



Contenido

1	ANTECEDENTES.....	1
2	OBJETO DEL CONTRATO.....	2
3	REQUISITOS GENERALES	2
4	DURACIÓN DEL CONTRATO	2
5	ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO.....	3
6	CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS - CPD.....	3
7	TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE ENSANCHE 21.	3
7.1	ASISTENCIA TÉCNICA TECNOLÓGICA.	4
7.2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO	4
7.3	SERVICIO DE MANTENIMIENTO ADAPTATIVO	5
7.4	AVISOS Y PARTES DE MANTENIMIENTO	5
7.5	CRITICIDADES Y TIEMPOS DE RESPUESTA.....	5
7.6	HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	6
7.7	INFORMES PERIÓDICOS DEL SERVICIO.....	7
8	TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE	7
8.1	SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO	7
8.2	SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	7
8.3	AVISOS Y PARTES DE MANTENIMIENTO	8
9	EQUIPO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.	8
10	CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.....	8

1 ANTECEDENTES

En el año 2021, Ensanche 21 Zabalguneta, S.A. licitó el aprovisionamiento y montaje de un nuevo CPD (Centro de Proceso de Datos o Data Center) que garantizase a nivel de recursos informáticos, el desarrollo continuo de los servicios que presta, sustituyendo el anterior ya obsoleto. Para ello se estudió y analizó minuciosamente las necesidades y requerimientos a partir de los cuales se diseñó la configuración y el montaje de las instalaciones y equipamientos, siendo estos, exclusivos y adaptados a las necesidades detectadas. Un año después se puso en marcha el CPD, una infraestructura de servidores que dan servicio a los puestos informáticos de usuario final existentes en las oficinas de Palacio de Zulueta, Pintorería 45 y Oficina de proximidad de Zaramaga. El mantenimiento de esta red de servidores queda fuera del servicio que ofrece el Departamento de Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y es por eso por lo que se precisa este contrato.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El propósito del presente pliego es la contratación de un servicio de mantenimiento y asistencia técnica por un año prorrogable por años adicionales hasta un máximo de cuatro años de la red de servidores que conforman el Centro de Proceso de Datos o Data Center (CPD) de Ensanche 21 Zabalgunea, con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos. El contrato incluye el mantenimiento de los servidores y elementos de seguridad, así como de las copias de seguridad que se realizan periódicamente.

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras informáticas de Ensanche 21 y al mismo tiempo dar respuesta y solución a las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

No forman parte del presente contrato los gastos de 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, a petición de Ensanche 21, necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

En lo relativo al servicio, principalmente se ejecutarán cinco tipos de acciones:

- Asistencia técnica tecnológica.
- Soporte de mantenimiento correctivo.
- Soporte de mantenimiento adaptativo.
- Soporte de mantenimiento preventivo.
- Soporte de mantenimiento evolutivo.

3 REQUISITOS GENERALES

1. Las empresas interesadas presentarán sus ofertas indicando claramente que respetan, conocen y asumen, siendo de obligado cumplimiento la totalidad de las cláusulas y requerimientos especificados en el presente pliego de prescripciones técnicas.

2. La asistencia objeto del presente servicio se realizará mayoritariamente en remoto, aunque si así se precisase se realizará en el punto de destino (ubicación del elemento a mantener), siendo por cuenta del adjudicatario los gastos de mano de obra, I.V.A. y desplazamientos, así como el eventual traslado de los equipos, si la reparación así lo requiriese.

3. El objetivo principal a cumplir por el adjudicatario del objeto del presente pliego es realizar el mantenimiento que aquí se especifica cumpliendo en todo caso con la premisa de "incidir el menor tiempo en la parada del servicio afectado"

4 DURACIÓN DEL CONTRATO

El contrato tendrá una duración de 1 año con posibilidad de prorrogarse por años adicionales hasta un máximo total de 4 años.



5 ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO

Se entiende, ante una avería o incidencia, por mantenimiento, todas aquellas actuaciones necesarias sobre el sistema informático (red de servidores) para que el mismo quede operativo y en perfecto estado de funcionamiento. Se incluyen todos los casos de avería que se puedan dar y que requieran por parte del adjudicatario acciones para su total resolución.

