



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
INSTALACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE LOS SSII PARA LA
PRESTACIÓN DE UN SERVICIO INTEGRAL DE
ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN, MONITORIZACIÓN,
SOPORTE Y MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA
TECNOLÓGICA DEL AYUNTAMIENTO**



ÍNDICE

1	<i>Antecedentes</i>	3
2	<i>Objeto del contrato</i>	3
3	<i>Descripción de los servicios a realizar</i>	5
3.1	Configuración y soporte de infraestructuras TIC	5
3.2	Monitorización 24x7	6
3.3	Administración y mantenimiento del entorno	7
3.4	Actuaciones de mejora y evolución	8
3.5	Cobertura fuera de horario: servicio de guardia remota	9
3.6	Seguimiento del servicio	10
4	<i>Acuerdos de niveles de servicio para el servicio de soporte</i>	12
5	<i>Estimación dedicación del servicio</i>	14
5.1	Dedicación global del servicio	14
5.2	Distribución funcional del servicio	14
5.3	Consideraciones sobre la dedicación	15
5.4	Flexibilidad del servicio	15
6	<i>Cualificación técnica</i>	15
7	<i>Presupuesto de Licitación</i>	17



1 ANTECEDENTES

El Ayuntamiento dispone de una infraestructura tecnológica que da soporte a los servicios digitales municipales, incluyendo entornos de servidores físicos y virtuales, plataformas de almacenamiento y backup, sistemas operativos, bases de datos, elementos de red de datacenter y herramientas de monitorización y operación.

En el marco de la evolución tecnológica del Ayuntamiento, se ha producido una modernización progresiva de la infraestructura, incorporando nuevas plataformas hiperconvergentes y entornos de virtualización que conviven con sistemas previamente existentes. Esta situación requiere una prestación especializada y continuada que garantice la correcta operación de todos los componentes incluidos en el alcance, así como la continuidad y calidad de los servicios soportados.

Asimismo, el Ayuntamiento precisa disponer de un servicio técnico capaz de cubrir las necesidades de administración, operación, monitorización, soporte, mantenimiento y mejora de la infraestructura IT, de forma coordinada con los responsables municipales, asegurando la disponibilidad de los sistemas, la atención a incidencias, la ejecución de tareas planificadas de mantenimiento y la adecuada evolución del entorno tecnológico.

Dado que el Ayuntamiento no dispone de medios personales suficientes para asumir internamente la totalidad de estas funciones con el nivel de especialización y continuidad requeridos, resulta necesario contratar un servicio externo que proporcione la capacidad técnica, organizativa y operativa necesaria para la correcta prestación del servicio.

El presente pliego tiene por finalidad definir las condiciones técnicas que regirán la contratación de dicho servicio, orientado a garantizar la operación estable, segura y eficiente de la infraestructura tecnológica municipal, así como su adaptación a las necesidades operativas y de evolución que se produzcan durante la vigencia del contrato.

2 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio integral de administración, operación, monitorización, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento, con el fin de garantizar la disponibilidad, continuidad, seguridad y correcto funcionamiento de los sistemas de información municipales.

El servicio comprenderá la gestión de los distintos componentes que conforman la infraestructura IT del Ayuntamiento, incluyendo, entre otros, servidores físicos y virtuales, plataformas de virtualización e hiperconvergencia, sistemas operativos, bases de datos, almacenamiento, sistemas de backup y recuperación, así como los elementos de red asociados al entorno de datacenter.

Asimismo, el servicio incluirá, de forma no limitativa, las siguientes actividades:



- Supervisión continua del estado de los sistemas y servicios.
- Monitorización de la infraestructura y gestión de alertas.
- Gestión, diagnóstico y resolución de incidencias.
- Administración y operación de las plataformas tecnológicas.
- Ejecución de tareas de mantenimiento del entorno, incluyendo actualizaciones y revisiones técnicas, incluyendo la sonda SATINET que conecta con el SIEM del CCN-CERT.
- Gestión y supervisión de los sistemas de backup y recuperación.
- Ejecución de cambios necesarios para la correcta operación de los sistemas.
- Actuaciones orientadas a la mejora, optimización y evolución del entorno tecnológico.

