



# AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

## PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO INTEGRAL DEL ENTORNO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA COMUNICACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE.

### INDICE

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. AMBITO DEL SERVICIO.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS.....</b>	<b>4</b>
<b>4. TAREAS INCLUIDAS EN EL SERVICIO.....</b>	<b>6</b>
4.1. PREVENTIVO.....	6
4.2. CORRECTIVO.....	7
4.3. EVOLUTIVO.....	9
<b>5. CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO.....</b>	<b>9</b>
5.1. DISPONIBILIDAD HORARIA.....	9
5.1.1. Mantenimiento preventivo y evolutivo.....	9
5.1.2. Mantenimiento correctivo de carácter crítico y urgente.....	10
5.2. TIEMPOS DE RESPUESTA.....	10
5.3. TRASPASO DE CONOCIMIENTO.....	12
<b>6. METODOLOGIA DE TRABAJO.....</b>	<b>12</b>
6.1. METODOLOGIA DE TRABAJO: TAREAS CORRECTIVAS.....	12
6.2. SOPORTE REMOTO.....	13
6.3. EQUIPO DE TRABAJO.....	13
<b>7. PENALIZACIONES.....</b>	<b>14</b>
<b>8. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.....</b>	<b>15</b>
<b>9. ESTIMACIÓN DE LOS COSTES DEL SERVICIO A PRESTAR.....</b>	<b>15</b>
ANEXO I DETALLE TÉCNICO DE LOS EQUIPOS (febrero de 2020).....	18





# AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

## 1. OBJETO

El objeto del presente contrato administrativo lo constituyen las prestaciones de los servicios de mantenimiento y soporte del entorno de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) del entorno municipal, a efectos de responder a las necesidades surgidas durante el desarrollo de las labores propias del Ayuntamiento.

Los trabajos objeto de contratación son aquellos correspondientes al mantenimiento de todos los equipos informáticos existentes en el Ayuntamiento, tanto a nivel de hardware (parte física) como a nivel de software (programas existentes). El mantenimiento se complementa con un servicio de soporte las 24 horas del día los 365 días a la semana al personal municipal

El presente pliego contiene el conjunto de aspectos técnicos básicos, tanto generales como específicos, de la forma de realizar el servicio y establece las actuaciones a realizar conforme a un programa de mantenimiento y asistencia técnica.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni la correspondiente a la realización de grandes reparaciones o sustituciones de equipos, pero sí a la sustitución de pequeñas piezas (máximo 100 € por actuación) como pudieran ser cables, memorias, tarjetas gráficas, discos duros, etc. y a las horas de trabajo necesarias para dichas sustituciones de piezas o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

El código CPV es el siguiente:

- 72700000-7 Servicios de red informática
- [50312000-5](#) Mantenimiento y reparación de equipo informático
- 72100000-6 Servicios de consultoría en equipo informático
- 50323000-5 Mantenimiento y reparación de periféricos informáticos
- 72253000-3 Servicios de unidad de asistencia y de apoyo
- 72261000-2 Servicios de apoyo al software
- 72267100-0 Mantenimiento de software de tecnología de la información
- 72600000-6 Servicios de apoyo informático y de consultoría

## 2. AMBITO DEL SERVICIO

El contrato de servicio de mantenimiento y soporte informático para los edificios municipales a que se refiere este Pliego, comprende los locales y edificios detallados más adelante, incluyendo la absoluta totalidad de sus dependencias, sin tener en cuenta los posibles cambios de actividad o modificaciones puntuales:

Los locales municipales afectados por los servicios son los que a continuación se relacionan:





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

1. Casa consistorial (Pesués)
2. Casa de Cultura (Biblioteca/Telecentro) (Unquera)
3. Casa de la Juventud (Unquera)

### 3. ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DE LOS SERVICIOS

Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo esté operativo en todo momento y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas, y evolutivas) encaminadas a conseguir que el equipamiento del Ayuntamiento de Val de San Vicente funcione correctamente.