Se entenderá por asesoramiento informático y tecnológico (consultoría) la realización de análisis de cualquier tipología informática y soluciones en los sistemas de Ensanche 21, de manera que la empresa adjudicataria trace un correcto plan de implantación, proyecto y gestión que dé solución a la llegada de nuevas necesidades, retos o peticiones de índole informático. También detectar oportunidades de mejora, análisis de requerimientos, es decir, comparar las opciones posibles y redactar el citado plan de implantación, la supervisión de la puesta en marcha del proyecto y el seguimiento hasta su correcta finalización.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas, evolutivas, adaptativas y de asistencia tecnológica) encaminadas a conseguir que la red de servidores de Ensanche 21 funcione correctamente.

6 CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE PROCESAMIENTO DE DATOS - CPD

Ensanche 21 cuenta con un entorno vSphere 7 compuesto por un servidor hipervisor HPE ProLiant DL360 Gen10 con un RAID1 para el sistema operativo y un RAID5 para el almacenamiento de máquinas virtuales, con una capacidad total de 5TB. También dispone de una NAS Synology con un almacenamiento de 16TB en RAID5 para albergar copias de seguridad. Las redes son gestionadas por el Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz y está implementada una segmentación a nivel lógico mediante VLAN.

No obstante, previo al inicio de los trabajos de mantenimiento se realizará una primera auditoría para identificar y revisar los diferentes elementos que conforman la red de servidores que Ensanche 21 tiene en la actualidad.

7 TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE ENSANCHE 21.

A continuación, se relacionan, sin ser limitativos, el alcance y especificaciones de los servicios que deberá realizar la empresa adjudicataria en función de las necesidades de Ensanche 21. Se llevarán a cabo a requerimiento de Ensanche 21 y por los canales indicados en el apartado 7.4 del presente pliego. En cualquier caso, las compras a realizar por la necesidad de elementos de hardware o software como consecuencia de los trabajos que se realicen en los apartados siguientes serán a cargo de Ensanche 21, siendo responsabilidad del contratista los correspondientes a servicios de instalación y puesta en marcha.

7.1 ASISTENCIA TÉCNICA TECNOLÓGICA.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables de Ensanche 21 estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. Los tipos de proyectos en los que podrán participar serán, entre otros:

- Apoyo a la modernización informática y mejora continua.
- Implantación y estudios de viabilidad de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática tanto física como lógica.
- Asesoramiento acerca de la adquisición de nuevo software y hardware a implantar.
- Identificación de posibles líneas de mejora, tanto técnica como económica.
- Asesoramiento e informes técnicos sobre necesidades de implantación en la administración del sistema, tanto hardware como software.

La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de las tareas objeto del presente contrato.

De la asistencia técnica anteriormente mencionada, las contrataciones que puedan derivarse de los proyectos a ejecutar se licitarán de acuerdo con la legislación vigente en materia de contratación pública y promoción de concurrencia.

7.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO

El mantenimiento correctivo se realiza bajo demanda cuando surja la necesidad por parte de Ensanche 21 de dar solución a un mal funcionamiento de los sistemas detectado por los usuarios. Las tareas especificadas para este tipo de mantenimiento se distinguirán en dos tipos:

- Mantenimiento correctivo planificado: resolución de incidencias en jornadas planificadas.
- Mantenimiento correctivo no planificado: incidencias cuya resolución no pueda esperar a la próxima jornada planificada.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc).

Cuando la reparación venga dada por la compra de componentes de hardware o software que no se encuentren en periodo de garantía o mantenimiento, se pondrá inmediatamente en conocimiento de Ensanche 21, el cual gestionará la compra de dichos componentes para que, acto seguido, y dentro del tiempo máximo de resolución sea instalado y puesto en marcha por parte del técnico/a de la empresa adjudicataria. No se tendrá en cuenta en el tiempo de resolución el tiempo de gestión de compra de hardware/software por parte de Ensanche 21.

Será responsabilidad de la empresa contratista contar con los medios materiales y logísticos necesarios, (elemento de transporte, móvil, portátil etc..) para la realización de este mantenimiento.



Cuando Ensanche 21 requiera mantenimiento correctivo, éste se realizará preferiblemente de forma remota, siendo posible el soporte presencial en caso necesario y justificado. Se requerirá el conforme de Ensanche 21 para el soporte presencial. Se entregará un parte de intervención firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el trabajo realizado, descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos. Asimismo, se avisará del cierre de la incidencia o avería por correo electrónico.