El adjudicatario deberá prestar el servicio de forma coordinada con el Ayuntamiento, adaptándose a sus necesidades operativas y garantizando en todo momento el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

El alcance del contrato incluye tanto las actividades necesarias para la operación diaria de los sistemas como aquellas orientadas a mantener su estabilidad, rendimiento y seguridad, así como la ejecución de actuaciones de carácter técnico que permitan la adaptación del entorno a nuevas necesidades o requerimientos.

El servicio se prestará sobre la infraestructura existente en el momento de inicio del contrato, así como sobre aquellas nuevas plataformas, sistemas o componentes que puedan incorporarse durante la vigencia del mismo, sin que ello suponga una modificación sustancial del objeto del contrato.



3 DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

El servicio objeto del presente contrato comprende la prestación integral de las actividades necesarias para la correcta administración, operación, monitorización, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento, garantizando su disponibilidad, rendimiento y continuidad.

El alcance del servicio incluirá todas aquellas actuaciones necesarias para asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas, tanto en condiciones normales de operación como ante incidencias o necesidades de adaptación del entorno.

A continuación, se detallan las principales áreas de actuación incluidas en el servicio:

3.1 CONFIGURACIÓN Y SOPORTE DE INFRAESTRUCTURAS TIC

El adjudicatario será responsable de la administración, configuración, mantenimiento y soporte de los distintos elementos que conforman la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento.

El alcance incluirá, entre otros, los siguientes componentes:

- Servidores físicos y virtuales.
- Plataformas de virtualización e infraestructuras hiperconvergentes.
- Sistemas operativos en las distintas plataformas.
- Bases de datos corporativas.
- Sistemas de almacenamiento.
- Plataformas de backup y recuperación.
- Elementos de red asociados al entorno de datacenter.

En particular, se incluyen dentro de este ámbito las siguientes actividades:

- Instalación, configuración y puesta en servicio de sistemas y plataformas.
- Administración y gestión de la infraestructura en operación.
- Resolución de incidencias técnicas en los distintos componentes.
- Aplicación de configuraciones necesarias para la correcta operación del entorno.
- Gestión de cambios sobre la infraestructura.
- Soporte técnico especializado ante incidencias o necesidades de intervención.
- Coordinación con fabricantes o terceros cuando sea necesario.

El adjudicatario deberá mantener un conocimiento actualizado del estado de la infraestructura, sus configuraciones y dependencias, asegurando la coherencia y consistencia del entorno tecnológico.



Asimismo, será responsable de mantener actualizada la documentación técnica de los sistemas, incluyendo configuraciones, procedimientos, inventario de activos y cualquier otra información relevante para la operación y soporte del servicio.

El servicio deberá prestarse bajo un enfoque proactivo, anticipando posibles problemas y proponiendo actuaciones que contribuyan a mejorar la estabilidad, eficiencia y calidad de la infraestructura.

3.2 MONITORIZACIÓN 24x7

El adjudicatario deberá prestar un servicio de monitorización continua remota de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento, desde su centro de servicios de monitorización, con el objetivo de garantizar la supervisión permanente del estado de los sistemas y la detección temprana de incidencias o degradaciones del servicio.

La monitorización se realizará en modalidad 24x7 abarcando todos los sistemas, servicios y componentes incluidos en el alcance del contrato, permitiendo disponer en todo momento de información actualizada sobre el estado de la infraestructura.

El adjudicatario será responsable de la monitorización de los sistemas y servicios, detectando cualquier anomalía, pérdida de servicio o funcionamiento anómalo que pueda afectar a su operación. En caso de producirse alguna incidencia, se generarán de forma inmediata las correspondientes alertas, que serán analizadas y tratadas conforme a los procedimientos establecidos.

Las actividades incluidas en este servicio comprenderán, entre otras:

- Monitorización continua de sistemas, servicios y componentes de la infraestructura.
- Gestión, análisis y tratamiento de alertas generadas por las herramientas de monitorización.
- Supervisión del estado de los sistemas críticos y servicios esenciales.
- Control del correcto funcionamiento de los procesos de backup.
- Detección proactiva de incidencias y degradaciones del servicio.
- Ejecución de actuaciones correctoras de primer nivel cuando sea posible.