En concepto de sistema informático del Ayuntamiento de Val de San Vicente se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, impresoras, lectores, grabadoras y re-grabadoras, monitores, discos duros, memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA y resto de periféricos y accesorios), con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida y almacenamiento en la nube. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

La gestión de garantía supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dado de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que el Ayuntamiento de Val de San Vicente pudiera adquirir en el periodo de validez del contrato. En el anexo I se incluye la relación de equipos que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato como indicación aproximada del equipamiento objeto del mismo. Los licitadores podrán visitar las dependencias municipales a fin de obtener la información que precisen para redactar sus ofertas. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en Anexo anteriormente indicado.

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

#### a) Administración del sistema.

3-20





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- Administración de estaciones de trabajo
- Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- Administración de la red y su topología
- Administrar y mantener las copias de seguridad de los elementos clave necesarios para la e-Administración
- Seguimiento y registro de las incidencias de la e-Administración
- Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios
  - Protección del sistema contra ataques desde el exterior
  - Copias de seguridad de los datos.
  - Comprobación de copias de seguridad con supuestos reales
  - Administración de todas las cuentas de correo del Ayuntamiento incluyendo los dispositivos iphone, smartphone y similares.
  - Administración del almacenaje instalado en la nube.

### **b) Mantenimiento de equipos y programas.**

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

- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos.
- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- Mantenimiento de ordenadores e impresoras
- Gestión de los recursos compartidos en la red
- Instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- Actualizaciones software y hardware en relación con la e-Administración
- Asistencia presencial en la gestión de software con la e-Administración
- Asistencia al trabajo informático a los usuarios ((en particular todo lo relacionado con el uso de certificados electrónicos y de las plataformas electrónicas en las que sea necesario realizar trámites administrativos o volcado de datos así como sus posibles incidencias técnicas)
- Atención telefónica para resolver dudas
- Atención remota (escritorio virtual)
- Asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- Gestión de la topología de la red
- Entrega de reportes mensuales sobre trabajos realizados
- Pequeñas reparaciones de equipos (Hardware)

### **c) Asistencia técnica en proyectos y tareas de evolución tecnológica.**

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables del Ayuntamiento de Val de San Vicente estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Apoyo en el proceso de modernización informática y mejora continua de la mecanización municipal del Ayuntamiento Val de San Vicente
- Creación de todos los procesos necesarios para la inclusión de nuevos servicios en la plataforma e-Administración
- Implantación de nuevos productos o infraestructuras
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento
- Migraciones de versión de productos software
- Seguridad informática tanto física como lógica (asesoramiento en la efectiva implantación de la Ley 3/2010 sobre el Esquema Nacional de Seguridad)

### **d) Registros estadísticos.**

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

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

Asimismo, con periodicidad mensual, 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.

## **4. TAREAS INCLUIDAS EN EL SERVICIO**

### **1.1. PREVENTIVO**

Consiste en la revisión periódica cada vez que sea requerido por los softwares instalados y nunca inferiores de una vez al mes de los sistemas mantenidos con el objetivo de identificar y corregir cualquier problema que pueda darse por la degradación de los sistemas, red de datos y equipamiento informático, antes de que suceda.

Para llevar a cabo la prevención de problemas, se realizarán como mínimo las siguientes acciones en los sistemas:

- **Tareas de mantenimiento básicas:**

Tareas de administración de los sistemas básicas para garantizar la continuidad de los mismos. Incluye tareas como exportación de logs,





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

verificación de uso espacios en disco, limpieza de registro y archivos temporales, limpieza de virus y software malintencionado, revisión general de equipos, revisión general del estado de la red, revisión de servidores, revisión del sistema de copias de seguridad, revisión y mantenimiento de la nube, etc.

- **Monitorización y Análisis de los recursos de los Sistemas:**  
Mediante una herramienta de monitorización se realizará un análisis de los recursos del sistema de forma que sea posible anticiparse a problemas antes de que estos ocurran. Consumos de CPU, memoria, disco, estado de los servicios.
- **Actualización de parches:**  
Contempla la instalación de parches de seguridad y Service Packs (conjunto de parches) publicados por los fabricantes.
- **Reporting mensual de acciones preventivas recomendadas:**  
Se entregará un reporte mensual con las tareas preventivas realizadas sobre el sistema.
- **Análisis de Infraestructura:**  
Periódicamente se realizará un análisis de las infraestructuras existentes para verificar el estado en el que se encuentra el ecosistema.
- **Informe con la propuesta de acciones preventivas recomendadas:**  
Tras el análisis de las infraestructuras, se realizará un informe con las diferentes acciones recomendadas que garanticen la continuidad de los servicios con óptimo rendimiento.
- **Seguimiento y ejecución de las acciones preventivas:**  
Una vez realizado el informe y aprobadas las acciones recomendadas, se ejecutarán las acciones preventivas coordinándose para ello con el personal necesario y realizando un seguimiento de las acciones realizadas.
- **Análisis interno del sistema:**  
Se realizarán revisiones de los registros de sucesos del sistema para identificar cualquier error o advertencia que pueda haberse registrado, analizando la implicación que este hecho pudiera tener para el entorno.

