



Expediente nº: 355/2019

**Pliego de Prescripciones Técnicas**

**Procedimiento:** Contrato de Servicio de soporte, mantenimiento informático y hosting del Ayuntamiento de Perales de Tajuña por Procedimiento Abierto Simplificado.

**Firmado:** La Concejalía de Nuevas Tecnologías.

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁ EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE, MANTENIMIENTO INFORMÁTICO Y HOSTING DEL AYUNTAMIENTO DE PERALES DE TAJUÑA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO.**

---

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la realización del servicio de soporte y mantenimiento de todos los equipos, sistemas informáticos, página web municipal y correos electrónicos (hosting) del Ayuntamiento de Perales de Tajuña (Madrid), en la medida de las necesidades que la Entidad local demande de conformidad con las prescripciones técnicas establecidas en el presente documento.

El desglose de los servicios necesarios es:

- Mantenimiento de redes e instalaciones (LAN y WAN):
  - Instalación y configuración de software.
  - Resolución de incidencias de software y hardware.
  - Servicios de Datos (ADSL)
  - Redes Wifi supramunicipales
  
- Mantenimiento de equipos informáticos y hosting.
  - Instalación y configuración de software.
  - Resolución de incidencias de software y hardware.
  - Servidores:
    - Gestión Configuración y actualización.
    - Gestión de copias de seguridad.
  - Ordenadores de sobremesa/portátiles.
  - Impresoras y Fotocopiadoras.
  - Puesta a punto de equipos informáticos (eliminación virus, gusanos, troyanos, cookies, archivos temporales, etc.).
  - Incidencias técnicas y mejoras de página web municipal y correos electrónicos.
  - Apoyo técnico certificaciones electrónicas
  
- Servicio de copias de seguridad en la nube (backup cloud), que incluye:
  - Espacio en nube con un almacenamiento mínimo de 500GB.
  - Software de copias de seguridad en red.
  - Instalación y configuración del sistema para backup diario tanto en cloud como en local.

## 2.- FUNCIONES O TRABAJOS A REALIZAR

Serán objeto del presente contrato la realización de las siguientes funciones:

1. Administración y mantenimiento de servidores de datos, aplicaciones y correo, sistemas operativos, softwares de ofimática, software de comunicaciones, redes, dominios, bases de datos, etc.





2. Administración de aplicaciones de gestión municipal. Las aplicaciones utilizadas son de la empresa ATM (contabilidad), WPADRON (padrón de habitantes), Infaplic (recaudación) y Gestiona (plataforma Espúblico, gestor de expedientes), SITAL (inventario)
3. Instalación o reinstalación de sistemas operativos, antivirus, softwares de ofimática, así como resolución de problemas derivados de éstos.
4. Drivers periféricos: instalación o reinstalación del software necesario para el acceso de los periféricos conectados directamente a los equipos o a través de la red de datos.
5. Instalación de nuevos equipos, periféricos y aplicaciones. Deberá documentarse todo equipo nuevo que resulte instalado y mantenido.
6. Administración de los servidores del **Ayuntamiento**: soporte, instalación configuración del servidor de datos, de copias de seguridad, etc.
7. Instalación de nuevos productos de servidor, las copias de seguridad, control de acceso de datos, comunicaciones entre las sedes, correos y demás.
8. Mantenimiento correctivo que incluye la reconfiguración del hardware y software de RED después de la caída del sistema u otros percances.
9. Configuración y optimización para el correcto funcionamiento de la comunicación entre los equipos conectados en RED, así como todos los periféricos conectados a ella.
10. Supervisión de la seguridad, política y procedimientos de copias de seguridad, planes de contingencia, etc.
11. Mantenimiento redes WIFI municipales.
12. Colaboración en el funcionamiento de página web municipal.
13. Asesoramiento técnico al Ayuntamiento y empleados municipales usuarios de equipos informáticos.
14. Interlocutor en todos los temas relacionados con la informática, entre los empleados del Ayuntamiento y las empresas externas de las que reciben servicios.
15. Apoyo técnico y dinamización para el despliegue y consolidación de la administración electrónica.
16. Otras en el ámbito de las tecnologías de la información que no supongan un coste adicional de mano de obra adicional o materiales.
17. Sistema de backup (local/cloud). Incluye:
  - a. Contratación del espacio necesario en nube para poder llevar a cabo las copias de seguridad cloud
  - b. Software de backup en red.
  - c. Instalación y configuración de software de backup en red para realización de la copia diaria en cloud así como copia en local. Verificación y monitorización diaria del correcto funcionamiento del Sistema de backups.