Las alarmas e incidencias detectadas serán comunicadas al Ayuntamiento a través de los canales establecidos, incluyendo medios electrónicos, así como otros canales alternativos que se definan en caso de indisponibilidad de los medios habituales.

Aquellas incidencias que no puedan ser resueltas en primera instancia serán escaladas a los niveles técnicos correspondientes, garantizando su adecuada gestión hasta su resolución.



El adjudicatario deberá definir, al inicio del servicio, los procedimientos de actuación ante incidencias, incluyendo la ejecución de las actuaciones correctoras necesarias, así como los umbrales de los indicadores que permitan identificar situaciones de funcionamiento anómalo, sin perjuicio de su revisión y ajuste durante la vigencia del contrato.

Asimismo, será responsable de la provisión, implantación y operación de las herramientas necesarias para la monitorización, incluyendo la instalación de agentes o sondas en los sistemas monitorizados. La monitorización se realizará mediante el uso de protocolos seguros, siendo el Ayuntamiento responsable de facilitar los mecanismos de conectividad necesarios para el acceso seguro a la infraestructura.

La plataforma de monitorización deberá garantizar un alto nivel de disponibilidad y estabilidad, minimizando el impacto de las actuaciones de mantenimiento o actualización sobre el servicio, evitando en todo caso la interrupción de la capacidad de supervisión.

El adjudicatario deberá disponer de un centro de servicios de monitorización plenamente operativo y con experiencia acreditada en la prestación de servicios similares, garantizando la capacidad técnica y organizativa necesaria para la correcta ejecución del servicio.

El plazo de implantación y puesta en operación del servicio de monitorización no deberá exceder de una semana desde el inicio del contrato.

3.3 ADMINISTRACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL ENTORNO

El adjudicatario será responsable de la realización de todas aquellas tareas de administración y mantenimiento necesarias para garantizar la estabilidad, disponibilidad, seguridad y correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento.

Estas actividades deberán llevarse a cabo de forma continua y planificada, asegurando en todo momento la correcta operación de los sistemas y minimizando el riesgo de incidencias derivadas de configuraciones inadecuadas, obsolescencia tecnológica o falta de mantenimiento.

El servicio incluirá la ejecución de tareas de carácter preventivo, correctivo y adaptativo sobre los distintos componentes de la infraestructura, con el objetivo de mantener el entorno en condiciones óptimas de funcionamiento.

En particular, se incluyen dentro de este ámbito las siguientes actividades:

- Aplicación de parches y actualizaciones de sistemas operativos, plataformas y componentes de infraestructura.



- Actualización de entornos de virtualización e infraestructuras hiperconvergentes, incluyendo firmware y software asociado.
- Revisión periódica del estado de los sistemas y sus configuraciones.
- Ajuste y optimización del rendimiento de los sistemas.
- Control de capacidad y utilización de recursos, incluyendo almacenamiento, CPU y memoria.
- Revisión y adecuación de configuraciones conforme a buenas prácticas.
- Aplicación de medidas de seguridad, incluyendo hardening de sistemas y cumplimiento de normativa vigente. (aplicación de actualizaciones, parcheos, etc.)
- Análisis y resolución de problemas recurrentes o estructurales.

Las tareas de mantenimiento deberán planificarse adecuadamente, coordinándose con el Ayuntamiento para su ejecución en las ventanas de intervención que se definan, minimizando el impacto sobre los servicios en producción.

El adjudicatario deberá adoptar un enfoque proactivo, anticipándose a posibles incidencias mediante la correcta gestión del mantenimiento del entorno, así como proponiendo actuaciones que permitan mejorar la estabilidad, rendimiento y seguridad de la infraestructura.

Asimismo, deberá garantizar que todas las actuaciones realizadas se encuentren debidamente documentadas, manteniendo actualizada la información relativa a configuraciones, versiones, cambios realizados y procedimientos aplicados.

Las actividades de administración y mantenimiento se ejecutarán de forma coordinada con el resto de los servicios incluidos en el contrato, priorizando en todo momento la continuidad del servicio y la correcta atención de incidencias.

3.4 ACTUACIONES DE MEJORA Y EVOLUCIÓN

El adjudicatario deberá realizar, como parte de las actividades propias de operación y mantenimiento del servicio, aquellas actuaciones orientadas a la mejora continua del entorno tecnológico, con el objetivo de garantizar su estabilidad, rendimiento y correcta evolución.