7.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO ADAPTATIVO

Este mantenimiento se realizará de forma planificada con Ensanche 21 bajo presupuesto cerrado. A través de este tipo de mantenimiento se pretende cubrir cualquier necesidad que implique modificaciones para la mejora de los sistemas informáticos. La empresa adjudicataria preparará una valoración cerrada con una estimación de horas para su aprobación.

Las peticiones a este respecto incluyen desde proyectos de migración de versión de sistemas operativos de servidores, cambios en la arquitectura de sistemas o comunicaciones, hasta ampliaciones de almacenamiento, servidores... etc.

7.4 AVISOS Y PARTES DE MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por medio de tres posibles sistemas:

- Herramienta de gestión de incidencias.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

Deberá documentar, en el aplicativo de gestión de incidencias, todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, gestión de garantía, motivo resolución, plazos, si el trabajo es facturable o no, etc...).

El aplicativo de gestión de incidencias no tendrá coste alguno para Ensanche 21.

7.5 CRITICIDADES Y TIEMPOS DE RESPUESTA

En función de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- **Criticidad máxima.** Para aquellos casos en los que se precise de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia de, seguridad, hardware y software de comunicaciones, sistemas de alimentación ininterrumpida, etc...). Son aquellas solicitudes extraordinarias que por su gravedad o gran impacto se consideren muy críticas por parte de Ensanche 21.
- **Criticidad alta.** Serán aquellas que impiden a trabajadoras/es no poder realizar sus funciones de manera normal o que afecten de forma grave al servicio de Ensanche 21. Se debe atender a esta necesidad incluso, si así lo solicita Ensanche 21, con presencia en sus oficinas para dar la más pronta resolución a la incidencia.
- **Criticidad media.** Para aquellos casos en los que se precisan unas condiciones de servicio intermedias. Se trataría de un error aislado que no afecta significativamente a la funcionalidad de los sistemas.

- **Criticidad baja.** Resto de intervenciones que no requieren del servicio descrito en las anteriores

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

Criticidades en incidencias y averías	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución(*)
Máxima	2 horas	8 horas
Alta	4 horas	12 horas
Media	12 horas	48 horas
Baja	24 horas	96 horas

(*) El tiempo de resolución de incidencias, sólo en casos excepcionales y justificados y dejando el servicio funcionando por medios temporales, podrá alargarse por 48 horas más.

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a solucionar el problema, bien personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipamiento que falla o bien por medio de una conexión remota cuando pueda darse esa posibilidad.

Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre el momento en el que la empresa adjudicataria, por medio del técnico que haya seleccionado, se halla personado en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo o bien en el momento en el que se ha iniciado la conexión remota para dar solución a la avería, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Para los casos de criticidad máxima y alta, los trabajos serán continuos hasta la resolución total de la incidencia. Se valorará cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

En cualquier caso y siempre que sea requerido por Ensanche 21 un **soporte presencial** en sus oficinas, éste deberá realizarse siempre en un periodo de tiempo **inferior a 2 horas**.

7.6 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará, preferentemente de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 horas, de conformidad al calendario laboral de días festivos propio del municipio de Vitoria-Gasteiz. El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de Ensanche 21.



7.7 INFORMES PERIÓDICOS DEL SERVICIO

Una vez realizados los trabajos a petición de Ensanche 21, la empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- número de intervenciones de hardware y software.
- equipos y/o software reparados.
- incidencias destacables.
- otros datos que se consideren de interés.

Estos datos serán recogidos, con periodicidad mensual y junto con la factura, por la empresa adjudicataria en un informe que además realice un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras.

8 TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE

8.1 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo garantiza el correcto funcionamiento de la red de servidores y se realizará de forma planificada con Ensanche 21.

Abarca todas las tareas necesarias para evitar la aparición de problemas e incidencias en el equipamiento objeto del servicio. Se trata de acciones proactivas para evitar futuras incidencias, con el fin de asegurar la fiabilidad, la máxima disponibilidad y el óptimo funcionamiento de este.

