

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE SOPORTE DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA MUNICIPAL: SOFTWARE, SISTEMAS OPERATIVOS Y REDES.**

### **1. INTRODUCCIÓN**

### **2. OBJETO DEL CONTRATO**

### **3. ÁMBITO DE DESARROLLO DEL SERVICIO**

### **4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE**

### **5. EQUIPO DE TRABAJO**

### **6. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

### **7. BOLSA DE HORAS**

### **8. ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

### **9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS**

### **10. CALIDAD**

### **11. PROPIEDAD INTELECTUAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

### **1. INTRODUCCIÓN**

El Ayuntamiento de Güeñes, por insuficiencia de medios propios necesita disponer de un equipo de trabajo externo denominado Soporte de la Infraestructura Informática Municipal de Redes que se encargue de prestar asistencia a todos sus usuarios en relación con el equipamiento de redes y sistemas operativos necesarios para desarrollar sus funciones. Este equipo de trabajo se configurará como un servicio reportando al Interlocutor designado por el Ayuntamiento.

El objeto de este contrato es la contratación por un período de cuatro años, prorrogable por un año más, de este servicio de asistencia.

El Ayuntamiento de Güeñes dispone de un amplio y heterogéneo parque informático y de telecomunicaciones instalado en las diversas dependencias que tiene distribuidas por todo el municipio.

El objetivo es asegurar el correcto y continuo funcionamiento de la infraestructura de redes y sistemas que permite el funcionamiento óptimo del Ayuntamiento.

## 2. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto definir el Servicio de Soporte de la Infraestructura Informática Municipal, para apoyo en la administración, gestión, operación, mejora y evolución de los sistemas de información y de las plataformas tecnológicas del Ayuntamiento de Güeñes.

El contrato que se realice a partir del presente pliego tendrá por objeto la asistencia técnica para el mantenimiento de los equipos informáticos y de la infraestructura de redes y la resolución de las incidencias que pudieran surgir en relación los siguientes servicios informáticos:

- Servidor de control de accesos y reservas de Piscinas, con usuarios locales
- Servidor de ficheros
- Sistema operativo de los servidores
- Funciones de copias de seguridad de diferentes tipos (Replicación de archivos, Windows Imaging, Rsync). Control diario de las copias, tanto de servidores como de puestos de trabajo detallando un plan escrito de backup y restauración.
- Control y mantenimiento de la infraestructura de la red.

Se consideran incluidos en el alcance del concurso tanto los elementos tecnológicos y funcionales que se describen este Pliego de Prescripciones Técnicas como los que se definan y pongan en servicio a lo largo del período de ejecución del contrato.

El Ayuntamiento de Güeñes entiende que el servicio a contratar debe cubrir el mantenimiento correctivo, evolutivo, adaptativo, preventivo y perfectivo de los Sistemas de Información existentes en sus dependencias.

Complementariamente se establecen los siguientes objetivos que son requeridos para la corrección y mejora del servicio:

- Mejora, estandarización y homogeneización de los procedimientos de trabajo.
- Definición y adecuación continua de las herramientas y técnicas acordes a los procedimientos utilizados.

- Garantizar la disponibilidad óptima de la infraestructura interna utilizada en el soporte a usuarios de los diferentes departamentos municipales y evolución de sistemas de información, aseguramiento de la calidad y la propia de explotación.
- Prevención y detección de necesidades tecnológicas.
- Organización, captura y difusión de la documentación generada en torno a las actividades de soporte a usuarios de las distintas áreas.

### **3. ÁMBITO DE DESARROLLO DEL SERVICIO**

#### **3.1 Instalaciones**

El Ayuntamiento de Gueñes tiene su sede en el edificio de la Casa Consistorial sito en la calle Enkarterri nº 5 de Gueñes. El servicio se desarrollará en dicha sede, así como en cualquier dependencia municipal en la que exista equipamiento informático y en concreto:

- Ayuntamiento Gueñes
- Casa de Cultura Gueñes
- Kirolgune y Polideportivo
- Casa de Cultura Sodupe
- Policía Municipal de Sodupe
- Juzgado de Sodupe
- Almacén municipal en la calle Padura
- Biblioteca de Zaramillo
- EPA

#### **3.2 Entorno tecnológico**

La empresa suministradora deberá dar servicio a un equipamiento, distribuido entre los distintos locales del Ayuntamiento, que será como mínimo de:

