



**AYUNTAMIENTO  
ALPEDRETE**

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA  
CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DEL  
AYUNTAMIENTO DE ALPEDRETE**

Página 1 de 16

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN  
DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DEL  
AYUNTAMIENTO DE ALPEDRETE**



## **ÍNDICE**

### ANTECEDENTES

- 1.- OBJETO
  - 2.- DURACIÓN DEL CONTRATO
  - 3.- PRESUPUESTO
  - 4.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO
    - 4.1.- Administración del sistema
    - 4.2.- Mantenimiento de equipos y programas
    - 4.3.- Gestión de datos corporativos
    - 4.4.- Ayuda y formación
    - 4.5.- Ayuda en la mejora de la Organización
    - 4.6.- Registros estadísticos
    - 4.7.- Información al ciudadano sobre la administración electrónica
    - 4.8.- Cambio de sedes
  - 5.- TRABAJOS FUERA DEL PRESENTE PLIEGO
  - 6.- RECURSOS
  - 7.- CONDICIONES PARTICULARES
    - 7.1.- Planificación, dirección y control de los trabajos
    - 7.2.- Modificación en la composición del equipo de trabajo
    - 7.3.- Calidad de los trabajos
    - 7.4.- Cláusula de confidencialidad
    - 7.5.- Penalizaciones
- ANEXO 1 – LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE
- ANEXO 2 – LISTADO DE EQUIPOS SOFTWARE



## **ANTECEDENTES**

La Administración electrónica es una realidad evidente abocada a convertirse a corto plazo en el cauce principal de la actividad administrativa. Con motivo de ello se aprobó la Ley 11/2007, (LAECSP) de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

La mencionada Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas, así como la obligación de éstas a garantizar ese derecho y a tener disponibles a partir del 1 de enero de 2010 los trámites por vía electrónica.

Para alcanzar este objetivo el Ayuntamiento de Alpedrete, en el período 2006-2009, aprobó, adjudicó e implantó el Proyecto “Alpedrete, Ciudad Digital” y está integrado en el Proyecto “Madrid, Región Digital” junto con los municipios de El Escorial y Navacerrada.

Corresponde ahora el mantenimiento informático integral del Ayuntamiento para permitir el desarrollo de la administración electrónica.

## **1.- OBJETO**

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto establecer los servicios a prestar por la empresa adjudicataria del servicio de Mantenimiento Informático del Ayuntamiento de Alpedrete, para el desarrollo y asistencia a Región Digital.

El contrato consistirá básicamente en la prestación de servicios de administración y mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia y apoyo técnico en tareas de Administración y Gestión Informática para el Ayuntamiento de Alpedrete, más la ayuda a la dirección operativa del Ayuntamiento en la gestión del cambio de la organización, a través de redacción, dirección y gestión de proyectos de modernización administrativa, dentro del proyecto Alpedrete Ciudad Digital que el Ayuntamiento comenzó en 2007.

La codificación de este contrato es 84000: Servicios de Informática y servicios conexos. CPV: 72000000-5, “Servicios TI, consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo”.

No formarán parte del presente contrato los gastos en 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 si las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio.



Igualmente no formarán parte del presente contrato la ejecución de proyectos de Modernización Administrativa que el Ayuntamiento licitase en su proyecto de Ciudad Digital, pudiendo contratar estos proyectos o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados, pero si formará parte de este pliego la dirección y coordinación de dichos proyectos con las empresas adjudicatarias de los mismos.

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.

## **2.- DURACIÓN DEL CONTRATO**

El contrato tendrá una duración de un año sin posibilidad de prórrogas.

## **3.- PRESUPUESTO**

El presupuesto base de licitación es de 77.586,21 euros de ejecución y 12.413,79 euros de IVA, lo que hace un total de 90.000,00 €.

La distribución del presupuesto base de licitación por anualidades es la siguiente:

<b>Anualidad</b>	<b>Importe</b>
2010	77.586,21 + 12.413,79 de IVA = 90.000 €

El precio anual, por tanto, asciende a 90.000,00 € anuales, equivalente a 6.465,52 euros, más 1.034,48 de IVA mensuales, lo que supone un total de 7.500 € por mes. El abono de los trabajos se realizará mediante certificaciones mensuales expedidas por el Director del Servicio, contra facturación de 1/12 del presupuesto anual de adjudicación.

El pago de la anualidad 2010 se realizará con cargo a la aplicación presupuestaria 920 22712 del Presupuesto de la Corporación para el ejercicio 2.010.

El licitador deberá desglosar su oferta de la siguiente manera:

- Precio base
- IVA
- Precio total



#### **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 estaciones de trabajo.
- Administración de servidores.
- 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 los ficheros (APDCM).

##### **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 e impresoras.
- 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.

Se incluye como Anexos 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.



#### **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.

#### **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.

La empresa adjudicataria realizará, en los dos primeros meses de vigencia del contrato, una auditoría del grado de implantación de la tramitación informática en el Ayuntamiento. En función de los resultados, y solo si fuese necesario, se impartirá una formación específica y programada de acuerdo con los respectivos Jefes de los distintos Servicios y la Concejalía de Innovación Tecnológica.