### 1.2. CORRECTIVO

Dentro de este mantenimiento se engloba todos los servicios necesarios para la gestión y subsanación de todas las incidencias que surjan en el día a día del entorno por la degradación de sistemas, en la red de datos o por anomalía o avería de cualquier de los equipos incluidos en el Anexo que se adjunta. Este servicio se realizará a demanda y con un plazo de respuesta en el mismo día que se lleve a cabo la solicitud.

- **Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas de hardware y software, a requerimientos del Ayuntamiento de Val de San Vicente.**

6-20





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

A tal fin mediante los medios de contacto que se establecen en este Pliego e independientemente del horario y plazos de respuesta que se establecen como mínimos, el adjudicatario deberá atender con la mayor celeridad posible a los requerimientos de la plantilla municipal para la resolución de aquellas incidencias que afecten al software o al hardware del Ayuntamiento.

- **Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido el sistema operativo) y de los distintos elementos de software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.** El adjudicatario deberá supervisar cualquier modificación de las infraestructuras TIC del Ayuntamiento en cuanto a las posibles incompatibilidades. También tendrá la obligación atender las consultas que se puedan requerir desde el Ayuntamiento.

- **Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.** En el caso de pérdida de información sensible por deterioro de sistemas de almacenamiento (de ahí la importancia de crear un protocolo efectivo de copias de seguridad), correrá por cuenta del adjudicatario la reparación de cualquier disco duro con información sensible en laboratorios especializados.

- **Intervención in-situ para Casos críticos:**

En incidencia catalogadas como “críticas” (véase apartado de “[Tiempos de respuesta](#)”), se ofrecerá un servicio de intervención presencial para subsanar a la mayor brevedad el problema, siempre y cuando no sea posible la resolución en remoto.

- **Reparación equipamiento informático:**

La reparación de hardware se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original, se retirará el equipo previa sustitución por otro de características similares. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. La reparación de componentes no podrá reducir las prestaciones y fiabilidad de los equipos.

Si el equipo averiado esta en garantía, el adjudicatario gestionara la garantía con el fabricante del equipo.

Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso, su sustitución permanente previa autorización del Ayuntamiento.

Se asimila al concepto de avería, el desgaste por el uso normal de los equipos.

Los gastos de adquisición de componentes necesarios para la reparación, sustitución o mejora de los equipos, correrá por cuenta del Ayuntamiento, debiendo autorizar previamente el presupuesto correspondiente. En el caso de reparaciones el adjudicatario deberá asumir el coste, como máximo, de 100 € de coste de materiales por reparación.

- **Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos:**

7-20





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición del Ayuntamiento de Val de San Vicente para solucionar una avería hardware o software que se presente en la conexión de cualquier de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, o nube, objeto de este contrato.

- **Soporte telefónico o presencial para resolver cualquier problema sobre equipos o software**

Durante la vigencia del contrato el adjudicatario deberá disponer de un equipo de guardia las 24 horas del día los 365 días del año para resolver los problemas de hardware o software de las instalaciones municipales, así como para atender cualquier consulta que pueda ser planteada por los operarios del Ayuntamiento.

- **Seguimiento y mantenimiento del equipo servidor.**

Seguimiento de las copias de seguridad del equipo servidor del Ayuntamiento, copia de seguridad en la nube, así como cualquiera de las operaciones que se realicen contra él como ataques de virus... Durante la vigencia del contrato el adjudicatario deberá disponer de un equipo de guardia las 24 horas del día los 365 días del año para resolver cualquier tipo de problema que afecte a este equipo.

