



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE COLABORACION Y MANTENIMIENTO PARA SOPORTE A USUARIOS Y SISTEMAS, EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO DE VALDEOLMOS-ALALPARDO**

### **1.- OBJETO**

El presente pliego de cláusulas administrativas tiene por objeto definir los trabajos de colaboración y mantenimiento que sean necesarios, para prestar los servicios profesionales de soporte a usuarios y sistemas, equipamiento informático y página web del Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

El objeto del contrato lo constituye el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo de los equipos informáticos (hardware, software de base y web) del Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo, tanto en su sede central sita en la C/Alcalá, núm como en el resto de edificios e instalaciones municipales (Biblioteca y Capi Municipal, Casas de Niños, Centro Administrativo y de Servicios de Valdeolmos)

El servicio consistirá básicamente en el desarrollo de la prestación de los servicios consistentes en la administración y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia y apoyo técnico en tareas de Administración y Gestión Informática para el Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

No formará parte del presente contrato los gastos en inversión de nuevos equipos; sí los correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, así como costes de mano de obra o desplazamientos que se requieran, siempre y cuando las piezas de sustitución, no superen el importe de 50,00 €. El gasto en piezas de sustitución que supere dicho importe, correrá a cargo del Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

Dentro del alcance de este contrato estará incluido el desarrollo de instrucciones de funcionamiento de los distintos servicios informáticos al ciudadano y que mediante, enlaces a ficheros, se incluirán en la página web municipal [www. http://valdeolmos-alalpardo.org/](http://valdeolmos-alalpardo.org/)

### **2.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato tendrá una duración de 2 años a contar desde la fecha de su formalización pudiendo ser objeto de prórroga durante un año más por mutuo acuerdo de las partes.

### **3.- PRESUPUESTO DE LICITACION**

El presupuesto base de licitación anual es de 10.371,12 euros de ejecución y 2.178,00 euros de IVA, lo que hace un total de 12.549,12 €.

El abono de los trabajos se realizará mensualmente previa presentación de la correspondiente factura en la forma que legalmente se determine.



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

#### **4.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO**

El alcance y especificaciones de los servicios mínimos, sin ser limitativos, que deberá realizar la empresa adjudicataria serán los siguientes:

##### **4.1.- Administración del sistema**

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios, además de las bases de datos corporativas:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo.
- Administración de usuarios, direcciones de correo, licencias del Servicio de Correo contratado con Microsoft con las licencias Premiun Empresa y Plan Online de Microsoft Office 365.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de servidores, tanto físicos como virtuales si procede.
- Administración de la red y su topología.
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para los usuarios.
- Protección del sistema contra ataques desde el exterior.
- Copias de seguridad de los datos.
- Administración de ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos, efectuando la auditoría interna de seguridad de las bases de datos que contengan estos ficheros.

Se incluye como anexo el Informe del Estado Actual de las Infraestructuras, Servidores y Aplicaciones cliente servidor que se facilitará a los licitadores que lo soliciten.

Este documento no se colgará en el Perfil del Contratante por motivos de seguridad.

##### **4.2.- Mantenimiento de equipos y programas**

Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- Mantenimiento de equipos ordenadores y conectividad con impresoras y otro hardware y/o periférico.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Gestión de recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- Asistencia al trabajo informático a los usuarios.
- Asistencia a la decisión acerca de los nuevos programas y productos a implantar.
- Gestión de la topología de la red.
- Actualizaciones de software de equipos y servidores, tanto de sistemas operativos como de gestión.
- Gestión de la centralita IP.



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

- Administración y mantenimiento de los siguientes programas: SITAL, SIGEM, GESPOL, CRONOS, GRM, PADRON, ATM CONTANET, ATM NOMINET, ATM GERES (Gestión de Expedientes y Registro de Entradas y Salida).

Se incluye como Anexo a este Pliego, los LISTADOS DE EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE objeto de mantenimiento en este contrato, con la advertencia de que, si durante la vigencia del contrato, se produjera un aumento de los mismos inferior al 5%, no repercutirá en variaciones ni de precio, ni de las condiciones generales.