#### **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.



#### **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 Alpedrete.

#### **4.7.- Información al ciudadano sobre la administración electrónica**

Durante el periodo de vigencia del contrato el adjudicatario actualizará, si fuera necesario, las instrucciones de funcionamiento de los distintos servicios informáticos al ciudadano y que, mediante enlaces a ficheros, se incluirán en la página web municipal. El mantenimiento y actualización de la página web municipal será realizada por otros y está fuera del alcance de este contrato.

Estas instrucciones se refieren, fundamentalmente, a los trámites que se pueden realizar y la forma de hacerlos.

#### **4.8.- Cambio de sedes**

Durante el periodo de vigencia del contrato está previsto el traslado de los servicios ubicados en la Plaza de la Constitución (Ayuntamiento, Servicios Económicos y Servicios Técnicos) a la Casa Consistorial en la Plaza de la Villa.

La empresa adjudicataria será la responsable de la desconexión en la actual ubicación y de la conexión de equipos, así como de su nueva puesta en servicio, en la nueva ubicación

Estos trabajos está previsto que se realicen en el último trimestre de 2010. Durante el traslado deberán estar en servicio los sistemas fundamentales



## **5.- TRABAJOS FUERA DEL PRESENTE PLIEGO**

Para trabajos fuera del mantenimiento tal y como se describe en el presente pliego, como puede ser suministros de material o piezas de recambio, o trabajos fuera del mantenimiento ordinario y fuera de las horas de trabajo ofertadas, se podrán contratar otros servicios a la empresa adjudicataria, siempre sujetos a la presentación de una oferta previa y la aceptación de la misma por parte del Ayuntamiento de Alpedrete.

Dichos trabajos incluirán únicamente los equipos o sistemas suministrados, dado que las horas de instalación están cubiertas por el presente pliego.

## **6.- RECURSOS**

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por el Ayuntamiento de Alpedrete, 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 presentará los currícula vitae del personal que realizará las funciones por parte de la empresa adjudicataria en el Ayuntamiento de Alpedrete.


Si, por el motivo que fuera, la empresa adjudicataria necesitara introducir nuevo personal entre el que realizará el mantenimiento objeto del presente Pliego, deberá presentar los currícula vitae de los nuevos técnicos propuestos, que deberán ser aprobados por parte del Ayuntamiento de Alpedrete.

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

Para la realización de los servicios y como norma general, un técnico de la empresa adjudicataria deberá estar presencialmente en horario de apertura en las dependencias municipales de lunes a viernes (7 horas) y sábados (5 horas).

Las personas del adjudicatario que presten servicio en el Ayuntamiento de Alpedrete no podrán, durante el horario presencial del periodo de ejecución de esta contratación, prestar servicios a otra entidad, pública o privada, salvo autorización expresa del Ayuntamiento. La comprobación fehaciente de esta anomalía supondrá la imposición de penalizaciones.

Además de estos recursos y en función de las necesidades variables de trabajo se proporcionarán más medios humanos, preferiblemente fuera del horario laboral de los trabajadores del

 <p><b>AYUNTAMIENTO ALPEDRETE</b></p>	<p><b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALPEDRETE</b></p>	<p>Página 9 de 16</p>
--	---	-----------------------

Ayuntamiento, con el fin de realizar tareas de mantenimiento, ampliación e instalación de equipos y sistemas.

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 graves de funcionamiento, fuera de las estancias presenciales anteriormente descritas.

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

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.

## **7.- CONDICIONES PARTICULARES**

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

El desarrollo satisfactorio de los proyectos requiere de una buena coordinación entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Alpedrete.

El Ayuntamiento de Alpedrete, mediante la Concejalía de Innovación Tecnológica, designará una Comisión de Seguimiento que actuará como interlocutora con la empresa y que será la encargada de realizar el seguimiento de los trabajos desarrollados y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias. Para ello tendrá total disponibilidad del equipo de trabajo del adjudicatario.

Las funciones de la Concejalía de Innovación Tecnológica en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Informar las certificaciones parciales de recepción de los mismos.



- Supervisar y dirigir los trabajos.
- Proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

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

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la Concejalía de Innovación Tecnológica.
- Reuniones de seguimiento y revisiones del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y la Concejalía de Innovación Tecnológica o la Comisión de Seguimiento, 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 licitador presentará una propuesta estructurada, con un cronograma predefinido, de relaciones entre el contratante y el prestador de servicios, así como de éste con sus trabajadores, en lo que se refiere a reuniones periódicas de trabajo, interlocutores válidos, responsables intermedios y máximos del proyecto, competencias jerarquizadas y, en general, todos los aspectos relacionados con la organización y la toma de decisiones.

## **7.2.- Modificación en la composición del equipo de trabajo**

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Concejalía de Innovación Tecnológica.