### 1.3. EVOLUTIVO

Los servicios ofrecidos en este tipo de mantenimiento tienen como objetivo evolucionar en los sistemas, para mejorar todos los aspectos tanto físicos como lógicos, y obtener no solo un rendimiento óptimo de los servicios, sino también en ocasiones, nuevas funcionalidades para los usuarios.

- **Asesoramiento tecnológico de la plataforma:**

La empresa adjudicataria realizará labores de asesoramiento para que los usuarios del sistema puedan obtener el máximo rendimiento y funcionalidad de su infraestructura.

- **Soporte a migración de entornos dependientes:**

Al no tratarse de sistemas aislados que funcionan de forma autónoma y depender en gran medida de otros sistemas ubicados en la red: plataforma de correo electrónico, servidores proxy, firewalls, sistemas operativos... Este servicio ofrecerá a los usuarios la coordinación de las acciones necesarias sobre la plataforma para que la migración de estos entornos no implique problemas en los servicios.

- **Intervenciones en la plataforma por cambios en entornos dependientes:**

Se incluirán actuaciones para modificar o ampliar la arquitectura desplegada y asociada al entorno. Esto implica cambios de servidores, inclusión de nuevos servidores, modificación/instalación de componentes independientes, alta disponibilidad, etc.

- **Migración de versiones de la Plataforma:**

Se incluirá la migración a nuevas versiones de las soluciones que el Ayuntamiento considere oportunas, que suelen implicar cambios de arquitectura,

8-20





hardware, migración de usuarios etc.

## 5. CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

### 1.4. DISPONIBILIDAD HORARIA

#### 1.4.1. Mantenimiento preventivo y evolutivo.

Se identifica la necesidad de una periodicidad constante y por ello se plantea una **dedicación quincenal de 1,5 horas in situ** en las instalaciones de Ayuntamiento de Val de San Vicente.

Esta dedicación in situ se realizará preferentemente de lunes a viernes de 08:00 a 15:00, salvo que por necesidades puntuales del servicio se requiera un horario diferente.

Si por cualquier motivo, durante un mes no se pueden abordar los horarios contemplados, las horas pendientes podrán ser consumidas a posteriori (en otros meses) hasta la finalización del contrato que se plantea.

Además de la dedicación presencial señalada en este párrafo, el adjudicatario dispondrá de un servicio de asistencia remota (Help Desk, mail y teléfono) para la resolución de incidencias. Este servicio se prestará 24 horas al día, los 365 días del año.

#### 1.4.2. Mantenimiento correctivo de carácter crítico y urgente.

El mantenimiento de carácter crítico y/o urgente se realizará las 24 horas del día, los 365 días del año. El carácter de crítico o urgente será establecido por los responsables municipales en cada caso, independientemente de las definiciones que se recogen en el apartado siguiente.

### 1.5. TIEMPOS DE RESPUESTA

Los tiempos de respuesta se establecerán para cada tipo de incidencia, de acuerdo a su prioridad de acuerdo a la urgencia e importancia de la misma.

Los tipos de incidencia se clasificarán de la siguiente manera:

- **Crítica:**

Afectan al 100% de los usuarios por una caída, avería o mal funcionamiento de los sistemas. Se considera incidencia crítica cualquier afección al buen funcionamiento de la e-Administración y las incluidas dentro de las operaciones de tipo correctivo.

- **Prioritaria:**





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

La severidad del fallo afecta a un conjunto significativo de usuarios siendo el problema común para todos ellos, pero no al sistema completo. Entra dentro de esta categoría la caída de alguno de los servicios, sin afección al servicio global del cliente o actuaciones que los técnicos municipales así lo categoricen por las repercusiones del mal funcionamiento.

### ▪ **Normal:**

Bajo impacto para el cliente o el cliente no lo percibe, aunque exista el problema. Requiere de acciones de menor prioridad. Pequeños fallos que tienen bajo impacto en la funcionalidad del producto.

### ▪ **Consulta:**

Este nivel está dirigido a consultas en las que no hay impacto en la funcionalidad o rendimiento de la plataforma.

La calificación de una incidencia será realizada inicialmente por el adjudicatario, pero finalmente será adoptado el criterio que marque el Responsable del Contrato designado por el Ayuntamiento.

