



1. OBJETO DEL PLIEGO	1
2. SITUACIÓN ACTUAL	2
2.1 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN	2
2.2 COMUNICACIONES.....	3
3. ALCANCE Y SOLUCIÓN DE EVOLUCIÓN	4
3.1 SERVICIO AVANZADO DE LAS DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACION.....	5
3.1.1 SERVICIO GESTIÓN UNIFICADO.....	5
3.1.2 PUESTO DE TRABAJO.....	6
3.1.3 INFRAESTRUCTURAS.....	6
3.1.4 SEGURIDAD.....	11
3.1.5 SERVICIO DE CORREO	12
3.1.6 E-ADMINISTRACIÓN	13
3.2 SERVICIO AVANZADO DE LAS COMUNICACIONES.....	16
4. NIVELES DE SERVICIO.....	19
4.1 GLOSARIO DE TÉRMINOS	19
4.2 INDICADORES DE DISPONIBILIDAD.....	20
4.3 SERVICIO DE MANTENIMIENTO	20
5. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS	21
6. CRITERIOS DE VALORACIÓN.....	25
7. DURACIÓN.....	29
8. IMPORTE	29

1. OBJETO DEL PLIEGO



El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas que regirán el contrato del conjunto de Servicios Avanzados de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones, del Ayuntamiento de Alcalá de Henares para la gestión de los servicios municipales que permitan la mejora de la calidad y eficiencia de los mismos en su gestión, operación y evolución.

Estos servicios se articulan en los siguientes bloques:

- Servicio Avanzado de las Tecnologías de la Información del Ayuntamiento de Alcalá de Henares que garantice su correcto funcionamiento mediante la adecuada gestión, administración, configuración, monitorización, control y resolución de incidencias relacionadas con las TIC.
- Servicio Avanzado de las Comunicaciones del Ayuntamiento de Alcalá de Henares que unifique y gestione todos los elementos que intervienen en el ámbito de las comunicaciones como la voz IP, telefonía fija y móvil, acceso a Internet de banda ancha, red privada de datos e infraestructuras TIC ofreciendo cobertura a todas la sedes del Ayuntamiento
- Evolución de la Plataforma TIC del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, que permita remodelar, optimizar y mejorar continuamente los elementos en el ámbito tanto de las tecnologías de la información como de las comunicaciones, con el objetivo de elevar su nivel de servicio a lo largo del periodo del presente contrato, su infraestructura, sus componentes y las funcionalidades que prestan.

2. SITUACIÓN ACTUAL



Se describe a continuación la situación actual en cuanto a infraestructuras y comunicaciones, que forman parte del ámbito de competencias TIC del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

2.1 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares cuenta con un CPD ubicado en la Casa Consistorial, dotado con salas que están acondicionadas con sistemas auxiliares de refrigeración, control de acceso y sistema de alimentación ininterrumpida.

Los sistemas informáticos del Ayuntamiento se basan en servidores de tecnología Intel y mayoritariamente son soportados por un entorno Microsoft Windows. Se dispone de un parque de servidores, que realizan principalmente los servicios de:

- Directorio Activo.
- Servicios de red: DNS y DHCP.
- Correo Exchange.
- Bases de Datos SQL, Oracle.
- Servidores de Ficheros.
- Servidores y sistema operativos que soportan Aplicaciones de Terceros.
- Servidores Web.
- Sistema de Antivirus
- Sistema de Copias de Seguridad.

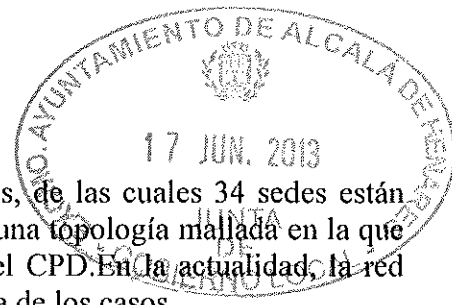
El detalle de los elementos que se señalan en este punto se podrá obtener a través de la siguiente dirección:

*Área de Innovación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares
Plaza de Cervantes Número 12
28801 Alcalá de Henares (Madrid)
Teléfono: 91 888 33 00*

Se hará entrega de los mismos previa petición y acreditación de los siguientes documentos:

- Nombre de la Empresa.
- Autorización del Apoderado
- DNI de la persona autorizada a recoger la información.

2.2 COMUNICACIONES



El Ayuntamiento de Alcalá de Henares cuenta con 54 sedes, de las cuales 34 sedes están conectadas a través de una red corporativa multiservicio, en una topología mallada en la que el punto principal es la Casa Consistorial, donde se ubica el CPD. En la actualidad, la red multiservicio no cuenta con enlaces de respaldo en la mayoría de los casos.