La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde a la Concejalía de Innovación Tecnológica, siendo potestad suya solicitar

 <p><b>AYUNTAMIENTO ALPEDRETE</b></p>	<p><b>PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DEL AYUNTAMIENTO DE ALPEDRETE</b></p>	<p>Página 11 de 16</p>
--	---	------------------------

el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la Concejalía de Innovación Tecnológica.

La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte de la Concejalía de Innovación Tecnológica requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al servicio debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Las sustituciones no serán facturables.

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

El licitador aportará en su oferta 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.

### **7.4.- Cláusula de confidencialidad**

Todos aquellos datos que pueda conocer la empresa adjudicataria, o su personal, en relación con los servicios contratados se entienden confidenciales, y se deberá salvaguardar la identidad y el secreto de los mismos, obligándose la empresa a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse en el caso de no cumplimiento de esta cláusula. Así mismo, la contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato,



especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores 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. 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 Ayuntamiento a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la Concejalía de Innovación Tecnológica.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 5/1992 de 29 de Octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 27 que a continuación se transcribe:

“Art. 27 - Prestación de servicios de tratamiento automatizado de datos de carácter personal

- Quienes, por cuenta de terceros, presten servicios de tratamiento automatizado de datos de carácter personal no podrán aplicar o utilizar los obtenidos con fin distinto al que figure en el contrato de servicios, ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser destruidos, salvo que medie autorización expresa de aquél por cuenta de quién se prestan tales servicios, porque razonablemente se podrán almacenar con las debidas condiciones de seguridad por un periodo de cinco años”

## **7.5.- Penalizaciones**

El Ayuntamiento de Alpedrete podrá penalizar al adjudicatario como consecuencia de la baja calidad de los servicios contratados, siendo así mismo causa justificada de resolución contractual. Ante cualquier incumplimiento injustificado en la realización de los servicios a los que se ha comprometido la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento podrá penalizar, si así lo considera, a la empresa con un 0,10 % sobre el importe total del servicio adjudicado en el contrato por cada día en que se incurra en incumplimiento.

Se entiende como incumplimiento injustificado la falta presencial injustificada y la inadecuada prestación del servicio de tal forma que origine paradas o retrasos en la actividad municipal diaria, además del incumplimiento de cualquiera de los alcances contratados.



**ANEXO 1 – LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE**



**MANTENIMIENTO INFORMÁTICA  
LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE**

<b>EQUIPOS HARDWARE</b>	<b>UNIDADES</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
SERVIDORES	6	3 físicos y 3 virtualizados
EDIFICIOS INTERCONECTADOS	11	AYUNTAMIENTO (Casa Consistorial Plaza de la Villa)
		AYUNTAMIENTO (Plaza Constitución)
		SERVICIOS ECONÓMICOS (Plaza Constitución)
		SERVICIOS TÉCNICOS (Plaza Constitución)
		CENTRO DE MAYORES (Plaza Constitución)
		CENTRO CULTURAL (Plaza Francisco Rabal)
		BIBLIOTECA (Plaza Francisco Rabal)
		POLIDEPORTIVO (Calle Campo de fútbol)
		POLICÍA LOCAL (Calle Pozuela)
		JUZGADO (Calle Pozuela)
		ADL Y PROTECCIÓN CIVIL (Calle Doctor Varela)
EQUIPOS EN EL DOMINIO, INCLUYENDO IMPRESORAS DE RED	119	EN EDIFICIOS INTERCONECTADOS Y PORTÁTILES
EQUIPOS DE DIGITALIZACIÓN EN EL DOMINIO	5	
EQUIPOS FUERA DEL DOMINIO	28	
TERMINALES VOIP	25	
NODOS DE LA WIFI MUNICIPAL	9	



**ANEXO 2 – LISTADO DE EQUIPOS SOFTWARE**



**MANTENIMIENTO INFORMÁTICA  
LISTADO DE EQUIPOS SOFTWARE**

<b>EQUIPOS SOFTWARE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS SERVIDORES MUNICIPALES (FÍSICOS Y VIRTUALIZADOS) EN Windows Server Y Linux	
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LA INTERCONEXIÓN DE EDIFICIOS	
GESTIÓN DOCUMENTAL	
GESTIÓN DE EXPEDIENTES	
SOFTWARE DE SERVICIOS TÉCNICOS Y DISEÑO GRÁFICO	
PADRÓN	
CONTABILIDAD	
GESTIÓN TRIBUTARIA	
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LOS EQUIPOS DE LOS TRABAJADORES MUNICIPALES	
NOTIFICACIONES	
ENVÍOS DE SMSs	
OFIMÁTICA	
CARPETA DEL CIUDADANO Y CUMPLIMIENTO LEY 11/2007	
REGISTRO TELEMÁTICO	
RED SARA	
SEDE ELECTRÓNICA	
SOFTWARE DE LOS EDIFICIOS PERIMETRALES (Polideportivo, Cultura, Biblioteca, etc.)	
SOFTWARE Y SISTEMAS DE LA RED WIFI MUNICIPAL (SISTEMA DE ALTA DE USUARIOS Y DEL SERVIDOR DE SEGURIDAD)	