Se entiende por **tiempos de respuesta** como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia.

Se entiende por **tiempo de resolución** como el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo y la aceptación firmada de la propuesta de resolución de la incidencia.

Los tiempos de respuesta y resolución serán los siguientes:

#### a. Casos críticos

Acción	Tiempo máximo
Tiempo de respuesta / recogida de datos	1 horas <sup>1</sup>
Tiempo de resolución	6 horas <sup>1</sup>

#### b. Casos prioritarios

Acción	Tiempo máximo
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas <sup>1</sup>
Tiempo de resolución	12 horas <sup>1</sup>

#### c. Casos normales

10-20





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Acción	Tiempo máximo
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas <sup>1</sup>
Tiempo de resolución	24 horas <sup>1</sup>

### d. Casos de consulta

Acción	Tiempo máximo
Tiempo de respuesta / recogida de datos	2 horas <sup>1</sup>
Tiempo de resolución	48 horas <sup>1</sup>

<sup>1</sup> Para los tiempos de respuesta identificados solo se computan las horas transcurridas dentro del horario de atención contratado (para el mantenimiento crítico y/o urgente y consultas el servicio es de 24 horas).

Además de lo dicho hasta aquí, el adjudicatario dispondrá de un teléfono que estará disponible los 365 días del año, las 24 horas del día para atender al municipal, tanto para recibir avisos de averías como para recibir asistencia telefónica.

### 1.6. TRASPASO DE CONOCIMIENTO

A la finalización del contrato, en caso de que resultara adjudicataria del servicio otra empresa en la correspondiente licitación, el adjudicatario actual asumirá y apoyará la transición y el traspaso de conocimiento a la nueva empresa, de manera que el servicio que reciba el Ayuntamiento de Val de San Vicente no difiera en absoluto del que venía recibiendo hasta ese momento y que se encuentra definido en este pliego.

Para ello, se prevé un periodo de tiempo de un mes, a contar desde el momento en que deje de prestarse el servicio, se termine o se resuelva el contrato.

Este traspaso del servicio no supondrá un coste en la facturación del servicio.

## 6. METODOLOGIA DE TRABAJO

### 1.7. METODOLOGIA DE TRABAJO: TAREAS CORRECTIVAS

A continuación, presentamos la metodología que se deberá de seguir para la ejecución de las tareas correctivas incluidas en el servicio.

#### Alta de incidencias:

Métodos de alta de incidencias:





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

- Interfaz web de gestión de incidencias.
- Correo electrónico.
- Soporte telefónico.

El soporte telefónico tendrá un horario de disponibilidad según lo previsto en el apartado 5.1.2 del presente pliego.

### **Recepción y resolución de incidencias**

Tras la recepción de una incidencia (ya sea telefónicamente o por correo electrónico) se incluirá en el sistema de gestión a efectos de tener una trazabilidad de las incidencias, donde se incluirán los siguientes datos:

- Creación
- Resolución
- Recogida de datos del problema
- Comentarios durante la resolución
- Personal involucrado

Una vez dada de alta, la empresa adjudicataria se pondrá en contacto con el Ayuntamiento de Val de San Vicente (puede ser todo simultáneo en una incidencia telefónica) para recabar más información o proporcionarle una solución.

El sistema de gestión de incidencias se realizará de forma que los usuarios del Ayuntamiento de Val de San Vicente pueden realizar seguimiento de los incidentes abiertos así como de su estado.

Mensualmente y basándose en las incidencias dadas de alta en el sistema, se proporcionará al Ayuntamiento de Val de San Vicente informe con las incidencias tramitadas de forma que los servicios de soporte puedan tener una visión de los problemas de los usuarios a efectos de planificación de acciones.

### **1.8.SOPORTE REMOTO**

Se establecerá un sistema de soporte remoto a efectos de interactuar con los sistemas del Ayuntamiento a través software de visualización remota. El soporte remoto funcionará los 365 días del año, 24 horas al día.

Para ello el adjudicatario deberá de disponer de un software de conexión remota.





### 1.9. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria contará con el soporte de personal necesario para cubrir las necesidades a efectos de garantizar la prestación de los servicios de mantenimiento y soporte Informático de acuerdo al presente pliego de condiciones técnicas.