En este sentido, se incluirán, entre otras, las siguientes actuaciones:

- Optimización de configuraciones de sistemas y plataformas, en el marco de las tareas habituales de administración.
- Ajustes orientados a la mejora del rendimiento y eficiencia del entorno, derivados de la operación y seguimiento del servicio.



- Adaptaciones técnicas necesarias para garantizar la correcta operación, disponibilidad y estabilidad de los sistemas.
- Ejecución de cambios de carácter menor asociados a la operación del servicio, previamente acordados con el Ayuntamiento.
- Soporte técnico en la integración o adecuación de componentes dentro del entorno existente.
- Análisis continuo del estado de la infraestructura y propuesta de mejoras orientadas a la calidad del servicio.
- El adjudicatario deberá adoptar un enfoque proactivo, identificando oportunidades de mejora que contribuyan a reducir incidencias, optimizar recursos y mejorar la calidad del servicio.

Las actuaciones descritas se enmarcan dentro de las tareas propias de operación y mantenimiento del servicio, no constituyendo en ningún caso proyectos independientes ni desarrollos de carácter evolutivo fuera del alcance del contrato.

Estas actuaciones se realizarán siempre en coordinación con el Ayuntamiento, evaluando previamente su impacto y planificando su ejecución de forma que no afecte negativamente a la operación de los servicios.

Las actuaciones de mejora y evolución deberán quedar debidamente documentadas, incluyendo la descripción de los cambios realizados, su justificación técnica y su impacto sobre el entorno.

Asimismo, el adjudicatario podrá proponer iniciativas de mejora que contribuyan a la modernización y optimización de la infraestructura, las cuales serán evaluadas conjuntamente con el Ayuntamiento para su posible implantación.

3.5 COBERTURA FUERA DE HORARIO: SERVICIO DE GUARDIA REMOTA

Con el fin de garantizar la continuidad de los sistemas críticos fuera del horario ordinario de prestación del servicio, el adjudicatario deberá disponer de un servicio de guardia que permita la atención de incidencias de carácter crítico.

Este servicio estará orientado a la resolución de incidencias que afecten a la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, incluyendo sistemas, plataformas de virtualización e infraestructuras hiperconvergentes, almacenamiento, backup y elementos de red asociados al entorno de datacenter.

Dentro de este servicio se contemplan las intervenciones no planificadas necesarias para restablecer el servicio en situaciones críticas, incluyendo, entre otras:

- Resolución urgente de incidencias que afecten a la continuidad del servicio.



- Actuaciones específicas sobre sistemas, plataformas y comunicaciones en caso de anomalías graves.
- Coordinación con el personal técnico del Ayuntamiento para la reposición de servicios críticos.

El servicio de guardia se prestará conforme a las siguientes condiciones:

- Prestación mayoritariamente remota, con capacidad de diagnóstico, soporte y escalado especializado desde los sistemas de monitorización y gestión.
- Intervención presencial garantizada en un tiempo máximo de 2 horas en las instalaciones del Ayuntamiento cuando la incidencia lo requiera. El adjudicatario deberá asegurar que el servicio de guardia disponga de los medios humanos necesarios para prestar atención remota inmediata y, en caso de que se requiera, garantizar la intervención presencial en las instalaciones del Ayuntamiento en un plazo máximo de 2 horas desde la notificación de la incidencia crítica.
- A tal efecto, el adjudicatario deberá contar con un centro de soporte operativo o base de personal en una ubicación geográfica que permita el cumplimiento efectivo de este tiempo de intervención, lo cual se considerará requisito esencial para la correcta prestación del servicio.

3.6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá establecer un modelo de seguimiento del servicio que garantice el control, la coordinación y la mejora continua de las actividades incluidas en el alcance del contrato.

A tal efecto, el adjudicatario designará, al menos, dos figuras diferenciadas dentro de su organización: un Responsable Técnico del Servicio y un Gestor del Servicio, que actuarán como interlocutores con el Ayuntamiento en sus respectivos ámbitos.

