación o sustitución de piezas defectuosas cubrirán todos y cada uno de los elementos (externos, internos, eléctricos, mecánicos) que componen los equipos, incluyendo los cables, conectores, accesorios e interfaces que estén conectados,



así como todos los componentes añadidos de los mismos, como los diversos tipos de tarjetas existentes, memorias, etc.

- Todos los **gastos** derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de las máquinas, serán **por cuenta del adjudicatario**, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.
- Los elementos a ser sustituidos, al no ser posible su reparación, habrán de serlo por **piezas nuevas y originales**. De no ser posible, por obsolescencia o discontinuidad, lo serán por piezas de similares características, bajo la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento. Las piezas sustituidas quedarán en poder del adjudicatario si el Ayuntamiento no las reclama expresamente y el repuesto pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.
- La empresa adjudicataria, deberá **garantizar la provisión en STOCK** de cualquier clase de repuestos que permita, si no la sustitución inmediata del equipo o componente averiado, la reposición del servicio en condiciones de calidad similares a las originales. Si resultase imposible, tendrá que ofrecer soluciones alternativas que requerirán la aceptación previa por parte del personal técnico del Ayuntamiento.
- Se cuidará especialmente, el que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por el mismo técnico.
- Cuando por motivo justificado el tiempo de reparación sea superior al establecido en este pliego, el adjudicatario estará obligado a la sustitución temporal por otro equipo de las similares o superiores características y prestaciones totalmente configurado, con las siguientes puntualizaciones:
 - La idoneidad de la máquina suplente, deberá ser ratificada por el personal técnico del Ayuntamiento.
 - La sustitución temporal del elemento no deberá prolongarse más allá de 30 días, a contar desde la notificación telefónica de la avería.
 - Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en funcionamiento en sus condiciones iniciales de uso.
 - El stock de equipos para la sustitución correrá a cargo del adjudicatario, así como el transporte de los equipos a reparar y sus sustitutos.
 - El equipo deberá estar suficientemente asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.
- Una **incidencia se considerará reabierta** cuando el Ayuntamiento notifique exactamente la misma incidencia, relativa al mismo equipo, dentro de las 48 horas posteriores a su cierre definitivo. Las reaperturas relativas a incidencias sobre un equipo, se penalizarán en el caso de que sean repetitivas.
- El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de incidencias erróneas notificadas como avería.
- El adjudicatario podrá optar siempre que lo considere oportuno por utilizar el sistema de **reporte directo a los fabricantes** y suministradores de los equipos que componen el inventario del equipamiento municipal. Los gastos que pudieran derivarse de este escalado correrán por parte del adjudicatario.



- Los tiempos máximos de respuesta y resolución especificados mas adelante en el punto 2.5, deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:
 - Se entiende por **tiempo de respuesta** el tiempo transcurrido desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en el que el personal técnico del adjudicatario se persona en las oficinas del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para proceder al diagnóstico y resolución de la misma, previo aviso telefónico para asegurarse de que será recibido en el lugar correspondiente por técnicos municipales.
 - Se entiende por **tiempo de resolución** el tiempo que va desde la notificación de la avería al adjudicatario, dentro del horario de cobertura, hasta el momento en que la avería está reparada o el servicio en funcionamiento incluyendo, si fuera necesario, la sustitución del equipamiento por otro de características similares.
 - El horario de servicio será el especificado en cada uno de los apartados y dependiendo de la naturaleza y criticidad de los equipos a mantener que se especifican más adelante.

Se considera **horario de servicio** a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

- Se entregará un **parte de intervención** firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el equipo averiado, ubicación, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos.
- El adjudicatario deberá aportar el procedimiento detallado para **la gestión de incidencias**, desde la comunicación de las mismas por parte del Ayto, a la consulta para su seguimiento y hasta su cierre. Asimismo, deberá indicar la infraestructura y herramientas de las que dispone para poder atender las incidencias y la definición de informes.
- Se deberá entregar un **Informe**, en formato electrónico, con la periodicidad especificada, de las incidencias realizadas indicando, por lo menos, la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de resolución y componentes sustituidos.

2.4.3. Servicio para la gestión de las garantías

El adjudicatario deberá gestionar la reparación de las averías de aquellos equipos en periodo de garantía durante el plazo de vigencia del presente contrato. Las incidencias de estos equipos serán atendidas bajo las mismas condiciones de servicio que para el resto de los equipos.

2.4.4. Servicio de recogida y reciclado del equipamiento sustituido

La empresa adjudicataria deberá retirar todos los equipos y componentes sustituidos.