La licitadora podrá establecer cualquier prestación adicional que considere oportuna con el fin de mejorar el resultado final del mantenimiento.

El servicio que se pretende contratar afecta a las dependencias municipales señaladas en el **Anexo I** de estos pliegos.

### **3.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES**

Para el desarrollo de la actividad profesional objeto del presente contrato, el adjudicatario deberá disponer de los medios materiales y personales necesarios para una adecuada prestación del servicio.

El adjudicatario recibirá y hará entrega de la documentación correspondiente a los asuntos que se les encomienden en el Ayuntamiento, obligándose a facilitar cualquier información que, sobre los mismos, se le interese por la Entidad.





El personal que desarrolle los trabajos habrá de estar y permanecer de alta en el sistema de protección social al que por ley estuviese acogido, siendo de su cuenta el cumplimiento de estas obligaciones.

El adjudicatario deberá acreditar que dispone entre el personal que va a prestar servicio al contrato de los siguientes perfiles:

- Técnico con ciclo formativo de grado medio en sistemas microinformáticos y redes,
- Técnico con ciclo formativo en creación, programación y diseño de páginas web.

La citada titulación deberá ser acreditada mediante copia del título correspondiente.

La empresa adjudicataria deberá adoptar cuantas medidas resulten precisas para garantizar la Salud Laboral y la Prevención de Riesgos Labores de acuerdo con la legislación vigente en lo relativo a las precauciones a adoptar en la realización de determinadas tareas que puedan implicar algún riesgo para la salud o seguridad de las personas.

El personal necesario para el funcionamiento y mantenimiento del servicio será contratado directamente por el adjudicatario, sin compromiso laboral alguno con el Ayuntamiento de Perales de Tajuña.

El calendario de días laborables será el oficialmente establecido para el municipio de Perales de Tajuña.

Cualquier variación que se produzca con respecto al personal asignado en el contrato se comunicará al Ayuntamiento con la suficiente antelación, debiendo el nuevo personal cumplir los requisitos que recoge la presente cláusula y los ofertados por el licitador.

#### 4.- ESPECIFICACIONES DE REQUISITOS TÉCNICOS Y FUNCIONALES

##### 4.1 Hosting

Se dotará de una herramienta que permita gestionar los contenidos de la página web del Ayuntamiento.

El gestor de contenidos debe ser una herramienta que sirve para gestionar el ciclo de vida de los contenidos de la página Web, que permita actualizar contenido y manejar los documentos publicados en la web supramunicipal, una tarea que requiere disponibilidad y respuesta inmediata, es decir, que permita modificarlos en tiempo real.

Debe contener los siguientes módulos:

- **Módulo Actualidad/Noticias:** permitirá la gestión de elementos de actualidad como noticias, destacados... Se podría valorar una categorización previa para un mejor acceso a la información
- **Módulo Páginas:** permitirá la gestión de las páginas con contenido de la web. Se podrán crear nuevas páginas con diverso tipo de contenido acorde a las necesidades y posibilidades del cliente.
- **Módulo de Diseño:**
  - o **Módulo Menú:** permitirá la gestión del menú de la web, cambiar el orden, incluir nuevas páginas, eliminar antiguas...
  - o **Módulo Slide:** permitirá la gestión de las imágenes/slides de portada, así como su contenido de texto y enlaces a las secciones principales de la web.
  - o **Módulo botoneras:** gestión de botones de la página principal para el acceso a secciones principales del Portal.





- **Módulo Eventos:** permitirá gestionar el Calendario de eventos. Se podrán tener diferentes agendas (categorías), para una mejor organización y visualización externa
- **Módulo gestión de documentos:** Permitirá administrar los documentos que se insertan en la web
- **Módulo gestión de imágenes:** Permitirá administrar las imágenes que se visualizan en la web
- **Módulo estadísticas:** Permitirá visualizar las visitas realizadas al Portal, permitiendo seleccionar por fechas.