- 2 Servidores Windows
- 8 Servidores virtuales

- Switches diversos fabricantes (Dlink, HP, Linksys)
- Hasta 10 Túneles entre locales
- NAS D-Link
- 50 puestos de trabajo
- SmartPhones

### 3.3 Entorno organizativo

El Servicio de Soporte de la Infraestructura Informática Municipal de Redes desarrollará sus actividades bajo la dirección del Interlocutor designado por el Ayuntamiento

## 4. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO Y ALCANCE

### 4.1 Descripción del servicio

El Servicio de Soporte de la Infraestructura Informática Municipal de Redes deberá ocuparse de las funciones que abarcan los niveles 1 (soporte telefónico), 2 (soporte presencial in-situ) y 3 (soporte remoto) de la atención a usuarios del Ayuntamiento de Güeñes interactuando tanto con otros equipos de trabajo internos del Ayuntamiento de Güeñes como con sus proveedores externos.

A tal efecto se enviará desde el Ayuntamiento un correo electrónico del que se obtendrá una hoja de incidencia que deberá ser rellenada y entregada en el Ayuntamiento o instalación municipal previa conformidad del usuario una vez resuelta la incidencia.

Además, se elaborarán estadísticas por tipo de incidencia y departamento.

Siempre que se detecten necesidades de formación se comunicará al responsable informático y se expondrán para que si es posible se establezca la formación necesaria. Todas las horas de formación se imputarán a las horas contratadas.

A continuación, se relacionan las tareas más habituales en el ámbito del servicio:

- Gestión del servicio de ficheros: asignación de espacio, permisos y cuotas.
- Administración de Servidores y sistemas.
- Apoyo en la administración y configuración de Firewalls, routers, etc...
- Copias de seguridad y restauración de datos del servidor de ficheros.
- Gestión de la seguridad en su ámbito funcional y apoyo a realización de auditorías informáticas.

#### 4.2 Tiempo de resolución:

La adjudicataria deberá ser capaz de dar respuesta bien mediante soporte telefónico, presencial o en modo remoto a cualquier problema que suceda en el ayuntamiento en los siguientes plazos:

- Menos de una hora para atención en modo remoto a cualquier problema de infraestructura o servidores.
- Menos de 4 horas para aquellos problemas críticos de infraestructura o servidores que requieran presencia física
- Menos de 12 horas para problemas no críticos en los puestos
- Menos de 24 horas para cualquier otro problema.

#### 4.3 Horario del servicio.

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

Las labores de mantenimiento preventivo se realizarán dentro del horario laboral del personal técnico responsable del equipo

En cuanto al mantenimiento correctivo, el horario requerido por el Ayuntamiento de Güeñes para la prestación de este servicio de forma presencial es de lunes a viernes no festivos de 9:00 a 20:00.

Los cambios solicitados en los servicios de gestión y configuración de los equipos e infraestructuras de redes se atenderán en un plazo máximo de 48 horas laborables.

Por su parte, el servicio de monitorización y gestión de la seguridad se prestará con una cobertura de 24x7x365.

#### 4.4. Servicios de mantenimiento requeridos.

Las tareas de soporte deben realizarse de modo que contemplen aspectos:

- Adaptativos: Adecuación a los cambios del entorno en los que el sistema opera, incluyendo sistema operativo y hardware que lo alberga.

- Perfectivos: Mejora continua y periódica de la calidad interna de los sistemas su ajuste, incluyendo la oportuna optimización del rendimiento y la eficiencia.

Para ello se requiere una monitorización proactiva, así como un adecuado seguimiento de los canales de información proporcionados por el fabricante.

#### **4.4.1 Mantenimiento preventivo**

El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica de los principales indicadores utilizados para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, el mantenimiento de las configuraciones y la actualización del software, la detección de posibles anomalías o fuentes potenciales de problemas, la realización de pruebas de rendimiento, todo ello de acuerdo con las especificaciones del fabricante si fuesen de aplicación.