Actualmente, la red de área local se basa en equipamiento Cisco, disponiendo los puestos de trabajo puntos de red Ethernet 10/100 Mbps y algunas sedes con acceso WIFI. En aquellas sedes en las que hay telefonía IP, se dispone tanto de alimentación eléctrica de los teléfonos IP desde los equipos LAN, como fuentes de alimentación individuales para aquellos usuarios que no disponen de conexión a switch con capacidad POE.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares dispone de una planta de telefonía heterogénea si bien, actualmente se encuentra en un proceso de migración a Telefonía IP basado en una plataforma del fabricante Cisco. En otras sedes se cuenta con centralitas de mediana capacidad con enlaces RDSI del modelo Alcatel OXE y en los emplazamientos más pequeños donde no hay una red de datos preparada para ToIP, centralitas del tipo DKDA y Neris.

Las conexiones a la red pública de telefonía se realizan mediante enlaces de tipo analógico, accesos básicos RDSI y accesos primarios RDSI. En la mayoría de los casos los accesos están distribuidos por todas las sedes. La plataforma de ToIP Cisco cuenta con gateways para conexión a la red pública, distribuidos en aquellas sedes que cuentan con terminales IP.

El Ayuntamiento dispone de 156 líneas móviles de las cuales 56 cuentan con tarifas de datos.

El Servicio de Acceso a Internet cuenta con un acceso integrado en la infraestructura de red multiservicio, con un caudal simétrico de 100 Mbps. Este servicio incluye tanto el enrutador como el equipamiento de seguridad. Adicionalmente, hay emplazamientos que cuentan con conexiones a Internet mediante líneas ADSL de navegación para usos no corporativos.

Además para proporcionar dichos servicios de comunicaciones, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares dispone de las siguientes infraestructuras:

- Routers, Switches y Firewalls.
- Balanceadores de línea.
- Appliance de control y gestión.
- Filtrado del correo electrónico y la navegación Web.

El detalle de los elementos que se señalan en este punto se podrá obtener a través de la siguiente dirección:

Área de Innovación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares

Plaza de Cervantes Número 12

28801 Alcalá de Henares (Madrid)

Teléfono: 91 888 33 00



Se hará entrega de los mismos previa petición y acreditación de los siguientes documentos:

- Nombre de la Empresa.
- Autorización del apoderado.
- DNI de la persona autorizada a recoger la información.

3. ALCANCE

Con la finalidad de obtener mayor eficiencia que contribuya al ahorro de costes de operación, mejora y estabilidad del servicio, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares solicita el compromiso del adjudicatario a evolucionar tecnológicamente en los ámbitos de Tecnología de la Información y las Comunicaciones a lo largo del periodo definido en el presente contrato.

El servicio solicitado incluye la gestión, monitorización, mantenimiento, soporte, administración y evolución de los elementos objeto del contrato, constituyentes de la infraestructura en su estado al inicio del contrato y durante la evolución del mismo.

Durante la duración del contrato, el adjudicatario realizará la interconexión de todas las sedes a través de una red corporativa multiservicio con enlaces de diferentes velocidades en una topología mallada desde el CPD.

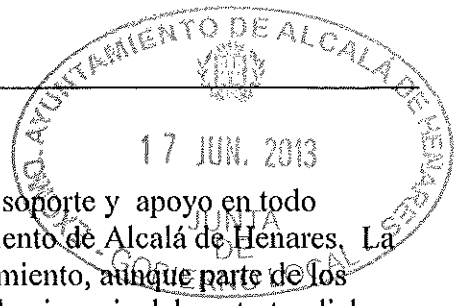
Estos servicios deberán cumplir y ajustarse a una serie de indicadores de calidad, detallados en el apartado 5, denominado Acuerdo de Nivel de Servicio.

Con este objetivo el adjudicatario presentará su propuesta de evolución en términos de valor técnico, cantidad y plazos que, como mínimo, contemplará los siguientes aspectos:

3.1 SERVICIO AVANZADO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

3.1.1 SERVICIO GESTIÓN UNIFICADO

El Ayuntamiento entiende que debido al gran abanico de servicios solicitados y las diferentes naturalezas de cada uno dentro del ámbito de las TIC, requiere una gestión única e integral de todos los servicios, basada en la metodología ITIL.