RESPONSABLE TÉCNICO DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un Responsable Técnico del Servicio, que contará con un perfil técnico adecuado y será el encargado de la supervisión técnica de la prestación del servicio.

Actuará como interlocutor técnico con el Ayuntamiento, canalizando las necesidades operativas y asegurando la correcta ejecución de las actividades técnicas.

Sus funciones incluirán, entre otras:

- Gestionar incidencias y/o peticiones, canalizando las necesidades y requisitos técnicos del Ayuntamiento.



- Revisar y categorizar las incidencias y/o averías dentro de las categorías definidas en el contrato.
- Priorizar las actuaciones técnicas en función de su criticidad e impacto.
- Supervisar la correcta ejecución de las tareas técnicas del servicio.
- Revisar y validar los entregables de carácter técnico.
- Controlar la continuidad de los servicios desde el punto de vista técnico.
- Apoyar en la resolución de incidencias complejas.
- Proponer mejoras técnicas sobre el entorno.

GESTOR DEL SERVICIO

El adjudicatario designará un Gestor del Servicio, que será responsable de la coordinación general del contrato y del seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio.

Actuará como interlocutor principal con el Ayuntamiento en los aspectos organizativos y de gestión.

Sus funciones incluirán, entre otras:

- Planificar y organizar la prestación del servicio.
- Realizar el seguimiento del cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Controlar la calidad del servicio prestado.
- Coordinar la elaboración y revisión de los informes periódicos.
- Gestionar incidencias relevantes desde el punto de vista organizativo.
- Coordinar las propuestas de mejora del servicio.
- Realizar el seguimiento de la evolución del servicio, incluyendo revisiones periódicas.

REUNIONES DE SEGUIMIENTO

Se establecerán reuniones periódicas de seguimiento entre el adjudicatario y el Ayuntamiento, con una frecuencia mínima mensual, con el objetivo de:

- Revisar el estado general del servicio.
- Analizar las incidencias más relevantes del periodo.
- Evaluar el cumplimiento de los niveles de servicio.
- Revisar las actuaciones realizadas.
- Identificar problemas recurrentes.
- Proponer y acordar acciones de mejora.

El adjudicatario deberá asistir a dichas reuniones y proporcionar la información necesaria para su correcto desarrollo.



INFORMES DE SEGUIMIENTO

El adjudicatario deberá elaborar y presentar informes periódicos que permitan al Ayuntamiento disponer de una visión clara del estado del servicio.

Estos informes incluirán, entre otros:

- Resumen de incidencias y peticiones gestionadas.
- Indicadores de cumplimiento de los niveles de servicio (SLA).
- Estado general de la infraestructura.
- Actuaciones realizadas durante el periodo.
- Identificación de problemas recurrentes.
- Propuestas de mejora.

Los informes serán presentados en las reuniones de seguimiento y servirán como base para el control y la mejora continua del servicio.

4 ACUERDOS DE NIVELES DE SERVICIO PARA EL SERVICIO DE SOPORTE

El adjudicatario deberá garantizar la prestación del servicio conforme a unos niveles de calidad mínimos, definidos mediante Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA), que permitan asegurar la disponibilidad, continuidad y correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento.

Los SLA establecerán los tiempos de respuesta ante incidencias, así como los objetivos de resolución y los indicadores necesarios para medir la calidad del servicio prestado.

Las incidencias se clasificarán en función de su impacto y criticidad sobre los servicios, estableciéndose las siguientes categorías:

- **Crítica (Prioridad 1):** Incidencias que provocan la indisponibilidad total de un servicio crítico o afectan gravemente a la operativa del Ayuntamiento, sin existir alternativas.
- **Grave (Prioridad 2):** Incidencias que afectan de forma significativa al funcionamiento de los servicios o a un número elevado de usuarios, sin provocar su caída total.
- **Media (Prioridad 3):** Incidencias que afectan parcialmente al servicio o a un número limitado de usuarios, permitiendo su uso con limitaciones.



- **Baja (Prioridad 4):** Incidencias de bajo impacto o peticiones de servicio que no afectan de forma directa a la operativa.

La clasificación final de cada incidencia se realizará de común acuerdo con el Ayuntamiento, en función del impacto real sobre los servicios.