El adjudicatario realizará las tareas técnicas necesarias dentro de la evolución del servicio para la mejor gestión de la infraestructura tecnológica, incluyendo al menos:

- Colaboración en la administración de los Sistemas Operativos
  - o Arranque y parada del sistema.
  - o Copias de seguridad de Sistema Operativo.
  - o Gestión de espacio en disco.
  - o Documentación de procedimientos.
  - o Mantenimiento Sistema operativo.
  - o Control de copias de seguridad.
  - o Control de crecimiento de la base de datos.
  - o Reorganización de Tablas.
  - o Arranque y parada de la base de datos.
  - o Documentación de procedimientos.
  - o Mantenimiento base de datos de Oracle.
- Administración de los sistemas
  - o Limpieza de ficheros de spool, dumps y listados obsoletos.
  - o Gestión del Sistema de Correcciones y Transportes
  - o Aplicación de parches del kernel, Support Packages, Add-ons
  - o Arranque y parada de las aplicaciones.
  - o Documentación de procedimientos.

#### **4.4.2 Mantenimiento correctivo**

El mantenimiento correctivo implica la reparación de las averías de cualquier tipo de componente que integra la infraestructura para restablecer su funcionamiento en las mismas condiciones en que se encontraba antes de producirse la avería.

El equipo de trabajo del adjudicatario tendrá acceso a los recursos de mantenimiento de los fabricantes de los equipos y sistemas operativos a través del Interlocutor del Ayuntamiento de Güeñes y se responsabilizará directamente de asumir la relación con los fabricantes para el planteamiento y seguimiento de incidencias que no puedan ser resueltas en primera instancia por el propio Ayuntamiento.

#### **4.4.3 Seguridad**

El adjudicatario realizará las tareas básicas de administración de la seguridad de los entornos a su cargo, incluyendo:

- La aplicación de medidas efectivas para proteger los datos frente a accesos no deseados en base a su nivel de confidencialidad.
- La revisión y parametrización de roles y permisos de usuario.
- Revisión del entorno de alta disponibilidad que permite la aplicación de cambios sin afectar al rendimiento de los sistemas en producción y la recuperación ante emergencias en períodos de tiempo aceptables.

#### **4.4.4 Planes de contingencia, respaldo y recuperación**

El adjudicatario propondrá las medidas correctivas de diseño necesarias encaminadas a lograr la mayor robustez de los sistemas. Estudiará la existencia de puntos de fallo en los sistemas y propondrá soluciones para minimizar su impacto o eliminarlos. Participará en la identificación de los diferentes conjuntos de datos y su nivel de importancia, poniendo en práctica los procedimientos de respaldo y recuperación. Además, documentará y ensayará las medidas de emergencia para la recuperación del servicio en caso de avería.

#### **4.4.5 Planificación de capacidad y ajustes de rendimiento**

El adjudicatario tomará las medidas técnicas necesarias para la correcta planificación de la capacidad de la infraestructura que gestione, realizando los ajustes de configuración adecuados para ofrecer un rendimiento óptimo de los recursos disponibles.

En este apartado se incluirá al menos la gestión del almacenamiento, el análisis de los sistemas implantados y su optimización, la planificación de trabajos para el mejor uso de los recursos y el análisis de los tiempos de respuesta.

#### **4.4.6 Apoyo a la toma de decisiones**

A partir de su análisis del uso y rendimiento de los recursos, el adjudicatario propondrá al Ayuntamiento de Güeñes los oportunos planes de mejora de la infraestructura para que se mantenga acorde a la evolución de la demanda de información por parte de los usuarios finales.

#### **4.4.7 Integración de nuevos elementos**

El adjudicatario participará en los proyectos de implantación de nuevas infraestructuras en el Ayuntamiento de Güeñes tales como ampliación de sistemas de información.

Asimismo, se contempla la posibilidad de mejora en alguno de los equipos cuya administración y gestión son objeto del presente contrato, lo cual puede dar lugar a un cambio en la configuración del entorno tecnológico del Ayuntamiento.

Esta participación consistirá en la asesoría sobre las necesidades de ampliación o integración en cada caso, la evaluación del impacto de este tipo de actuaciones sobre el conjunto de los aplicativos y la verificación de que los nuevos sistemas cumplen los criterios de calidad exigidos por el Ayuntamiento de Güeñes.

### **5. EQUIPO DE TRABAJO**

El equipo de trabajo que se incorpore tras la formación del contrato deberá estar formado por los mismos componentes relacionados en la oferta.

Es necesario indicar, además, que la falsedad en el nivel de preparación y conocimientos del equipo propuesto por el adjudicatario, deducida de los conocimientos reales demostrados en la ejecución del contrato, puede implicar penalizaciones y, en último caso, la resolución del contrato.