Este documento no se colgará en el Perfil del Contratante por motivos de seguridad.

#### **4.3.- Gestión de datos corporativos**

Servicios consistentes en las siguientes tareas:

- Administración de las bases de datos corporativas.
- Ayuda a la creación de listados y consultas.
- Registros de accesos y seguridad de las bases de datos.
- Administración centralizada de los permisos y accesos.
- Actualización de bases de datos y trabajos complementarios.
- Las de acceso al Servidor así como a las cuentas de correo existentes son propiedad de este Ayuntamiento y deberán estar en todo momento en Dependencias Municipales.
- Las licencias del software y CD de instalación o programas de instalación con soporte físico estarán en Dependencias Municipales ordenados y catalogados.

#### **4.4.- Ayuda y formación**

Este servicio consistirá, básicamente, en:

- Asistencia a nivel general en tareas informáticas al personal municipal.
- Formación específica a determinar en tareas de ofimática, aplicaciones específicas de la Organización o seguridad.

#### **4.5.- Ayuda en la mejora de la Organización**

Estará incluido en el alcance del contrato las acciones básicas tendentes a mejorar el sistema informático del Ayuntamiento y que, básicamente, consistirán en:

- Identificación de posibles líneas de mejora, tanto técnicas como económicas, en base a líneas de ayuda y financiación.
- Redacción de proyectos técnicos para líneas de financiación.
- Asesoramiento a la dirección estratégica de la Organización en la definición de las líneas maestras de crecimiento.
- Dirección de proyectos técnicos en el marco de líneas de financiación.



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

#### **4.6.- Registros estadísticos**

La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés, en concreto:

- Número intervenciones en hardware.
- Número de intervenciones en software.
- Equipos reparados.
- Equipos sustituidos.
- Incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Con periodicidad cuatrimestral, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras al Ayuntamiento de Cobeña.

#### **4.7.- Mantenimiento página web del Ayuntamiento.**

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario asumirá los costes de mantenimiento de la página web del Ayuntamiento de Cobeña. En particular:

- Dominios y cuentas de correo
- Hosting del servidor en un servidor Windows con Base de datos MySQL para Wordpress.
- Server instalado 60 horas anuales de programador WORDPRESS para desarrollos y mejoras en la web y la sede electrónica del Ayuntamiento.

### **5.- RECURSOS**

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo, la empresa adjudicataria deberá disponer de personal con la titulación y formación adecuada para la prestación de los mismos.

Para ello y como parte de la oferta, en el proyecto de técnico, presentará el currículum vitae o documentación acreditativa de experiencia y/o formación del personal que realizará las funciones por parte de la empresa adjudicataria en el Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

Dentro de la empresa adjudicataria debe haber personal con al menos dos años de experiencia en la administración de los sistemas utilizados por el ayuntamiento, y concretamente en Windows Server, Microsoft Exchange, Microsoft SQL Server, Gspol, SIGEM, Citrix Xenserver, Cabinas de almacenamiento Netapp, sistemas de virtualización VMWare, Symantec Backup.

Si, por el motivo que fuera, la empresa adjudicataria necesitara introducir nuevo personal para la ejecución del presente contrato, deberá presentar el currículum vitae



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

de los nuevos técnicos propuestos, que deberán ser aprobados por parte del Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

La falsedad en el nivel de conocimientos del personal ofertado, implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

El horario de prestación del servicio para la respuesta inmediata de comunicación de incidencias será:

- Lunes y jueves de 8:00 horas a las 21:00 horas,
- Martes, miércoles y viernes de 8:00 a 15:00 horas.

Durante este horario el personal adscrito al servicio deberá estar disponible para cualquier necesidad, incluida en el objeto del contrato, que surja. Esta disponibilidad podrá ser bien, de forma presencial, o bien de manera telemática; correspondiendo al personal técnico del Ayuntamiento valorar como se requiere en cada caso la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria podrá realizar, con el fin de mejorar el servicio prestado, tareas de mantenimiento por medios telemáticos, mejorando así los tiempos de respuesta.