La empresa adjudicataria será la encargada de gestionar el alojamiento/hosting, por consiguiente, deberá tener los conocimientos necesarios para realizar dichas tareas. Deberá realizar los mantenimientos necesarios para que la página web este accesible. De igual forma deberá gestionar las necesidades de espacio web y la gestión de todas las cuentas de correo electrónico.

En caso de ser necesario el cambio de alojamiento, será la empresa adjudicataria la encargada de llevar a cabo las migraciones o cambios que resulten necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.

#### **Las características técnicas del alojamiento actual son:**

Dominio: [www.ayto-peralestajuna.org/](http://www.ayto-peralestajuna.org/)

Alojamiento Microsoft Windows.  
Espacio en disco web y FTP: ilimitado.  
Tráfico mensual: ilimitado  
Bases de datos: 2 (MySQL o Microsoft SQL Server)  
Soporte para ASP, ASP.net, PHP y Coldfusion  
Cuentas email de 5 GB (Outlook + webmail)  
Renovación de dominio: [www.ayto-peralestajuna.org/](http://www.ayto-peralestajuna.org/)

#### **4.2. Sistema de backup (local/cloud)**

Instalación y configuración de software de backup en red.

Verificación y monitorización diaria del correcto funcionamiento del Sistema de backups. En caso necesario recuperación total de los datos tantas veces como sea necesario, sin límite de intervenciones. Mantenimiento de la infraestructura en la nube, el sistema debe ser eficiente y disponible en todo momento. Reconfiguración del software en caso de cambios en el sistema de información.

El sistema debe incluir el software de backup en la nube, el espacio de almacenamiento local (NAS 4TB) y espacio en la nube para las copias (500 GB). Los servicios de implementación, mantenimiento y recuperación de datos deben estar incluidos.

Todos estos costes del espacio en nube (cloud) y del software de backup serán por cuenta del adjudicatario, si bien, los permisos de administración/licencias estarán a nombre *del Ayuntamiento de Perales de Tajuña*.

#### **5.- PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y PLANIFICACIÓN**





La prestación del servicio se realizará desarrollando las funciones descritas en la cláusula anterior de estos pliegos.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario podrá beneficiarse de la garantía de los equipos que se encuentren en el periodo de garantía, estando autorizado a asumir la gestión de dicha garantía en nombre del *Ayuntamiento*, no implicando en ningún caso la dejación de ninguna de sus obligaciones y/o responsabilidades.

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

En caso de siniestros, actos vandálicos, actuaciones responsabilidad de terceras personas, etc.), el técnico presencial elaborará una nota técnica con el diagnóstico de los daños, relacionando los trabajos a realizar y la valoración económica de aquéllos, al objeto de remitirla, en su caso, a las compañías aseguradoras en un plazo no superior a 48 horas.

Ocasionalmente existen incidencias con dificultad de resolución inmediata, averías intermitentes, dificultades de diagnóstico, etc. En estos casos, con objeto de emitir un correcto diagnóstico y garantizar el mínimo tiempo de inoperatividad al usuario, el técnico podrá determinar la sustitución provisional del equipo averiado por otro de similares características y configuración.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal 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.

Los trabajos se ejecutarán con estricta sujeción a los pliegos de cláusulas administrativas y a los de prescripciones técnicas, y de acuerdo con las instrucciones que para su interpretación diere al contratista la Administración.

### **5.1.- Periodo de servicio de mantenimiento**

- Nivel 0: Incidencias muy graves. Incidencia que impide desarrollar los servicios municipales. 30 minutos desde la comunicación de la incidencia
- Nivel 1: Incidencias graves, fallos de seguridad importantes tanto física como lógica. 2 horas laborables desde la incidencia.
- Nivel 2: Incidencias medias-graves, red inutilizada. 4 horas laborables desde la notificación de la incidencia.
- Nivel 3: Incidencias medias, funcionamiento incorrecto de la red. 6 horas laborables desde la notificación de la incidencia.





- Nivel 4: Incidencias leves, resto de incidencias. 8 horas laborables desde la notificación de la incidencia.