Se deberán presentar:



- Documento firmado en donde la empresa adjudicataria certifique que los componentes potencialmente peligrosos (PC's, acumuladores de Ni-Cd, baterías de Pb-Ac, tubos de rayos catódicos, etc) de los equipos serán enviados a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes.
- Se deberá detallar el procedimiento y operativa que el adjudicatario llevará a cabo para el cumplimiento de este servicio.
- Documento de confidencialidad firmado en donde la empresa adjudicataria se comprometa a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.
- Se valorará la presentación de certificaciones de la empresa en sistemas de gestión medioambiental. Esta valoración se hará dentro del apartado de memoria técnica
- Se deberá detallar el procedimiento y operativa que el adjudicatario llevará a cabo para el cumplimiento de este servicio.

2.5. Condiciones específicas de Mantenimiento de los equipos de Microinformática

2.5.1. Equipamiento

El relacionado en el **Anexo 2** y que se encuentra distribuido en los distintos edificios que el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz dispone dentro de la ciudad.

A nivel general, está compuesto de:

- **974** equipos/periféricos en situación de baja de mantenimiento
- **4516** equipos/periféricos para gestionar el mantenimiento
- **3317** bajo mantenimiento
- **1199** bajo garantía.

Esta es la relación de inventario a fecha de 1 junio de 2016. Se debe tener en cuenta que al menos 1900 cpu's van a darse de baja una vez realizado el despliegue de las nuevas máquinas.

En previsión de posibles errores en el inventario, el adjudicatario admitirá una desviación del 2% sobre el número dado de equipos.

Se considerará que los dispositivos básicos (teclado, ratón, tarjeta de red, lectores de tarjetas, tarjetas gráficas, CD-ROM, DVD, unidad de disco duro y otros dispositivos de similares características) están incluidos en el precio del equipo principal y por lo tanto amparado por este contrato.

El adjudicatario deberá asumir las variaciones de altas y bajas que se produzcan como consecuencia de la normal evolución en el parque de puestos de trabajo.

Se realizará una revisión anual o siempre que así lo requiera alguna de las partes por altas y/o baja de equipos, del inventario del parque de equipos a mantener.



2.5.2. Servicios requeridos

Mantenimiento preventivo: Se realizará según requerimiento de los técnicos del Ayuntamiento en equipos e impresoras de puestos críticos como los de atención al público al menos un mínimo de 25 equipos mensuales.

Mantenimiento correctivo: Se realizarán las correspondientes asistencias técnicas necesarias en situaciones de avería, así como la reposición de las piezas defectuosas o afectadas por dichas averías para recuperar en el menor tiempo posible la operativa normal del servicio según lo especificado en la descripción del servicio.

El adjudicatario deberá disponer en sus instalaciones de una herramienta para la gestión de incidencias para que los técnicos del CAU del Ayuntamiento puedan introducir de forma ágil las incidencias abiertas por los usuarios internos. Dicha herramienta deberá poder importar el inventario de equipos que el Ayuntamiento proporcionará de forma periódica a la empresa. Además, proporcionará al Ayuntamiento un número de teléfono y un correo electrónico de contacto.

En dicha gestión de incidencias, se deberá poder introducir, por lo menos los siguientes campos: fecha y hora de notificación, descripción de la avería, prioridad, nº de inventario del equipo asociado, fecha y hora de llegada al equipo averiado, fecha y hora de resolución, técnico asignado a la incidencia y solución aportada, manteniendo la información actualizada para permitir que los técnicos del Ayuntamiento puedan realizar el seguimiento del estado de las mismas en cualquier momento.

Con el objeto de facilitar la elaboración de las propuestas a presentar y a título totalmente informativo, a continuación se aporta la relación de las incidencias que se han producido en el parque informático objeto del contrato durante el último año:

CONCEPTO	Total	2015										2016		
		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	
CPU	CPU	207	15	12	22	19	26	9	15	27	15	15	16	16
	Teclado	112	3	4	6	13	19	6	11	16	7	3	5	19
	DVD	16	3	0	2	1	2	2	0	4	2	0	0	0
	Ratón	94	5	3	5	8	4	5	15	15	11	5	6	12
Monitor	97	4	4	11	7	6	4	14	11	3	5	17	11	
Portátil	9	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	
Scanner	27	5	0	2	4	1	2	2	4	3	1	0	3	
Impresora Láser	167	13	5	20	22	19	6	10	16	16	11	15	14	
Imp. de Chorro de tinta	25	0	1	4	1	3	1	0	2	3	4	4	2	
Impresora Multifunción	12	0	0	2	3	3	1	2	1	0	0	0	0	
Impresora de tickets	37	4	0	4	4	0	3	5	1	4	6	1	5	
Impresora de tarjetas	31	0	3	3	5	5	2	3	0	3	4	1	2	
Kiosco	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Plotter	6	0	0	0	0	1	0	1	0	3	0	1	0	
Lector código de barras	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Webcam	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
TOTAL	844	56	33	82	87	90	41	81	97	71	55	66	85	



En caso de avería en un equipo dado de baja de mantenimiento en el inventario, los técnicos de la empresa adjudicataria deberán atender la incidencia y notificarla al Ayuntamiento que decidirá si se retira o se sustituye por otro equipo propiedad del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Excepcionalmente, se podrá pedir la reparación de uno de estos equipos mediante facturación aparte.