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación del servicio como mínimo los siguientes recursos humanos:

- Una persona con titulación de Técnico Superior en Administración de Sistemas Informáticos en Red, Técnico Superior en Desarrollo de Aplicaciones Informáticas, con más de cinco (3) años de experiencia y referencias acreditadas en trabajos similares.

Dicha persona deberá acreditar documentalmente estar en posesión de la titulación correspondiente y la experiencia mínima requerida.

La acreditación de la experiencia profesional se deberá llevar a cabo mediante certificados expedidos por el órgano competente de la Administración Pública o de las empresas donde se hayan prestado estos servicios.

La empresa contratista asume el compromiso de disponer de dicho personal como obligación contractual esencial.

La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario.

La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores a su cargo desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto de contrato.

Serán por cargo del adjudicatario los equipos, programas, licencias, autorizaciones oficiales y particulares, etc., distintos de los propios del Ayuntamiento que, eventualmente, éste necesite para el desarrollo del servicio.

### 7. PENALIZACIONES

El Ayuntamiento de Val de San Vicente 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 lo determinado en el PCAP.





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

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.

### 8. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Val de San Vicente.

Igualmente, el adjudicatario se compromete a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier tipo de documentación e información que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita del Ayuntamiento de Val de San Vicente.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo que dispone la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y en particular del siguiente punto: *"Aquellos, que por cuenta de terceros, presten servicios de tratamiento automatizado de datos de carácter personal no podrán aplicarlas o utilizarlas con finalidades diferentes a las que figuren en el contrato de servicios, ni cederlas, ni tan solo para su conservación, a otras personas. Una vez acabada la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados serán destruidas, a no ser que haya la autorización expresa de la persona a la cual se prestan los servicios, porque razonablemente se podrán almacenar con las apropiadas condiciones de seguridad por un período de cinco años"*.

El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas del Ayuntamiento de Val de San Vicente, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato.

En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar al Ayuntamiento de Val de San Vicente debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por el Ayuntamiento de Val de San Vicente para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

### 9. ESTIMACIÓN DE LOS COSTES DEL SERVICIO A PRESTAR

Para la determinación del Presupuesto base de licitación se han considerado tanto los costes fijos (personal, gastos asociados a la operación y al mantenimiento, inversiones iniciales a realizar...) como los variables asociados al transporte del personal a las dependencias municipales donde se debe realizar parte de la prestación objeto del contrato.

Para la estimación del coste de la mano de obra se ha tenido en consideración el XVIII Convenio colectivo estatal de empresas de consultoría, tecnologías de la información y estudios de mercado y de la opinión pública publicado en fecha 26 de julio de 2.023 en el BOE. Conforme este, el empleado que se valora se encuentra englobado dentro del Área 3, grupo A nivel 1 (A3GAN1). Conforme dicho convenio el coste anual asciende a 28.850,23 €/año. Las horas de jornadas estimadas en el convenio ascienden a 1.800 h/año lo que supone un total de 225 días de trabajo.

Con la reducción de la jornada laboral a 7,5 h/día, las horas de trabajo anuales estimadas quedarían en 1687,5 h/año.

Respecto a los costes establecidos para las Contingencias Comunes (28,3 %), Desempleo (7,05%) y FOGASA (0,20%), suponen un incremento del salario por hora del 35,55%.

Con todos estos parámetros definidos anteriormente, el coste de la mano de obra asciende a 23,17 €/h.

A estos costes de mano de obra habría que añadir cuando corresponda los correspondientes a dietas establecidos en el convenio a 27,5 €/día y los gastos por kilometraje marcados en 0,23 €/km. Para la estimación de los costes se estima un kilometraje máximo de 150 km/asistencia.