DISPONIBILIDAD DE LA HERRAMIENTA DE MONITORIZACIÓN:

Servicios	Indicador	Descripción	Objetivo
Monitorización	Disponibilidad	Se entiende por disponibilidad el tiempo que la plataforma centralizada en la que se apoya el servicio está operativa (*)	$\geq 99,8\%$ anual

TIEMPOS DE RESPUESTA A INCIDENCIAS/PETICIONES

- El Tiempo de respuesta será el tiempo máximo transcurrido desde la notificación y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución por parte del licitante.
- El tiempo de respuesta será medido durante las horas del servicio según cobertura 24x7.

Tipo de incidencia	Tiempo de respuesta
Crítica (P1)	≤ 1 hora
Grave (P2)	≤ 2 horas
Media (P3)	≤ 4 horas
Baja (P4)	≤ 8 horas

TIEMPOS DE RESOLUCIÓN

Se entiende por tiempo de resolución el tiempo transcurrido desde el inicio de la actuación hasta la resolución de la incidencia o la aplicación de una solución alternativa que permita restablecer el servicio.

Con carácter general, se establecen los siguientes objetivos:

Tipo de incidencia	Tiempo objetivo de resolución
Crítica (P1)	≤ 4 horas



Grave (P2)	≤ 8 horas
Media (P3)	≤ 24 horas
Baja (P4)	≤ 72 horas

En aquellos casos en los que no sea posible la resolución definitiva en los tiempos indicados, el adjudicatario deberá aplicar soluciones provisionales o alternativas que permitan restablecer el servicio en la mayor brevedad posible.

Los niveles de servicio deberán cumplirse de forma continuada durante toda la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de los recursos técnicos y organizativos necesarios para garantizar el cumplimiento de los SLA, adaptando su organización a las necesidades del servicio.

Asimismo, los SLA podrán ser revisados y ajustados de común acuerdo entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, con el objetivo de adaptarlos a la evolución del entorno tecnológico y a las necesidades del servicio.

5 ESTIMACIÓN DEDICACIÓN DEL SERVICIO

Con el fin de garantizar la correcta prestación del servicio, y en base a la experiencia en entornos de características similares, así como al alcance definido en el presente pliego, se establece una estimación de dedicación necesaria para la ejecución de las actividades descritas.

Esta estimación tiene carácter orientativo y está basada en la carga habitual de trabajo derivada de la operación, mantenimiento, monitorización y evolución de infraestructuras tecnológicas similares a la del Ayuntamiento.

5.1 DEDICACIÓN GLOBAL DEL SERVICIO

Se estima una dedicación global aproximada de **entre 100 a 125 horas mensuales**, necesarias para garantizar la correcta prestación del servicio en condiciones de calidad y cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.

5.2 DISTRIBUCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO

La dedicación del servicio se articula en torno a los distintos ámbitos de actividad definidos en el presente pliego:



- **Operación y monitorización del entorno:** supervisión continua de los sistemas, gestión de alertas y detección proactiva de incidencias.
- **Soporte e incidencias:** atención, diagnóstico y resolución de incidencias, tanto reactivas como derivadas de la monitorización.
- **Administración y mantenimiento:** ejecución de tareas de mantenimiento, aplicación de actualizaciones, revisiones periódicas y control del estado del entorno.
- **Mejora y evolución:** actuaciones orientadas a la optimización del rendimiento, adaptación a nuevas necesidades y mejora continua del servicio.
- **Gestión y seguimiento del servicio:** coordinación, reporting, reuniones de seguimiento y control de los niveles de servicio.

5.3 CONSIDERACIONES SOBRE LA DEDICACIÓN

La estimación indicada contempla tanto la carga de trabajo habitual como la variabilidad propia de este tipo de servicios, incluyendo incidencias de distinta criticidad, actuaciones programadas y necesidades puntuales del Ayuntamiento.

Asimismo, se ha considerado un margen adicional que permite absorber picos de actividad, garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y asegurar la continuidad del servicio en condiciones óptimas.

5.4 FLEXIBILIDAD DEL SERVICIO

El modelo de prestación del servicio deberá ser flexible, permitiendo adaptar la dedicación de los recursos en función de las necesidades reales en cada momento, sin perjuicio del cumplimiento de los niveles de servicio definidos.