La empresa adjudicataria deberá enviar un informe bimensual de las incidencias realizadas con la fecha y hora de la notificación de la incidencia, tipo y modelo de equipo, nº de inventario, descripción de la avería, tiempo de respuesta y de resolución y componentes sustituidos.

Gestión de las garantías: El adjudicatario deberá asumir y gestionar las garantías de los equipos en tal situación.

Retirada y reciclado de todos los componentes sustituidos según lo especificado en la descripción del servicio.

Gestión del Inventario: La empresa adjudicataria deberá aportar una herramienta que permita llevar una gestión integral del inventario de dispositivos. Esa herramienta debe permitir la importación del inventario municipal al inicio del contrato. A la finalización del mismo, se traspasara al Ayuntamiento la gestión del inventario.

2.5.3. Coberturas

- **Horario de servicio:** De lunes a viernes, excepto festivos. Si bien el horario será preferentemente de 07:30 a 15:00, se podrán notificar y resolver incidencias de 15:00 a 18:30 en aquellos edificios con servicios de atención al público de tarde. A modo informativo, indicaremos que en este horario están disponibles, aproximadamente, 150 puestos de trabajo.
- Para **incidencias notificadas como graves** porque supongan parada total o parcial de un servicio:
 - Tiempo máximo de respuesta: 2 horas
 - Tiempo máximo de resolución: 5 horas
- Para **incidencias notificadas como leves** porque afectan a una parte poco crítica del servicio:
 - Tiempo máximo de respuesta: 4 horas
 - Tiempo máximo de resolución: 7,5 horas (jornada laboral)



3. CONTRATACIÓN DE LAS TAREAS DE MANTENIMIENTO DEL PARQUE DE EQUIPOS DE USUARIOS DEL AYUNTAMIENTO DE VITORIA-GASTEIZ

3.1. Introducción

Entre las funciones del Servicio de Explotación del Departamento de Administración Municipal - Tecnologías de la Información - se encuentra la del mantenimiento del parque de equipos de usuarios. Al no disponer el Servicio del personal necesario para realizar estas funciones se hace necesario contratar este servicio para las labores que abajo se especifican.

3.2. Objeto

El objeto del presente documento es definir el Pliego de Bases Técnicas para la contratación, por parte del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, del mantenimiento del parque de equipos de usuarios que componen los departamentos del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz, las empresas municipales y los organismos autónomos.

3.3. Descripción de las tareas a realizar

Estas labores consisten en:

- Instalación de productos de terceros y software corporativo.
- Instalación y configuración de componentes hardware en PC (discos duros, tarjetas de vídeo, etc)
- Instalación y configuración de ordenadores personales, portátiles y sus periféricos (escáner, plotter, impresoras, lectores ópticos, etc)
- Instalación y configuración de servicios de acceso a Internet y correo electrónico Thunderbird, Mozilla,
- Instalación y configuración de software ofimático y antivirus.
- Actualización de versiones de los productos instalados
- Eliminación de virus , gusanos , spyware etc.
- Instalación y configuración de tarjetas con certificado electrónico para acceso a sistemas y firma digital.
- Instalación y/o sustitución de nuevos equipos.
- Asegurar el correcto funcionamiento del hardware y software de base municipal.
- Cambios de versiones de sistema operativo y software.
- Configuración de redes locales, clientes VPN, Wifi
- Administración de puestos de trabajo con Windows: usuarios, permisos, etc
- Gestión de incidencias: resolución a nivel de hardware y software, bien sea por control remoto o in-situ.



- Gestión de peticiones: instalaciones e implantación de nuevo hardware y software por control remoto o in-situ.
- Herramientas de control remoto
- Gestión del inventario informático municipal.
- Pruebas y mantenimiento de los equipos maestros de la red municipal. Gestión de imágenes.
- Renovación del parque informático: elección de nuevo material hardware, clonación de equipos.
- Redactar la documentación técnica y de usuario necesaria dentro de su marco de actuación.
- Asistencia técnica a los usuarios en el manejo del hardware y software.
- Mantenerse en continuo reciclaje y formación.

3.4. Ubicación y horario de cobertura

Las peticiones se realizarán en cualquiera de los edificios municipales desde donde sean requeridos

Horario de servicio: De lunes a viernes, excepto festivos. Si bien el horario será preferentemente de 07:30 a 15:00, se podrán notificar y resolver incidencias de 15:00 a 18:30 en aquellos edificios con servicios de atención al público de tarde. A modo informativo, indicaremos que en este horario están disponibles, aproximadamente, 150 puestos de trabajo.