## 5.2.- Soporte en el protocolo de resolución de incidencias

- Soporte "remoto". Siempre que la tecnología y el tipo de incidencia lo permita se efectuará una administración remota de los Sistemas con el fin de solucionar rápida y transparentemente las incidencias susceptibles de ser resueltas a través de este servicio.
- Soporte telefónico: La finalidad de acortar tiempos de respuesta sobre incidencias en cualquiera de los Sistemas informáticos siempre que sea posible la resolución telefónica de la incidencia. A su vez este soporte se utilizará para el asesoramiento de los técnicos designados por el *Ayuntamiento de Perales de Tajuña* en la resolución de incidencias.
- Mantenimiento programado. Este servicio comprende los fallos irrecuperables en el hardware de los dispositivos, fallos en el software sin solución y mantenimientos rutinarios de los diferentes Sistemas. Estas visitas se realizarán periódicamente cada tres meses a contar desde la fecha del contrato por una duración de la visita no superior a dos días.
- Soporte "in situ". Incidencias puntuales que surjan en las instalaciones y una vez hayan sido agotadas las posibilidades de resolución vía remota y telefónica. Siempre y cuando estas incidencias no puedan esperar a ser resueltas dentro del calendario de visitas programadas, el adjudicatario se compromete a desplazarse y reparar la incidencia.

## 6.- ESTIPULACIÓN DE HORAS DE TRABAJO Y VISITAS ANUALES

### 6.1.- Mantenimiento Informático.

Las horas mínimas mensuales serán 8 horas, sin perjuicio de que se oferte como mejora la ampliación de las mismas.

Dentro del mantenimiento y soporte programado será necesario que un técnico realice una visita mensual en dependencias municipales sitas en Plaza de la Constitución número 1 de Perales de Tajuña (Madrid) con una duración mínima de 3 horas, en horario de 10:00 a 13:00 horas.

Cualquier sustitución del personal al servicio del contrato debido a vacaciones, bajas o cualquier causa justificada de ausencia en su puesto de trabajo deberá ser resuelta por la empresa contratista de forma inmediata incorporando una persona con la misma titulación y competencias que las exigidas.

### 7.- CONTROL DEL DESARROLLO DEL SERVICIO

Para la supervisión de la marcha de los trabajos, *el Ayuntamiento* designará a un responsable. Sus funciones en relación con el presente Pliego serán:

- Velar por el adecuado cumplimiento de los servicios contratados y el seguimiento del calendario e hitos del proyecto.
- Facilitar la recogida de información, proporcionando la documentación necesaria y coordinando las reuniones con los responsables que se precisen.

*El Ayuntamiento de Perales de Tajuña* podrá incorporar al equipo de trabajo a los profesionales que estime necesarios para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.





Para controlar el desarrollo del servicio efectuado en los distintos edificios se entregará, por parte de la empresa adjudicataria, una Memoria mensual del desarrollo del servicio, desglosada por dependencias, en la que se relacionen, entre otros:

- Fechas relativas al periodo facturado, número de días prestados, horarios y lugar de prestación del servicio.
- Tipo de trabajos facturados: cumplimiento y justificación.
- Incidencias habidas durante la realización del servicio en el periodo facturado.
- Relación de avisos de usuarios y quejas, así como propuestas de mejoras y reformas si las hubiere.
- Importe total facturado.

## **8.- CONDICIONES Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE EJECUCIÓN**

El adjudicatario estará obligado a realizar, como mínimo, todos y cada uno de los cometidos definidos.

Los trabajos referidos comenzarán tras la firma del contrato, teniendo como duración total del contrato de 1 año, con posibilidad de prórroga expresa anual, hasta un máximo de 5 anualidades.

## **9.- PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El adjudicatario y su personal deberán mantener la confidencialidad de los datos que les sean facilitados en ejecución de las condiciones previstas, no pudiendo utilizarlos más que para las finalidades estrictas que se deriven del cumplimiento del objeto de este contrato, ni lo comunicará o cederá a ninguna entidad, empresa o persona diferente de la persona interesada, sin la expresa autorización del órgano competente del *Ayuntamiento*.

El adjudicatario, adoptará las medidas técnicas y organizativas necesarias para garantizar la seguridad de los datos, sistemas y equipos que intervengan en el tratamiento de los datos de carácter personal, de acuerdo con las prescripciones del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y su normativa de desarrollo.