Asimismo el adjudicatario dispondrá de una oficina técnica de soporte y apoyo en todo momento al Servicio de Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares. La Oficina Técnica tendrá su sede en las instalaciones del Ayuntamiento, aunque parte de los servicios prestados se lleven a cabo de forma remota. Durante la vigencia del contrato, dicha oficina contará, al menos, con la figura de un Jefe de Proyecto durante ocho horas al día de lunes a viernes en horario laboral. El resto del horario se dispondrá de un servicio de centro de gestión remoto (24x7) personalizado para la atención de las incidencias del servicio de comunicaciones.

No obstante, la designación del equipo de la Oficina Técnica realizada por la empresa adjudicataria podrá ser modificada a petición del Servicio de Innovación Tecnológica y, en este caso, el adjudicatario se obliga a proponer la sustitución por recursos de idéntica categoría.

El servicio se prestará de forma continuada, cubriéndose las vacaciones o cualquier otro tipo de ausencia del personal técnico asignado a este proyecto.

Se valorará positivamente que el adjudicatario disponga de instalaciones ubicadas en el municipio de Alcalá de Henares para garantizar la disponibilidad y rapidez de respuesta en caso de ser preciso.

El modelo que sea presentado al Ayuntamiento debe estar operativo y debe estar apoyado en plataformas tecnológicas que demuestren que dicho modelo funciona.

Adicionalmente, la oficina técnica de soporte tendrá las siguientes funciones:

- Interlocución directa con el responsable del Servicio de Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares al que le reportará de forma continuada.
- Coordinación con el grupo de gestión de incidencias del Servicio de Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares en el análisis y apoyo en la resolución de incidencias.
- Operación, gestión y mantenimiento del servicio de comunicaciones de voz y datos del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y colaboración durante el proceso de migración de estos servicios.
- Centralización de incidencias o averías en el ámbito de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, así como generación de avisos de incidencia con número de control para facilitar su seguimiento.
- Elaboración de informes del servicio

Se valorará el Currículum Vitae del personal que formará parte de esta oficina técnica de soporte.

3.1.2 PUESTO DE TRABAJO

Se entiende por puesto de trabajo el equipamiento Hardware y Software necesario en la microinformática.

Será objeto del contrato el suministro de 320 equipos informáticos al inicio del concurso.

Todos los equipos se proporcionarán con la configuración software (S.O, licencias de Office y antivirus para el Ayuntamiento).

Se solicita, adicionalmente, la evolución del S.O. en 400 equipos informáticos de Windows XP a una versión superior incluyendo el paquete Office

3.1.3 INFRAESTRUCTURAS

Se entiende por infraestructuras TIC tanto a los servidores donde residen las aplicaciones informáticas, como las infraestructuras de CPD necesarias para su alojamiento.

El adjudicatario deberá asumir, desde el inicio del contrato, el servicio de mantenimiento, gestión y soporte de los servidores que actualmente tiene el Ayuntamiento en su sede principal de Casa Consistorial, hasta que se ponga en producción la solución de evolución de infraestructuras TIC.

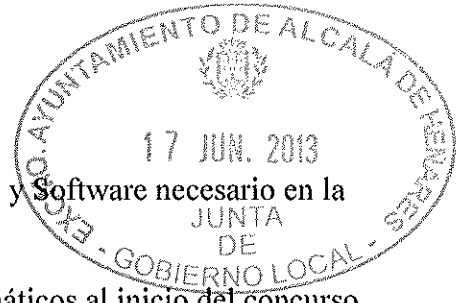
Características y prestaciones requeridas propias del CPD:

- Calificación mínima exigida TIER III en Construcción y Diseño:

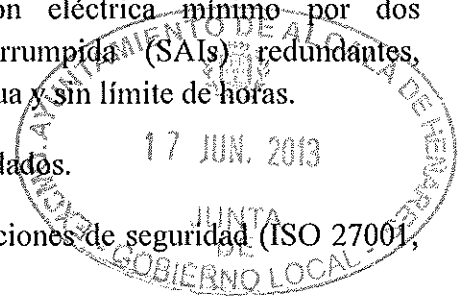
Asegura que el diseño y despliegue del CPD se ha realizado conforme a un estándar reconocido en el mercado. En concreto la *ANSI/TIA-942 Telecommunications Infrastructure Standard for Data Centers* que define a cada una de las clasificaciones que certifica *Up Time*.

Se solicita certificación de calificación TIER III .