3.5. acuerdos de nivel de servicio de peticiones e incidencias

Hay dos tipos de trabajos a realizar en función de su procedencia:

- **Incidencias:** Se generan a petición del usuario, mediante llamada o notificación al CAU Municipal y tienen que ver con un mal funcionamiento de un dispositivo, aplicación o servicio que ya tiene el usuario
- **Peticiones:** Se generan a petición del usuario o desde el propio departamento y tienen que ver con Altas, Bajas o Modificaciones de Puestos de trabajo, dispositivos asociados y/ aplicaciones nuevas o actualizaciones de las mismas.
Los tiempos de respuesta y solución que se solicitan para cada uno de los trabajos a realizar son:
 - Para **incidencias notificadas como graves** porque supongan parada total o parcial de un servicio:
 - Tiempo máximo de respuesta: 2 horas
 - Tiempo máximo de resolución: 5 horas
 - Para **incidencias notificadas como leves** porque afectan a una parte poco crítica del servicio:



- Tiempo máximo de respuesta: 4 horas
- Tiempo máximo de resolución: 7,5 horas (jornada laboral)
- Para **peticiones** de cualquier tipo, se determinará en cada momento y para cada petición, en función de su tipología y su urgencia o necesidad, la prioridad de la misma, debiendo cumplirse los plazos que se establezcan en cada momento.
- Tiempo máximo de respuesta: 4 horas
- Tiempo máximo de resolución: Se establecerá en cada momento

3.6. Entorno tecnológico

Los entornos en los que se desarrollarán estos trabajos serán los que se detallan a continuación:

- Sistemas Operativos Windows XP y Windows 7.
- Gestión de imágenes mediante ACRONIS.
- Protocolo TCP/IP.
- Configuración de redes locales, clientes VPN, Wifi.
- Microsoft Office, LibreOffice
- Instalación y configuración de periféricos.
- Tarjetas de comunicaciones Ethernet.
- Servidores Corporativos Windows Server 2003 – 2008 - 2012.
- Herramientas de control remoto DAMEWARE.
- Herramienta de gestión de incidencias- ARS REMEDY
- Antivirus MCAFEE



4. CONDICIONES GENERALES DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO APLICABLES A LOS PUNTOS ANTERIORES.

En este punto se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos.

4.1. Personal asignado

- El adjudicatario deberá nombrar un interlocutor único con el Ayuntamiento siendo sus responsabilidades fundamentales la organización y coordinación de los equipos y labores de mantenimiento.
- Para las labores desarrolladas en los puntos 2 y 3 son necesarios 6 técnicos a jornada completa.
- La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin la previa comunicación y consentimiento expreso por escrito del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz. Aunque se produzca la subcontratación consentida, el adjudicatario responderá frente al Ayuntamiento de la total ejecución del contrato, sin perjuicio de la responsabilidad del subcontratista.
- El adjudicatario procederá a la sustitución del técnico o técnicos asignados, a petición del Ayuntamiento por motivos justificados.
- La sustitución de alguno de los técnicos asignados por parte del adjudicatario deberá ser realizado previa presentación del currículum del nuevo personal y con la aprobación del Ayuntamiento.
- En los períodos vacacionales y/o bajas, el servicio se mantendrá en las mismas condiciones descritas, debiendo el adjudicatario disponer para ello de otros técnicos, debidamente asesorados, de características similares al que falte.
- El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz proporcionará a los técnicos asignados para dar el servicio motivo de este contrato, una tarjeta de identificación que les facilitará el acceso a los distintos edificios municipales.
- El personal asignado debe tener carnet de conducir B1

4.2. Protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos LO15/1999 y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato.

4.2.1. Secreto y confidencialidad

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información existentes o previstos.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del



Ayuntamiento, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.

- Tendrán acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.
- Se debe asegurar que los datos contenidos en todos aquellos componentes que salgan de las instalaciones del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz para su reparación o traslado no sean accesibles por personal no autorizado.

4.3. Regularización a la finalización de la contratación.

En el caso de que no se haya consumido el total de la bolsa ofertada en número de horas y/o de CPU's ofertadas, a la finalización del contrato se procederá a una regularización de importes.

4.4. Precios de mantenimiento y de refuerzo

A lo largo de la duración del contrato se mantendrán, y nunca podrán ser superiores a los ofertados en esta licitación:

- Los precios de la hora de refuerzo.
- Los precios de los diferentes elementos hardware incluidos dentro del contrato.

4.5. Maquina de Prueba:

Una vez aceptada la oferta, se podrá requerir la maquina ofertada que deberá estar disponible para el Ayto en el plazo máximo de 15 días a partir de la solicitud.