Las empresas licitadoras deberán presentar, como parte de su oferta, los plazos de respuesta ante problemas de funcionamiento.

Las empresas licitadoras presentarán, como parte del currículum, los listados de las Entidades Públicas o Privadas para los que ha prestado servicios de asesoramiento, incluyendo personas y teléfonos de contacto en las citadas Entidades.

Los desplazamientos necesarios del personal de la empresa adjudicataria serán a cargo de ésta.

Los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios del Ayuntamiento, que, eventualmente el adjudicatario necesite emplear para el desarrollo del servicio serán a cargo del mismo.

## **6.- CONDICIONES PARTICULARES**

### **6.1.- Planificación, dirección y control de los trabajos**

El desarrollo satisfactorio de la ejecución del contrato requiere de una buena coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo.

El Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo, a través del la Concejalía de Nuevas Tecnologías o el personal técnico realizará el seguimiento de la ejecución del contrato, velando por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados, supervisando y dirigiendo los mismos.

El licitador, en un plazo no superior a 3 meses, deberá aportar un diagrama con la topología de la red, tanto lógica como física.

El licitador deberá incluir dentro del Proyecto Técnico, programa de actuaciones a desarrollar, especificando las de carácter periódico.



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

El licitador deberá aportar las herramientas telemáticas para la gestión y control de incidencias para que por parte de personal designado se pueda tramitar debidamente el alta y seguimiento de aquellas incidencias que pudieran ocurrir.

## **6.2.- Calidad de los trabajos**

El licitador aportará dentro del Proyecto Técnico un Plan para realizar un control y seguimiento de los trabajos desarrollados. Este Plan contendrá de manera pormenorizada todos los detalles que se estime conveniente, indicando las acciones concretas que pretende realizar con este objetivo y el cronograma de las mismas, así como los informes a presentar.

Durante el desarrollo de los trabajos el Ayuntamiento podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los resultados obtenidos, siempre en el marco de referencia del Plan presentado por el adjudicatario.

## **6.3.- Propiedad intelectual de los trabajos y cláusula de confidencialidad**

### **6.3.1. Propiedad intelectual de los trabajos.**

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo, con exclusividad y a todos los efectos.

### **6.3.2. Seguridad y confidencialidad de la Información.**

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que a continuación se transcribe:

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

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



AYUNTAMIENTO  
de  
VALDEOLMOS-ALALPARDO

C/ Alcalá, 4  
Telf.: 91 620 21 53  
Fax: 91 620 22 95  
28130 ALALPARDO  
(MADRID)

e-mail: ayuntamiento@alalpardo.org

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente. "

A tal fin, y conforme al Real Decreto 1720/2007, de 19 de enero de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar.

Los datos de carácter personal que proporcione el Ayuntamiento de Valdeolmos-Alalpardo a través de ficheros y/o Bases de Datos son de exclusiva propiedad de este Ayuntamiento por lo que el adjudicatario no podrá aplicarlos, comunicarlos o utilizarlos con un fin distinto al propio del objeto del presente Pliego, ni cederlos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresa.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración, cualquier uso no previsto en el presente Pliego, en particular no proporcionará sin previa autorización del Organismo, copia de los documentos y/o datos a terceras personas, bajo pena de resolución del contrato con pérdida de la garantía definitiva, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que procediera.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado no serán sacados de sus dependencias habituales para su reparación o destrucción. Si por causas excepcionales fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de datos (discos, disquetes, cintas, circuitos integrados, etc.):

- Soportes desmontables/removibles/extraíbles: serán extraídos de los equipos y entregados a los responsables de los mismos.
- Soportes fijos: se efectuará un borrado lógico de la información y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. Si esto no fuese posible, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente por cremación o fractura (= rotura + violencia), quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables de la instalación.

Alalpardo, a 21 de diciembre de 2015

EL ALCALDE