- Este Ayuntamiento valorará positivamente el grado de cercanía del centro de proceso de datos a las dependencias municipales, para garantizar la disponibilidad y rapidez de respuesta en caso de ser preciso el traslado de personal técnico del ayuntamiento a las instalaciones del CPD del adjudicatario.
- El adjudicatario debe disponer de, al menos, otro Centro de Proceso de Datos para soluciones de respaldo del principal situado a una distancia de más de 10 Km de éste e inferior a 50Km de distancia. Se valorará positivamente que el adjudicatario posea más CPD,s distribuidos por el territorio nacional.
- Disponibilidad de replicación síncrona y soluciones de Disaster Recovery entre el Centro de Proceso de Datos principal y otro CPD.



-
- Sistemas Energéticos: Suministro de alimentación eléctrica mínimo por dos subestaciones, Sistemas de Alimentación Ininterrumpida (SAIs) redundantes, suministro alternativo de emergencia de forma continua y sin límite de horas.
 - Sistemas de detección y extinción de incendios redundados.
 - Sistemas de seguridad física y lógica 24x7. Certificaciones de seguridad (ISO 27001, PCI).
 - Puesta en marcha de políticas “Green TI” (mejora del medio ambiente).
 - Todos los servidores y elementos de red de los que dependa el servicio deberán estar redundados como mínimo a nivel de fuentes de alimentación.



Entorno

El adjudicatario deberá proveer al Ayuntamiento de la infraestructura, gestión y operación necesarias para soportar los servicios propios del Ayuntamiento indicados con anterioridad bajo unas condiciones de calidad, seguridad y niveles de servicio garantizados por contrato.

La propiedad y evolución de las plataformas sobre las que se preste el servicio al Ayuntamiento serán responsabilidad exclusivamente del adjudicatario.

La solución del oferente debe estar enfocada bajo una solución “en la nube” que permita al Ayuntamiento crecer en sus necesidades TI de una forma flexible y rápida. En los casos de servicios que no se puedan virtualizar hacia soluciones Cloud, el oferente podrá ofrecer el entorno físico que más se adapte a las necesidades del Ayuntamiento.

Entorno Cloud

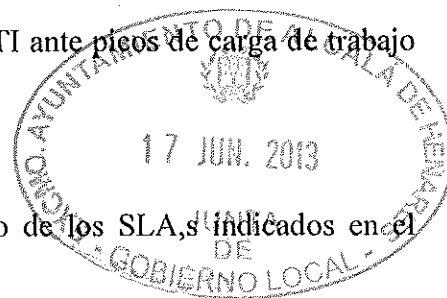
La plataforma Cloud de servidores que se ofrezca para soportar los servicios del Ayuntamiento, no es necesario que sea dedicada para el Ayuntamiento. El servicio ofertado debe cumplir, como mínimo, la disponibilidad y niveles de servicio indicados en el árbol de valoración.

Por compatibilidad con la plataforma TI actual del Ayuntamiento y para facilitar la migración se define que el entorno hipervisor a utilizar deberá ser VMWARE versión 5. La solución completa deberá estar detallada en la oferta.

Respecto a las características de la plataforma Cloud sobre la que se prestará los servicios del Ayuntamiento deben cumplir como mínimo los siguientes requerimientos:

- Que la plataforma tenga implementadas aquellas soluciones que sean precisas para garantizar la Alta Disponibilidad del servicio ante el fallo de cualquiera de los nodos que componen la plataforma

-
- Máxima flexibilidad para el crecimiento de recursos TI ante picos de carga de trabajo o la definición de nuevos servicios.
 - Agilidad en la provisión de nuevos servidores
 - Calidad de servicio garantizada por el cumplimiento de los SLA,s indicados en el árbol de valoración



Almacenamiento

La plataforma de almacenamiento que se ofrezca para soportar los servicios del Ayuntamiento, no tiene que ser dedicada para el entorno del Ayuntamiento de Alcalá si no fuera necesario. El servicio ofertado debe cumplir la disponibilidad y niveles de servicios requeridos.

La solución del oferente debe incluir un servicio de almacenamiento con distintas tipologías que permita adaptarse a las necesidades técnicas de los servicios del Ayuntamiento y permita el crecimiento de estos servicios.

Sobre el servicio de almacenamiento se requiere:

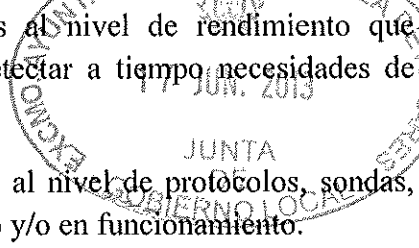
- Disponer de replicación de datos a nivel de almacenamiento entre el Centro de Proceso de Datos Principal y el CPD secundario.
- Disponer de almacenamiento tipo SAN (orientado a bloques) y almacenamiento NAS (orientado a ficheros) con distintos tipos de implementaciones de tolerancia a fallos: RAID1, RAID5,...
- Con distintos tipos de accesos Fiber Channel (FC), ISCSI ,etc.
- Redundancia en la conexión entre los servidores y el almacenamiento.
- Plataforma de almacenamiento basada en conectividad FC (al menos de 16Gbps) que permita altas tasas de transferencia.
- Calidad de servicio garantizada.