El adjudicatario justificará:

- Que ha implementado políticas técnicas y organizativas apropiadas para aplicar las medidas de seguridad que establece el GDPR y dispone de medidas de seguridad en todos los equipos, servidores y recursos de la empresa para evitar riesgos de fuga de información personal.
- Que ha formado/informado de los riesgos a todos sus empleados que, en el desempeño de sus funciones, tratan con información personal.
- Que ha informado/formado a todo su personal sobre cómo proceder en el caso de que se produzcan incidencias que puedan poner en riesgo la integridad de la información personal.
- Que ha recibido Formación en Protección de Datos de Carácter Personal.
- Que dispone en su caso de Delegado de Protección de Datos de su empresa.

En caso de contradicción entre lo dispuesto en estos pliegos y los pliegos de cláusulas administrativas, prevalecerán estos últimos.

**DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR EL SECRETARIO INTERVENTOR.**





ANEXO I  
DEPENDENCIAS MUNICIPALES.

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
CASA CONSISTORIAL	18	A. Equipo de sobremesa
	2	B. Portátil
	12	C. Teléfonos móviles
	7	D. Impresoras
	1	E. Servidores
	7 SAI 2 Router 1 switch	F. SAI, ROUTER, SWITCH.
	2	G. Red Wifi con gestión de invitados
	1	H. Escaner ORVE
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	I. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).
	Todos los equipos	J. GESTIONA. Gestor de expediente.
	ATM Geres, Conta y portales	K. Programas de ATM (Contabilidad, Registro, etc.), sede electrónica de Ayto. Perales Tajuña y Portal de la Transparencia.
	si	L. Programas del Ministerio (ORVE, FACe), y certificados digitales de los trabajadores, e Intercambios de datos entre Administraciones

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
CENTRO CULTURAL SAN BLAS	11	A. Equipo de sobremesa
	2	B. Portátil
	1	C. Impresoras
	0	D. Servidores
	Sai 0 1 Router 1 Switch	E. SAI, ROUTER, SWITCH.





	2	F. Red Wifi con gestión de invitados
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	G. 1. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
<b>DEPENDENCIAS POLICÍA LOCAL</b>	2	A. Equipo de sobremesa
	1	B. Portátil
	2	C. Teléfonos móviles
	1	D. Impresoras
	1	E. Servidores
	1SAI 1 Router 1 switch	F. SAI, ROUTER, SWITCH.
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	G. 1. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).
	Todos los equipos	H. GESTIONA. Gestor de expediente.
	ATM MULTAS y ATM fichar	I. Programas de ATM.
	Todos los ordenadores	J. Programa de acceso a DGT
si	K. Mantenimiento de Antivirus, cortafuegos, etc	

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
<b>CASA DE NIÑOS</b>	1	A. Equipo de sobremesa
	1	B. Impresoras
	1 Router 1 switch	C. SAI, ROUTER, SWITCH.
	Si	D. Red Wifi municipal
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	E. 1. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).





	si	F. Mantenimiento de Antivirus, cortafuegos, etc
--	----	---

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
POLIDEPORTIVO	1	A. Equipo de sobremesa
	1	B. Teléfonos móviles
	1	C. Impresoras
	1 Router 1 switch	D. SAI, ROUTER, SWITCH.
	1	E. Red Wifi con gestión de invitados
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	F. 1. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).
	si	G. GESTIONA. Gestor de expediente.
si	H. Mantenimiento de Antivirus, cortafuegos, etc	

CENTRO	EQUIPACIÓN INFORMÁTICA	
JUZGADO DE PAZ	1	A. Equipo de sobremesa
	0	B. Portátil
	1	C. Impresoras
	1 Router 1 switch	D. SAI, ROUTER, SWITCH.
	Si	E. Red Wifi municipal
	<b>PROGRAMAS UTILIZADOS.</b>	
	Office 365 Antivirus NOD32 Chrome, Firefox e IE	F. 1. Programas instalados en los ordenadores para su funcionamiento habitual (Procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos, navegador, correo electrónico, antivirus, etc.).
	Si	G. Mantenimiento de Antivirus, cortafuegos, etc

\*El sistema operativo de todos los equipos informáticos municipales es Windows y disponen todos ellos del paquete office.

FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE POR DON SERGIO BERMEJO ORUSCO, CONCEJAL DE NUEVAS  
TECNOLOGÍAS DEL AYUNTAMIENTO DE PERALES DE TAJUÑA