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas descritas en el presente pliego, ya sea por evolución de la tecnología, incorporación de nuevas versiones de los productos instalados o adopción de nuevas funciones, la empresa adjudicataria pondrá los medios necesarios para la adquisición de los conocimientos



necesarios mediante la realización de cursos de formación sin impacto en la jornada de servicio ni coste alguno para el Ayuntamiento de Güeñes.

Deberá proponerse además una política de incentivación del equipo en el buen desarrollo del servicio.

Se autorizarán cambios puntuales en la composición del equipo técnico siempre que exista preaviso con al menos 15 días de antelación, se justifique de forma detallada y suficiente, se presenten posibles sustitutos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al técnico que se pretende sustituir y que estos cambios sean aceptados por el Ayuntamiento de Güeñes.

Se valorará que la cobertura de bajas de carácter temporal (por enfermedad, vacaciones, etc..) se haga con un técnico conocedor del entorno de trabajo del Ayuntamiento de Güeñes de forma que el impacto en el servicio sea el mínimo posible.

En todo caso, los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo debidos a las sustituciones de personal deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional.

El equipo de trabajo mínimo estará formado por un responsable de coordinación del servicio, dos técnicos de help desk y dos técnicos de microinformática.

El sistema Informático del Ayuntamiento está constituido por un conjunto de equipamientos que incorporan distintas tecnologías. Los técnicos de la empresa suministradora deberán acreditar cualificación en las siguientes tecnologías:

#### Sistemas Sobremesa:

- Windows

#### Sistemas servidor:

- Windows Server

#### Sistemas móviles

- iOS
- Android

#### Tecnologías

- Virtualización Hyper-V (virtualización, replicación)
- IIS

- Sharepoint
- SQL y Oracle
- Remote Desktop Services
- Redes (VPN, LAN, WIFI)
- Conexión Connect Land Telefónica
- Firewalls
- Backups y restauración (Copia de seguridad, Windows y Backupassist)

#### 5.1 Evaluación del equipo de trabajo.

El Ayuntamiento de Güeñes se reserva el derecho de evaluar, en cualquier momento, tanto la experiencia y conocimientos como las capacidades humanas del personal aportado por el adjudicatario que preste o vaya a prestar el servicio, pudiendo rechazar, previa audiencia a la empresa, a dicho personal en el caso de que a su juicio y de forma motivada esta evaluación no fuese satisfactoria.

El Ayuntamiento de Güeñes por causas debidamente justificadas, podrá proponer la sustitución del personal que esté desarrollando los servicios contratados. En definitiva, si en el desarrollo de la prestación, a juicio del Interlocutor designado por el Ayuntamiento, no fuera considerado idóneo el comportamiento o rendimiento del técnico asignado por el adjudicatario, el Sr. Alcalde requerirá su sustitución que deberá ejecutarse en el plazo de 48 horas. El incumplimiento de esta condición será causa de resolución del contrato.

La supervisión y control directo de los trabajos serán efectuados por el Interlocutor designado por el Ayuntamiento de Güeñes.

#### 5.2. Relación laboral del adjudicatario y su personal.

El personal que aporte o utilice el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo, que asumirá la condición de empresario con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente o que se promulgue en lo sucesivo, sin que en ningún caso resulte responsable el Ayuntamiento de Güeñes de las obligaciones del contratista, como consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, rescisión e interpretación del contrato.

El personal relacionado en los apartados anteriores es el adscrito al servicio, con independencia de que, para determinados trabajos, siempre y cuando estén previstos en este pliego, la empresa pueda o necesite emplear cualesquiera medios personales y técnicos que tenga a su disposición.

Los daños ocasionados por el personal, ya sea por dolo o negligencia, serán causa de indemnización por el contratista al Ayuntamiento de Güeñes.

El personal de la empresa adjudicataria deberá prestar sus servicios de manera que quede perfectamente identificado y asociado al servicio, y se someterá a las normas que se establezcan por el Ayuntamiento de Güeñes.

## **6. ESTRUCTURA NORMALIZADA Y CONTENIDO DE LA PROPUESTA TÉCNICA**

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su propuesta técnica cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar **obligatoriamente** estructurada de la siguiente forma:

### **1. Índice**

### **2. Introducción**

Identificación de la propuesta.

Antecedentes objeto del servicio.

### **3. Servicios ofertados**

Los servicios ofertados han de incluir como mínimo los detallados en el presente pliego.

