

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE, COMO LEY FUNDAMENTAL DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO REGIRÁ EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD, PARA ADJUDICAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO "SOPORTE TECNICO Y MANTENIMIENTO INFORMATICO DEL AYUNTAMIENTO DE CAMPO REAL".

### 1.-OBJETO DEL SERVICIO.-

El servicio de asistencia técnica y de mantenimiento (hardware, software, red y demás servicios descritos en este pliego) de los sistemas informáticos de todos los edificios municipales, a saber, Ayuntamiento, Centro Cultural San Isidro, incluida la Biblioteca Municipal, Policía Local, Protección Civil, Casa de Niños, Casa de Infancia y Juventud, etc.

### 2. CARACTERISTICAS DEL SERVICIO. -

#### Con carácter general:

##### **a) Mantenimiento de HARDWARE:**

- Mantenimiento preventivo que incluye una revisión periódica detallada del correcto funcionamiento de los equipos de hardware en todos sus componentes.
- Mantenimiento correctivo que incluye el coste de la mano de obra en la sustitución de los componentes tanto internos como externos que fallaran en los equipos.
- Instalación de otros dispositivos adicionales para la mejora del rendimiento operativo en general y de seguridad.

##### **b) Mantenimiento de SOFTWARE:**

- Mantenimiento preventivo del software instalado que incluye la revisión de los parámetros críticos de los equipos y de la red.
- Mantenimiento correctivo que incluye la reinstalación de software en el caso de anomalías en el funcionamiento.
- Configuración del Software ya instalado.
- Actualización e instalación de software adicional con licencia.
- Instalación y mantenimiento (incluyendo actualizaciones) del sistema antivirus.

**c) Mantenimiento de RED:**

- Mantenimiento preventivo que incluya la monitorización de los parámetros básicos de la red de forma que se garantice su adecuada dimensión.
- Configuración y optimización para el correcto funcionamiento de la comunicación entre equipos conectados en RED, así como todos los periféricos conectados a ella.
- Verificación del cableado de la RED en los equipos y periféricos.
- Mantenimiento correctivo que incluye la reconfiguración del hardware y software de RED después de la caída del sistema u otros percances.

**Con carácter específico**

1.- El mantenimiento del software, hardware y de la red se hará mediante la realización de al menos 30 visitas presenciales anuales, que se coordinarán en función de las necesidades de la Mancomunidad.

2.- Se dará apoyo de asistencia en remoto ilimitada para facilitar la agilidad de solución de incidencias.

3.- En caso de existir problemas con el software de: telefonía, red, web, internet o de las aplicaciones específicas del Ayuntamiento con otras empresas o entidades públicas, la empresa adjudicataria hará de interlocutora con ellas si fuera necesario.

4.- Asesoramiento y formación presencial, sobre uso de la red y el acceso al sistema, para el personal de las dependencias municipales, que se realizarán en la misma jornada laboral de los trabajadores municipales.

**3.- AMBITO DE ACTUACION**

Los servicios objeto de este contrato se realizarán en los equipos de las diferentes dependencias municipales.

**4.- DURACION DEL CONTRATO**

El indicado en la cláusula VI del PCAP.

**5.- PRECIO**

El indicado en la cláusula IV del PCAP.

## **6.- HORARIO DE ASISTENCIA TECNICA**

### **Asistencia presencial:**

Se realizarán visitas cuando lo requieran los usuarios de los equipos informáticos de las diferentes Dependencias municipales, de lunes a viernes en horario de 9:00 a 14:00 horas y jueves de 17:00 a 20:00 horas.

Existirá un carácter preferencial para asistencias técnicas de urgencia, que no puedan ser solucionadas de manera remota, con un tiempo máximo de respuesta de 24 horas, no contemplando este plazo sábados, domingos y festivos.

### **Asistencia telefónica:**

El servicio de asistencia remota será de 9:00 a 14:00 horas de lunes a viernes y jueves de 17:00 a 20:00 horas, para la resolución de las incidencias del personal municipal.