Entorno de control y monitorización

El adjudicatario debe monitorizar todos los elementos componentes del servicio propuesto y garantizar el buen funcionamiento de estos elementos a todos los niveles.

En caso de que se produzca un fallo en la prestación de los servicios del Ayuntamiento se comunicará la incidencia mediante el mecanismo que se establezca y dentro de los tiempos estipulados en el nivel de servicio correspondiente.

El adjudicatario podrá usar la herramienta de monitorización que considere con las siguientes consideraciones:

-
- 
- Disponibilidad de monitorización de los servidores al nivel de rendimiento que permita hacer un seguimiento de la capacidad y detectar a tiempo necesidades de ampliación.
 - Disponibilidad de monitorización de las aplicaciones al nivel de protocolos, sondas, etc. que permita detectar si el aplicativo está levantado y/o en funcionamiento.
 - Disponibilidad de monitorización de tecnologías complejas sobre las que están implementados los servicios críticos del Ayuntamiento como son VMWare, Oracle y
 - Microsoft SQL Server-

Copias de Seguridad

El servicio de copia de seguridad (*Backup*) debe ser prestado de forma íntegra por el adjudicatario, adaptando las políticas de backup y retención de datos a las necesidades del Ayuntamiento.

El adjudicatario podrá usar la plataforma de backup que considere con las siguientes consideraciones:

- La solución de copias de seguridad debe permitir realizar backups en caliente.
- El backup se deberá realizar sobre una plataforma tecnológicamente avanzada basada en backup a disco (no cinta) con deduplicación que permita recuperaciones más rápidas y ahorro en el espacio ocupado
- La plataforma debe permitir realizar backups de entornos avanzados (Oracle, Microsoft SQL Server...)
- La plataforma debe permitir realizar backups de distintos niveles de seguridad de datos según la clasificación de la LOPD

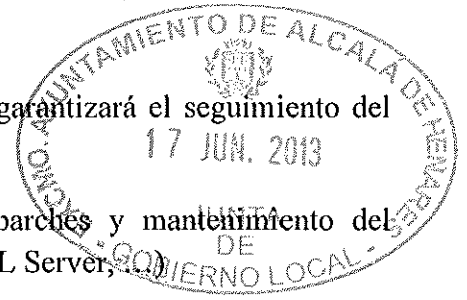
Operación

El adjudicatario será responsable de la operación y administración de la plataforma sobre la que se provee los servicios del Ayuntamiento según la disponibilidad requerida.

La matriz de responsabilidades de operación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario será la siguiente:

- El Ayuntamiento será responsable de los entornos de desarrollo, siendo responsabilidad del adjudicatario la operación y administración de los entornos de producción y preproducción (si existen)
- Respecto a las aplicaciones propietarias (no software comercial), no será responsabilidad del adjudicatario la operación y administración a nivel de

disponibilidad de aplicativo, el propio Ayuntamiento garantizará el seguimiento del correcto funcionamiento interno del aplicativo.



- El adjudicatario será responsable de la gestión de parches y mantenimiento del software comercial (Microsoft Windows, Microsoft SQL Server, etc.).
- El adjudicatario será responsable de la gestión de proveedores externos que mantengan los aplicativos propietarios (sólo soporte de primer nivel no del desarrollo y evolución de las incidencias).
- El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento las licencias necesarias para los servidores.

El servicio de administración del adjudicatario debe cumplir las siguientes consideraciones:

- Atención de incidencias en los tiempos estipulados en los requisitos del servicio.
- El mantenimiento evolutivo, preventivo y correctivo de los servicios.
- Tareas de mantenimiento y supervisión de servicios para garantizar la disponibilidad.
- Tareas de mantenimiento programadas fuera del horario de atención de los servicios del Ayuntamiento.
- Gestión de soportes de nivel 3 de fabricante.
- La operación y administración de las plataformas se debe realizar usando metodologías reconocidas del tipo ITIL que implementen gestión de procesos: Gestión del Cambio, Gestión del Problema, etc.
- Técnicos altamente cualificados especializados en las tecnologías sobre las que se soportan los servicios del Ayuntamiento: MS Windows, HP Unix, Oracle, MS SQL Server y VMWare.
- El adjudicatario ha de planificar y ofrecer el servicio completo de migración.
- Servicio 24x7. Atención de solicitudes de 7 a 19 horas de Lunes a Viernes y soporte de incidencias 24 horas de Lunes a Domingo

3.1.4 SEGURIDAD

Se entiende por seguridad al equipamiento de comunicaciones (cortafuegos) y software (antivirus) que tiene en la actualidad el Ayuntamiento para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

El adjudicatario deberá asumir, desde el inicio del contrato, el servicio de mantenimiento, gestión y soporte del equipamiento de seguridad que actualmente dispone el Ayuntamiento, hasta que se evolucione el servicio hacia un entorno virtualizado.