A continuación, se recoge el cálculo realizado para la determinación del Precio base de licitación y del valor estimado del contrato:

CONCEPTO	MEDICIÓN	€/UD	€/TOTAL
H de mantenimiento presencial de técnico en informática de 1,5 horas quincenales	39,00	23,17	903,63
Ud desplazamiento para mantenimiento presencial, incluyendo combustible y otros (se supone 1,5 horas totales de desplazamiento)	26,00	69,26	1.800,76
H de asistencia remota o atención telefónica o de cualquier otro tipo (suponemos 2,0 h/semana)	104,00	23,17	2.409,68
Ud de actuación de reparación de pequeñas reparaciones de equipos (se supone 6 actuaciones al año de 2 horas)	12,00	23,17	278,04





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Ud de desplazamientos (se supone 1,5 horas de desplazamiento por actuación, incluyendo todos los conceptos)	18,00	69,26	1.246,68
Ud materiales para reparaciones	12,00	50,00	600,00
Ud de reparaciones de software in situ (se supone 12 anuales de 2 horas de prestación)	24,00	23,17	556,08
Ud de desplazamientos (se supone 1,5 horas de desplazamiento por actuación, incluyendo todos los conceptos)	18,00	69,26	1.246,68
Ud realización de informes al año	1,00	92,68	92,68
Administración y varios	1,00	565,77	565,77
<b>SUMA</b>			<b>9.700,00</b>
19 % Gastos Generales y Beneficio Industrial			1.843,00
<b>TIPO LICITACIÓN SIN IVA</b>			<b>11.543,00</b>
IVA (21 %)			2.424,03
<b>PRECIO ANUAL CON IVA</b>			<b>13.967,03</b>

El desglose del coste sería el siguiente:

CONCEPTO	MEDICIÓN	€/UD	€/TOTAL
Mano de obra asistencia in situ	39,00	23,17	903,63
Mano de obra asistencia remota	104,00	23,17	2.409,68
Mano de obra reparación equipos	12,00	23,17	278,04
Mano obra reparación software	24,00	23,17	556,08
Ud realización de informes	1,00	92,68	92,68
Materiales en reparaciones	12,00	50,00	600,00
Desplazamientos en mantenimiento	26,00	69,26	1.800,76
Desplazamientos en reparaciones	18,00	69,26	1.246,68
Desplazamiento reparaciones software	18,00	69,26	1.246,68
Administración y varios	1,00	565,77	565,77
		<b>SUMA</b>	<b>9.700,00</b>
Gastos Generales y Beneficio Industrial			1.843,00
		<b>TIPO LICITACIÓN SIN IVA</b>	<b>11.543,00</b>
IVA (21 %)			2.424,03
		<b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN</b>	<b>13.967,03</b>

El precio del contrato se establece a tanto alzado abonándose una doceava mensualmente del precio ofertado.

### PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

El límite máximo de gasto, que en virtud del contrato, puede comprometer el órgano de contratación, incluido el IVA, es de **13.967,03 euros** para un año de duración inicial (11.543,00 euros más 2.424,03 euros de IVA dan un total de 13.967,03 euros).

El cálculo del importe está basado en los siguientes capítulos:

CONCEPTO	MEDICIÓN	€/UD	€/TOTAL
H de mantenimiento presencial de técnico en informática de 1,5 horas quincenales	39,00	23,17	903,63
Ud desplazamiento para mantenimiento presencial, incluyendo combustible y otros (se supone 1,5 horas totales de desplazamiento)	26,00	69,26	1.800,76
H de asistencia remota o atención telefónica o de cualquier otro tipo (suponemos 2,0 h/semana)	104,00	23,17	2.409,68
Ud de actuación de reparación de pequeñas reparaciones de equipos (se supone 6 actuaciones al año de 2 horas)	12,00	23,17	278,04
Ud de desplazamientos (se supone 1,5 horas de desplazamiento por actuación, incluyendo todos los conceptos)	18,00	69,26	1.246,68
Ud materiales para reparaciones	12,00	50,00	600,00
Ud de reparaciones de software in situ (se supone 12 anuales de 2 horas de prestación)	24,00	23,17	556,08
Ud de desplazamientos (se supone 1,5 horas de desplazamiento por actuación, incluyendo todos los conceptos)	18,00	69,26	1.246,68
Ud realización de informes al año	1,00	92,68	92,68
Administración y varios	1,00	565,77	565,77
<b>SUMA</b>			<b>9.700,00</b>
19 % Gastos Generales y Beneficio Industrial			1.843,00
<b>TIPO LICITACIÓN SIN IVA</b>			<b>11.543,00</b>
IVA (21 %)			2.424,03
<b>PRECIO ANUAL CON IVA</b>			<b>13.967,03</b>