### **4. Organización y calidad del servicio**

Se deberá especificar la organización del servicio detallando, al menos:

- Plan de traspaso del servicio
- Descripción detallada del servicio ofrecido
- Procedimientos y metodología de gestión del servicio orientados a la mejora continua.
- Indicadores del servicio
- Modelo de informe de seguimiento mensual y de resumen anual.
- Plan de devolución del servicio.

- Actividades a realizar.
- Organización de los turnos de trabajo de modo que exista un equilibrio de presencia entre los distintos componentes del equipo.
- Horario asociado a los turnos que garantice los requerimientos de presencia.
- Procedimiento para la comunicación urgente de incidencias.
- Metodología empleada para la gestión, seguimiento y control del servicio.
- Contenido de los informes de seguimiento.
- Plan de formación continua, tanto en la tecnología específica del concurso como en otras de carácter general, de manera que se garantice la calidad del servicio.
- Otros aspectos que el licitador considere relevantes y valorables en relación a su proposición técnica

Se incluirá en este apartado la descripción de las medidas dispuestas por el licitador para asegurar la calidad de los trabajos: metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato. En este apartado se podrá incluir toda aquella información que se considere relevante para el servicio y no se haya incluido en ninguno de los apartados anteriores.

Se adjuntarán todas las certificaciones de calidad y tecnología de la empresa.

### **5. Equipo de trabajo**

El licitador presentará la composición y perfiles profesionales que considere adecuados para el fin que se pretende. Uno de los integrantes del equipo, además de sus funciones técnicas, será el responsable de la coordinación del servicio, por lo que deberá tener experiencia en la dirección de equipos de trabajo.

Se deberá adjuntar el historial profesional de los técnicos que compongan el equipo de trabajo, detallando la trayectoria profesional, experiencia, proyectos en los que ha participado con indicación de las funciones realizadas en cada uno de ellos y las herramientas utilizadas, formación general y específica en los productos objeto del servicio, tecnologías utilizadas precisando aquéllas que domina y responsabilidades en el servicio objeto de este pliego.

Se deberá señalar y justificar todas aquellas circunstancias que faciliten la valoración de la garantía de continuidad del servicio en caso de baja de cualquiera de los componentes del equipo de proyecto. Es decir, indicar todos aquellos factores de organización y dotación del servicio que garanticen que ante cualquier eventualidad

(enfermedad, vacaciones, baja...), el equipo de trabajo continuará trabajando a pleno rendimiento o con un impacto mínimo.

Se deberá explicar la política de formación para el equipo de trabajo y la política de incentivación del mismo para el buen desarrollo del servicio

Se adjuntarán todas las certificaciones de calidad y tecnológicas de los técnicos asignados al servicio.

## **7. BOLSA DE HORAS**

En el caso de que durante la ejecución del contrato el Ayuntamiento de Güeñes lo estimara necesario por concurrir nuevas necesidades o por surgir alguna circunstancia no prevista, este podrá solicitar al adjudicatario la adscripción al contrato de más recursos humanos y/o más horas de servicio por una cantidad máxima de 30 horas anuales.

El adjudicatario deberá garantizar la disponibilidad de recursos adicionales con el nivel de conocimientos y especialización adecuada a la prestación requerida por el Ayuntamiento de Güeñes.

## **8. ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO**

El contratista se compromete a asumir todas las funciones que comporta el servicio en un plazo máximo de 20 días laborables a contar desde la firma del contrato. Si transcurrido ese tiempo esto no fuese así el contratista asumirá las penalidades correspondientes y en último término podría provocar la resolución del contrato.

El adjudicatario se encargará de coordinar el traspaso del servicio con el proveedor actual de manera que se garantice en todo momento la continuidad del servicio. En este sentido los licitantes explicitarán un plan de traspaso del servicio a seguir en caso de resultar adjudicatarios de este concurso.

De igual forma, como mínimo durante las dos últimas semanas de vigencia de su contrato, el adjudicatario se compromete al traspaso de toda la información, documentación o conocimiento relevante que sea preciso para que la empresa entrante pueda continuar de forma efectiva el servicio.

## **9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.**

La dirección, planificación y seguimiento de los trabajos corresponderá al Interlocutor designado por el Ayuntamiento de Güeñes.

Su labor consistirá en:

- Supervisar la realización de los trabajos.
- Validar los resultados finales de los trabajos.
- Evaluar junto con el jefe del proyecto designado por el adjudicatario el desarrollo de este.
- Revisar la documentación entregada.