Adicionalmente, el adjudicatario realizará la aplicación de políticas y directivas de seguridad adecuadas para garantizar la seguridad y acceso a los datos.

El Antivirus debe tener las siguientes características:

- Servicio de seguridad basado “en la nube”, en alta disponibilidad y siempre actualizado, que proporcione protección anti-malware, firewall personal y control de dispositivos de los 1000 puestos de trabajo, sin necesidad de alojar infraestructura física.
- Automatización de las tareas de mantenimiento.
- Consola de Administración que permita la configuración de las políticas de seguridad, informes de antivirus, control de dispositivos y firewall.
- El adjudicatario será el encargado de facilitar el procedimiento automático de desinstalación del antivirus actual y de la configuración del nuevo, y deberá incluir en su oferta un servicio de soporte 24x7 de este último durante el resto del periodo de duración del contrato.

Mejora de la protección y filtrado del tráfico Internet (entrante y saliente) de este Ayuntamiento, mediante un servicio de seguridad ubicado en red, que incluya, además, las siguientes características:

- Firewall
- Antispam
- Filtrado Web/URL
- Proxy
- IPS/IDS.
- Control de Ancho de Banda.
- Antivirus.
- Control de Aplicaciones.
- Ha de estar redundado, asegurando un nivel alto de continuidad de negocio.
- El adjudicatario ha de ofrecer un servicio de soporte 24x7 de este servicio durante la totalidad del periodo del contrato.

Mejora del filtrado de correo electrónico. El adjudicatario ha de proponer una solución que incluya, al menos, lo siguiente:

- Debe incluir en la oferta soluciones en red para protección de los datos: antivirus, antispam, filtrado de contenidos y soluciones de continuidad de servicio.
- El servicio de filtrado de correo electrónico debe ser independiente de la plataforma de correo utilizada.

- Debe asegurar la limpieza del correo, así como el cumplimiento de las políticas establecidas para el uso apropiado del correo.
- Debe garantizar una alta disponibilidad de la plataforma mediante la actualización continua de las tablas, firmas y reglas de las facilidades de antivirus, antispam y filtrado de correo, así como del análisis individualizado de los ficheros que puedan resultar sospechosos.

3.1.5 SERVICIO DE CORREO

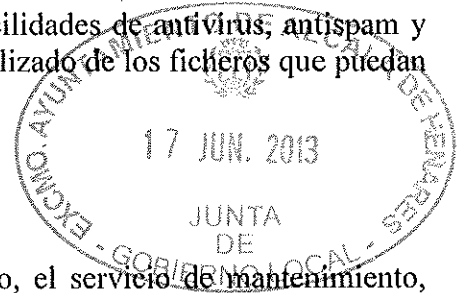
El adjudicatario deberá asumir, desde el inicio del contrato, el servicio de mantenimiento, gestión y soporte de los servidores de correo electrónico y software que actualmente tiene este Ayuntamiento, hasta que se migre a la solución propuesta por el oferente en lo relativo al correo electrónico.

La empresa adjudicataria se encargará de gestionar la migración desde el entorno anterior del cliente a la nueva solución con el menor impacto posible para el Ayuntamiento. Se incluirá en la oferta el plan de migración propuesto.

Podrán establecerse perfiles de usuario para el acceso al servicio tales como: acceso al correo, herramientas de uso disponibles y el tamaño del buzón.