El adjudicatario deberá organizar sus medios técnicos y humanos de forma que se garantice la cobertura adecuada de todas las actividades incluidas en el alcance del contrato.

6 CUALIFICACIÓN TÉCNICA

La empresa licitadora deberá disponer de los medios personales suficientes para la prestación del servicio. Se requiere, por tanto, un equipo técnico compuesto por técnicos que cumplan con lo indicado en el presente apartado en su conjunto, pudiendo tener un integrante varias certificaciones.



En concreto, deberá contar con al menos técnicos certificados en cada una de las tecnologías propuestas, acreditado documentalmente por el fabricante de la plataforma.

La empresa licitadora deberá disponer al menos de perfiles especialistas para operar y evolución el entorno de producción basado en tecnología HCI Nutanix, AHV... Concretamente, debe disponer al menos de:

- 1 x Nutanix Certified Master - Multicloud Infrastructure 6
- 1 x Nutanix Certified Services - Multicloud Infrastructure Master
- 1xMicrosoft® Certified Solutions Associate: Office 365 (MCSA)
- 1 x Microsoft certified solutions expert
- 1 x certificación de Administración de sistemas Linux (LPIC-1 o RHCSA o superior).
- 1 x Oracle Database administration 19 Certified Professional (OCP)
- 1xRubrik Certified Implementation Engineer

Adicionalmente, en línea con la estrategia tecnológica del Ayuntamiento de Mérida, orientada a la modernización progresiva de sus sistemas hacia arquitecturas basadas en microservicios y plataformas cloud-native, se contempla a futuro la adopción de entornos basados en tecnologías de contenedores.

En este contexto, y considerando la posible evolución de las aplicaciones municipales hacia plataformas basadas en Kubernetes, la empresa licitadora deberá disponer de al menos un perfil técnico especializado en dicha tecnología.

En concreto, se requerirá:

- Un (1) perfil con certificación “**Certified Kubernetes Administrator (CKA)**”

Este perfil participará en las tareas relacionadas con la implantación, migración, operación y evolución de plataformas basadas en contenedores, así como en el asesoramiento técnico al Ayuntamiento en el proceso de transformación tecnológica.

Los licitadores deberán haber ejecutado, en el curso de los tres últimos años, suministros similares a los que son objeto de este pliego por importe igual o superior al valor estimado del contrato.

Los licitantes deberán acreditar estar en posesión de la certificación:

- ENS – Certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad en sistemas de categoría ALTA



- ISO 27001 o equivalente al Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, de forma que la empresa garantice que todos sus procesos y gestión de la información de sus clientes se realizan de forma segura
- ISO 20000 o equivalente para las actividades de gestión de servicios de TI asociados a servicios Cloud, servicios help desk, administración de tecnologías de la información, monitorización 24x7 y soporte de sistemas.
- ISO 9001 o equivalente– Gestión de la Calidad. Aplicable a cualquier organización para mejorar su desempeño, cumplir con los requisitos del cliente y asegurar la mejora continua
- ISO 14001 o equivalente – Gestión del Medio Ambiente. Permite a las organizaciones de cualquier sector prevenir impactos ambientales negativos, cumplir con la legislación y mejorar continuamente su desempeño, contribuyendo a la sostenibilidad.
- ISO 27017 o equivalente – Certificado de seguridad en la nube. Código de buenas prácticas que proporciona controles de seguridad de la información específicos para servicios en la nube
- ISO22301 o equivalente – Certificado de Gestión de la continuidad del negocio. Ayuda a las organizaciones a identificar amenazas, protegerse, prepararse y responder ante incidentes disruptivos (ciberataques, desastres naturales, pandemias) para seguir operando. Su objetivo es mejorar la resiliencia y proteger la reputación

7 PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

Duración del contrato, 1 año a partir de la firma del contrato.

Importe sin iva...: 76.000€

Iva (21%).....: 15.960€

Total.....: 91.960€

El pago se realizará una vez conformada la factura por el Departamento de Transformación Digital.



8 SENDA FINANCIERA

En 2026 del 15 septiembre al 31 diciembre 27.077 €

En 2027 del 1 de enero al 15 de septiembre 64.883 €

Total..... 91.960 €

Mérida a fecha de firma electrónica