## **7.- OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA**

### **7.1 Seguimiento y coordinación del servicio:**

- a) Previamente a la visita presencial, las diferentes dependencias municipales a través de su personal, comunicará por correo electrónico las incidencias que deberá resolver la entidad adjudicataria.
- b) La Entidad Adjudicataria deberá asignar un interlocutor para la coordinación de las incidencias y resolución de los problemas que se resolverán mediante la asistencia remota y presencial.
- c) La adjudicataria deberá emitir una memoria anual, que contenga las actuaciones realizadas y los resultados obtenidos, así como las acciones que es necesario realizar para el correcto mantenimiento de la instalación y la seguridad de los equipos y los datos.
- d) Del mismo modo deberá emitir cuantos informes sean requeridos por el Ayuntamiento, en relación con las actuaciones y desarrollo de este servicio.
- e) La entidad adjudicataria se compromete a entregar partes de trabajo de todas aquellas visitas que realicen así como aquellos informes de intervención en caso de averías, reparaciones y problemas técnicos inusuales y/o supongan la prestación de cualquier servicio extra no imputado en este contrato, indicando los problemas y coste del servicio extra a realizar.
- f) La adjudicataria se compromete a coordinar todas las incidencias que pudieran producirse y pondrá a disposición de los trabajadores municipales un número de teléfono una cuenta de correo electrónico.
- g) La adjudicataria deberá acudir a las reuniones que se le convoque por parte del Ayuntamiento, a fin de coordinar actuaciones y deberá aplicar las directrices que les sean dadas desde el Ayuntamiento, en lo que se refiere a la prestación del servicio.

## 7.2 Protección de datos:

- a) El Ayuntamiento de Campo Real, como encargado del tratamiento, tal y como se define en la letra g del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la citada LOPD y especialmente en lo indicado en sus artículos 9, 10 12 y adoptará las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- b) El adjudicatario en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (y muy especialmente en lo indicado en su artículo 12) se compromete explícitamente a formar e informar a su personal de las obligaciones que de tales normas dimanen.
- c) Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas antedichas que se encuentren en vigor a la adjudicación o que puedan estarlo durante su vigencia, y aquellas normas del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- d) El adjudicatario declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid, y especialmente, lo indicado en su artículo 11.
- e) El adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozca como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.
- f) El adjudicatario aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar al organismo contratante, antes de siete días desde la adjudicación, las personas responsables de la adjudicataria, adjuntando su perfil profesional.
- g) Si el adjudicatario aporta equipos informáticos, una vez finalizado el contrato y previamente a la retirada de los equipos, deberá borrar toda la información utilizada. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considera indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice su ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.
- h) El adjudicatario se compromete a no dar información y datos proporcionados por el organismo contratante para cualquier otro uso no previsto en el presente pliego. En particular, no proporcionará, sin autorización escrita del Ayuntamiento, copia de los documentos o datos de los usuarios.
- i) Todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo del contrato resultante de la adjudicación del presente procedimiento, corresponden únicamente al Ayuntamiento de Campo Real.

- j) El resultado de las tareas realizadas, así como el soporte utilizado (papel, fichas, disquetes, etc.) serán propiedad del Ayuntamiento.

### **7.3 Personal para el desarrollo del servicio**

- a) La adjudicataria nombrará una persona interlocutora con el fin de comprobar el cumplimiento de los servicios y la evolución del trabajo.
- b) La adjudicataria deberá contar con personal especializado con experiencia y formación específica en la materia que ocupa este contrato.
- c) La entidad adjudicataria podrá contratar todo el personal que considere necesario para el desarrollo de las acciones objeto del pliego.
- d) La adjudicataria deberá solicitar, por escrito, cualquier modificación o variación que proceda en los horarios acordados para la prestación del servicio.
- e) La adjudicataria deberá cubrir el servicio, independientemente de su organización, no pudiendo quedar descubierta dicha atención debido a permisos, vacaciones, enfermedad, etc.
- f) El adjudicatario se compromete a asegurar, por su cuenta y riesgo, el personal necesario para la prestación del servicio y a cumplir respecto al mismo todas las obligaciones que la legislación laboral impone.

### **8.- OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO**

- a) El Ayuntamiento nombrará un interlocutor con el fin de comprobar el cumplimiento de los servicios y de la evolución del trabajo.
- b) El Ayuntamiento comunicará por escrito, a la adjudicataria las decisiones e indicaciones pertinentes, así como el plazo de ejecución de las mismas, en su caso.
- c) El Ayuntamiento mantendrá una correcta instalación eléctrica para la alimentación de los equipos (toma de tierra, estabilizador de tensión, etc).