Se valorará la posibilidad de ampliar las funcionalidades del servicio contratado mediante este pliego, entre las que se encontrarían:

- El correo electrónico contemplará la gestión de la estafeta, de los buzones de usuario, la creación, bloqueo, etc...de cuentas de usuario. El tamaño de los buzones de correo será de 25GB como máximo y deberá de incluir un servicio de antivirus y antispam.
- Se valorará la posibilidad de creación de listas de usuarios y calendarios compartidos.
- El acceso al correo se realizará por OWA y, adicionalmente, podrá accederse al servicio mediante la utilización de clientes de correo que utilicen protocolos estándar. Será necesaria la posibilidad de configurar dispositivos móviles para el acceso al correo, calendario y listado de usuario.
- Realizar acciones de administración del servicio de correo como gestionar usuarios, administrar servicios, descargar herramientas, ayudas sobre la administración, etc....
- Monitorización continua de las posibles intrusiones realizando un estudio de cualquier actividad inusual o sospechosa y, en caso de que existan, se investigarán y se actuará inmediatamente además de comunicar inmediatamente la incidencia al Ayuntamiento.
- Se valorará positivamente que el almacenamiento de la información y la realización de funciones administrativas sean realizadas desde países con el mismo nivel de protección de datos que España, valorándose especialmente que los servidores estén ubicados en dicho país (en aquellos casos que se tengan que realizar transferencias internacionales fuera del espacio económico europeo, será necesaria una autorización expresa por parte del Ayuntamiento, igual que en el caso de *safe harbor*).



3.1.6 E-ADMINISTRACION



Entorno

El 24 de junio de 2007 entró en vigor la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP), que reconoce “*el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos en el desarrollo de procedimientos administrativos, así como para obtener información, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos*”.

Por primera vez una ley convertía en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones españolas de forma electrónica, estableciendo la obligatoriedad de las Administraciones Públicas de garantizar la efectividad el ejercicio de tal derecho

La norma establece un conjunto de derechos específicos orientados a que las relaciones de los ciudadanos, empresas y organizaciones con la Administración Pública española, en todos sus niveles sean más cómodas y más rápidas. Para lograrlo, la propia norma concreta la necesidad de las Administraciones de realizar un importante esfuerzo de modernización:

- **Crear la sede electrónica**, de forma que una página web tenga la misma garantía jurídica que una oficina.
- **Crear registros electrónicos** a los que se podrán remitir documentos en formato digital, con la misma validez que al hacerlo a una oficina presencial.
- **Generalizar el uso de medios electrónicos** en la tramitación de los procedimientos administrativos, revisándolos y simplificándolos previamente.
- Fomentar el uso de las principales vías válidas de **identificación electrónica**.
- **Fomentar la cooperación entre Administraciones** a través de la interoperabilidad de sus sistemas de información.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares ya ha demostrado su compromiso con el desarrollo de los medios para la mejora de los servicios públicos digitales y pretende reforzar su trayectoria con los objetivos de beneficiar a los ciudadanos y las empresas locales, así como buscar una base sólida, robusta y eficiente sobre la que desarrollar dichos servicios.

Los **Servicios Públicos Digitales (SPD)** deben ser diseñados desde el punto de vista de la gestión y los métodos y herramientas así como con la vista puesta en los usuarios, ciudadanos, empresas, organizaciones sin ánimo de lucro, representantes y otras Administraciones Públicas, así como en los funcionarios de la propia que deben utilizar los sistemas creados.

Así pues el Ayuntamiento se plantea la evolución de sus servicios electrónicos teniendo en cuenta las lecciones aprendidas y el contexto socio-económico actual de forma que se fijan los siguientes principios de actuación:

- Repositorios de Datos único evitando duplicidades y pérdida de información.
- Flujo de información entre los distintos actores que intervengan en los procesos.
- Mantener los sistemas existentes, evolucionándolos en función de las necesidades del Ayuntamiento.
- Reutilización de sistemas y conocimiento. Adecuando las políticas de evolución y desarrollo a las establecidas por las instituciones públicas.
- Adquisición del conocimiento necesario para realizar una gestión y desarrollo de las TIC de forma interna y auto-gestionada. Requiriendo intervenciones externas puntuales destinadas al desarrollo de experiencias pilotos e incorporar experiencias y conocimiento al Ayuntamiento.

El objeto de la propuesta es dibujar el escenario alcanzable a lo largo de los próximos cuatro años en cuanto al desarrollo de la Administración electrónica que busque la eficiencia, economía y éxitos parciales más en consonancia con las circunstancias actuales.

Situación Actual

El ayuntamiento dispone de un portal oficial se encuentran contenidos informativos de cara al usuario. En la parte de "Oficina Virtual" el ciudadano puede realizar trámites como son:

- Solicitud de certificados de empadronamiento y convivencia
- Dar avisos de averías.
- Dar de alta quejas y reclamaciones
- Descargar impresos
- Solicitar datos del padrón
- Pagar tributos
- Recibir información de estado de algún tipo de expedientes.

También se realiza desde el portal una asesoría sobre vehículos a gestorías teniendo un volumen alto de utilización.

El portal está construido sobre Local Web y la Carpeta Ciudadana y registro utiliza datos gestionadas por sistemas del proveedor T-SYSTEM.