Durante la ejecución de los trabajos objeto de este pliego el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Güeñes a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos y de los resultados de estos

El calendario de trabajos será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del Ayuntamiento de Güeñes con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario. El adjudicatario presentará mensualmente y a requerimiento del Interlocutor una planificación de actuaciones para su validación. En consonancia con ella se presentará una hoja de seguimiento económico del consumo de horas y con una simulación de las previsiones para contrastar mensualmente las desviaciones y la previsión de consumo anual.

El seguimiento y control del contrato se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el Responsable de Coordinación del Servicio designado por el adjudicatario y el Interlocutor del Ayuntamiento de Güeñes.
- Las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual o superior si así se considera conveniente, se realizarán en la sede del Ayuntamiento de Güeñes participando siempre el responsable de Coordinación del Servicio por parte del adjudicatario, el Interlocutor del Ayuntamiento de Güeñes o persona en quien delegue y los técnicos que se estime conveniente, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

El seguimiento y control del servicio consistirá en revisar el grado de cumplimiento del ANS, de los objetivos de calidad, acordar las tareas a abordar y su planificación o cualquier otra necesidad que se determine. Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Interlocutor podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que

no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados. En tal caso se considerarán como no realizadas.

Corresponde al Interlocutor del Ayuntamiento de Güeñes la supervisión del servicio para lograr los objetivos en base a las especificaciones del presente pliego, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos o suministros si existiese causa suficientemente motivada.

En las reuniones de seguimiento mensuales se presentará un informe de seguimiento que incluirá al menos:

- Un resumen de las tareas más significativas ejecutadas en el mes del informe.
- Los indicadores de servicio.
- El estado de la bolsa de horas con indicación de los consumos en el mes del informe si existiesen.
- El plan de trabajo para el mes siguiente y su planificación.

Además, y a modo de resumen anual, se presentará un informe anual del servicio agregando los datos mensuales y resumiendo los principales hitos y actividades llevadas a cabo en el año.

Respecto a la bolsa de horas, ésta deberá ser valorada y cuantificada y se facturará mensualmente según el consumo realizado por el Ayuntamiento de Güeñes. El Ayuntamiento de Güeñes deberá validar y autorizar previamente los trabajos imputados a la bolsa de horas

## **10. CALIDAD**

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto el Ayuntamiento de Güeñes podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada.

Al objeto de justificar la conformidad del suministrador o del prestador del servicio con determinadas normas de garantía de calidad, se valorará como criterio para la adjudicación del contrato la aportación por los oferentes de certificados de seguro de calidad basados en la serie de normas Internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000. No obstante, se podrán tener en cuenta certificados de calidad equivalentes expedidos por otros organismos de normalización establecidos en cualquier Estado Miembro de la Unión Europea. En defecto de los certificados anteriores el oferente aportará pruebas de medida

equivalentes de control de calidad que, en su caso, podrán ser valoradas por el Ayuntamiento de Güeñes.

#### 10.1 Garantía de los trabajos

El adjudicatario deberá garantizar por un año el correcto funcionamiento de los trabajos realizados en la presente contratación, a contar desde la fecha de su finalización, obligándose a realizar, sin coste para el Ayuntamiento de Güeñes, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar las deficiencias detectadas que eventualmente pudieran aparecer.

#### 10.2 Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la el Ayuntamiento de Güeñes a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico 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 utilizados para resolverlos.

#### 10.3 Documentación de los trabajos

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con el Interlocutor designado por el Ayuntamiento de Güeñes al inicio del proyecto.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en el período de ejecución del contrato será propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Güeñes, sin que el contratista pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización, por escrito, del Alcalde Presidente del Ayuntamiento de Güeñes, que se concederá, en su caso, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

### **11. PROPIEDAD INTELECTUAL Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

#### 11.1 Propiedad intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Ayuntamiento de Güeñes, con exclusividad y a todos los efectos.



### 11.2 Seguridad de la Información

Los oferentes aportarán una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de todo lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que a continuación y a título informativo se transcribe en parte:

"Artículo 12.- Acceso a los datos por cuenta de terceros.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Se establece asimismo que los datos de carácter personal cuyo tratamiento sea preciso dentro del presente contrato se mantendrán con el nivel de seguridad especificado en el Documento de Seguridad de la CMT, según el archivo al que pertenezcan y según la categorización de niveles de seguridad establecida por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el nuevo Reglamento de desarrollo de la LOPD 15/1999.

Güeñes a 14 de febrero de 2024