El desglose de costes se recoge a continuación:

CONCEPTO	MEDICIÓN	€/UD	€/TOTAL
Mano de obra asistencia in situ	39,00	23,17	903,63
Mano de obra asistencia remota	104,00	23,17	2.409,68
Mano de obra reparación equipos	12,00	23,17	278,04





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

Mano obra reparación software	24,00	23,17	556,08
Ud realización de informes	1,00	92,68	92,68
Materiales en reparaciones	12,00	50,00	600,00
Desplazamientos en mantenimiento	26,00	69,26	1.800,76
Desplazamientos en reparaciones	18,00	69,26	1.246,68
Desplazamiento reparaciones software	18,00	69,26	1.246,68
Administración y varios	1,00	565,77	565,77
		<b>SUMA</b>	<b>9.700,00</b>
Gastos Generales y Beneficio Industrial			1.843,00
		<b>TIPO LICITACIÓN SIN IVA</b>	<b>11.543,00</b>
IVA (21 %)			2.424,03
		<b>PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN</b>	<b>13.967,03</b>

### ANEXO I DETALLE TÉCNICO DE LOS EQUIPOS (marzo de 2025)

#### EQUIPOS EN EL AYUNTAMIENTO

##### ORDENADORES

- 1 Servidor en armario rack con SAI, switch, hub, router y unidades de disco en RED para copias de seguridad
- 1 PC (clónico) con 2 pantallas LCD Secretaría.
- 1 PC con 2 pantallas LCD Administración
- 1 PC con 2 pantallas LCD Contabilidad
- 1 PC con 2 pantallas LCD Padrón de habitantes
- 1 PC con 1 pantalla LCD Cultura
- 1 PC con 1 pantalla LCD Intervención
- 1 PC con 2 pantallas LCD Oficina técnica
- 1 PC con pantalla LCD Alcaldía
- 1 PC con 1 Pantalla LCD en T. Alcaldia.
- 1 PC con 1 pantalla LCD en Auxiliar Contabilidad.
- 1 PC con pantalla LCD Grupos políticos





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

- 1 PC con 2 pantallas LCD Registro civil
- 2 PC con 1 pantalla LCD por PC en Policía local
- 1 PC con pantalla LCD Servicios Sociales
- 1 PC con 2 pantallas LCD Subalterno.

La mayor parte de los equipos son de marca Dell Optiplex 3040, aunque también hay otras marcas y ordenadores clónicos.

El servidor dispone de sistema operativo Windows Server 2008. El resto de los ordenadores tienen instalado Windows 10 y Windows 11.

La mayor parte de los equipos tienen instalado MS Office 2010, aunque existen 3 equipos con MS Office 2007

Como anti-virus la mayor parte de los equipos tienen instalado ESET Endpoint Antivirus con licencia.

### IMPRESORAS

- 1 HP Laserjet Pro M12W
- 2 HP Laserjet P1005
- 1 HP Laserjet P1102W
- 1 HP Laserjet Pro MFP M130 nw
- 1 Epson XP-205
- 1 Canon IR-4225
- 1 Canon IR-ADV C5240
- 

## EQUIPOS EN CASA DE CULTURA EN UNQUERA

### ORDENADORES Y OTROS

- 10 PC con pantalla LCD (Windows 7) en Centro Social
- 1 PC con pantalla LCD (Windows 10) en Centro Social
- 1 PC con pantalla LCD (Windows 10) en Biblioteca
- 3 Armarios rack (switch, hub y 2 router)

19-20





## AYUNTAMIENTO DE VAL DE SAN VICENTE CANTABRIA

### IMPRESORAS

- HP Laserjet Pro MFP M148 dw
- HP Laserjet M280 nw

### EQUIPOS ITINERANTES

- 1 Portátil HP departamento de obras
- 1 Portátil HP departamento deportes
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Contabilidad
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Secretaría
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Servicio Técnicos
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Coordinador SAC
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Coordinador de deportes
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Coordinador de obras
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Administración
- 1 portátil TTL con Estación Dock y 1 Pantalla en Cultura

### SERVICIOS TÉCNICOS

(Este documento ha sido firmado electrónicamente en la fecha que figura al margen conforme el art. 26 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas)