Semanalmente se reportará informe de dicho mantenimiento a Ensanche 21 en el que aparecerán las tareas efectuadas para garantizar el buen funcionamiento de la red de servidores. Entre estas tareas estarán:

- Revisión de copias de seguridad. Se revisa que todas las tareas de copias de seguridad se han realizado correctamente.
- Revisión de la infraestructura virtual. Se comprueba que la utilización de recursos de los servidores de virtualización no supere los umbrales de alerta. Estado de las máquinas virtuales.
- Revisión de almacenamiento. Análisis del estado de los almacenamientos lógicos del servidor, así como del almacenamiento de la NAS donde se guardan las copias de Backup.
- Revisión de actualizaciones y antivirus.

8.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

Se entiende como mantenimiento evolutivo aquellas actuaciones o tareas necesarias para mantener las versiones de los firmwares, parches y versiones de los elementos de sistemas (hardware y software) más críticos:

- Servidores.
- Almacenamiento y cabinas de Backup.
- Elementos de comunicaciones y seguridad.
- Elementos de red.
- Evolutivo de aplicativos de virtualización y backup

8.3 AVISOS Y PARTES DE MANTENIMIENTO

Será la metodología indicada en el punto 7.4 aplicada a este apartado 8 sobre "trabajos y servicios a prestar de forma permanente"

9 EQUIPO ENCARGADO DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito 10 al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
- Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

10 CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

Todos aquellos datos relacionados con la actividad de Ensanche 21 que haya de suministrarse a la adjudicataria para la realización de los servicios convenidos se entienden confidenciales y quedarán si procede, bajo custodia del mismo, quien deberá salvaguardar la identidad y el secreto de dichas informaciones, así como dar la utilización exclusiva para lo que se han facilitado.

Todas las personas colaboradoras de la adjudicataria están obligadas no sólo al secreto profesional más absoluto, sino también a la neutralidad y máxima discreción frente al personal de Ensanche 21, Toda la información proporcionada o confiada a las mismas, así como todas las conversaciones en las que participen, serán consideradas como estrictamente confidenciales, tanto en el marco de la regulación sobre datos de carácter personal como en el del Esquema Nacional de Seguridad para cualquier información, sea de carácter personal o no.

Asimismo, la adjudicataria deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa de protección de datos personales y del Esquema Nacional de Seguridad en relación con los datos, sean de carácter personal o no, a los que ésta pudiera tener acceso:



- Únicamente tratará los datos a los que tenga acceso conforme a las instrucciones de Ensanche 21 y no los aplicará o utilizará con un fin distinto.
- Una vez cumplida la prestación contractual, la adjudicataria destruirá o, si Ensanche 21 así lo solicita, devolverá los datos de carácter personal o no a los que haya tenido acceso, así como cualquier soporte o documento en los que conste alguno de estos datos objeto de tratamiento en el formato y condiciones en los que se encuentren en la fecha de dicha resolución.

Por tanto, la adjudicataria queda obligada al cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Reglamento General de Protección de Datos de la UE, de 14 de abril de 2016, así como cualquier otra normativa vigente sobre protección de datos de carácter personal. Por último, la adjudicataria deberá dar cumplimiento a todas las obligaciones derivadas del cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad, así como del texto al efecto aprobado por Ensanche 21.

Asimismo, la adjudicataria acepta de forma expresa, respetar, asumir y ejecutar las obligaciones o acciones pertinentes y necesarias que se deriven de la política de Seguridad de Sistemas de Información vigente en Ensanche 21, de las mejores prácticas en el mercado, así como de directivas de seguridad, normativas, etc., en las actuaciones que desarrollen o ejecuten en el ámbito de Ensanche 21, con la finalidad de garantizar la seguridad de los Sistemas de Información de Ensanche 21 y de los datos e informaciones a los que tenga acceso para la ejecución del objeto del presente contrato.

La adopción de dichas acciones o medidas implica, no solo el respeto y adaptación a las medidas, controles y procedimientos de Ensanche 21, sino también la garantía, y en su caso, adopción de las medidas de seguridad necesarias en los propios sistemas de información de la adjudicataria que garanticen a Ensanche 21 que dicha adjudicataria cumple u ostenta un estándar mínimo de seguridad.

Vitoria-Gasteiz a 23 de febrero de 2024

Raúl Bellido Díez
Técnico de Ensanche 21 Zabalguneta