Se dispone también de una gran cantidad de sistemas de desarrollo propio como son:

- Ceremonias matrimoniales
- Compras
- Centro asesor de la mujer
- Pluses de nómina (con descarga de un fichero MS Excel) (realizada por SAVIA)
- Pagos a proveedores (Tesorería)

-
- Licencias de industria
 - Vacaciones, asuntos propios y banco de horas interconectada con la aplicación de Fichajes de Abaco.
 - Junta arbitral de consumo (quejas y reclamaciones del ciudadano)
 - Mayores
 - Control de almacén
 - Laboratorio (análisis de muestras de aguas y alimentos)
 - Reconocimientos del Servicio médico
 - Citas y expedientes de servicios sociales.
 - Dependencia. Hasta ahora la CAM dispone de una aplicación ejecutable (SIUS) con evolución futura a interconexión mediante Webservice.
 - Absentismo escolar.

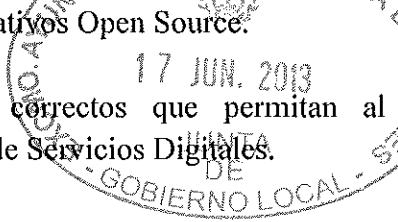


La gestión de RRHH y nóminas se realiza con Savia.

Alcance

Se requiere una propuesta de desarrollo de la Administración Electrónica sobre los fundamentos establecidos en los apartados anteriores y con los siguientes objetivos:

- Definición del marco tecnológico del desarrollo TIC en el Ayuntamiento
 - Identificación de las acciones más relevantes a desarrollar dentro del marco del contrato.
 - Identificación del entorno tecnológico sobre el que se desarrollarán las acciones de modernización y nuevos desarrollos.
 - Identificación de los modelos de transferencia tecnológica al Ayuntamiento.
 - Establecimiento de un plan de acción en el que se identifiquen tanto las acciones como su plazo de ejecución.
 - Constitución de un gabinete de asesoría en el desarrollo de las políticas TIC en el Ayuntamiento.
- Migración de aplicativos de desarrollo propio a plataformas más usables:
 - Identificación de los aplicativos susceptibles de evolucionar considerando el uso que se realiza de ellos, los beneficios esperados de la renovación de los sistemas y el impacto en el seno del Ayuntamiento y ciudadanía.
 - Desarrollo de Proyectos de evolución de los sistemas seleccionados como elementos pilotos destinados a asentar el marco tecnológico, tener experiencias reales de migración y transferencia de conocimiento al personal del Ayuntamiento.
 - Transferencia de conocimiento y tutorización de procesos de migración.

-
- 
- Implantación de Servicios Públicos Digitales y aplicativos Open Source.
 - Identificación de aplicativos estables y correctos que permitan al Ayuntamiento desplegar una infraestructura de Servicios Digitales.
 - Transferencia de conocimiento.

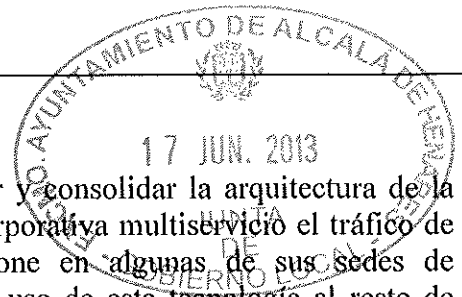
 - Movilización de procesos
 - Movilización de procesos buscando la mejora de los servicios a la ciudadanía.
 - Movilización de procesos buscando la eficiencia en la gestión de los servicios públicos.

 - Evolución de la sede electrónica
 - Evolución de los portales que permiten al ciudadano relacionarse electrónicamente con la administración de forma que se amplíen los trámites que pueda interponer este sobre la administración.
 - Conexión con los componentes habilitantes dispuestos por el Ayuntamiento.
 - Conexión con los sistemas de back-end requeridos para su correcto funcionamiento.
 - Evaluación e Implantación de un sistema de interconexión que homogenice la transmisión de información y la invocación de servicios entre los distintos componentes del Ayuntamiento.

3.2. SERVICIO AVANZADO DE LAS COMUNICACIONES

Está incluido en el proyecto el coste del Servicio Avanzado de Comunicaciones, entendiendo por Servicio Avanzado de Comunicaciones las infraestructuras de comunicaciones de telefonía fija, comunicaciones de telefonía móvil, red corporativa multiservicio, servicio de acceso a Internet, e infraestructura de red de área local de los edificios y sistemas WIFI(ADSL,s) en dependencias del Ayuntamiento. Se incluye también en el alcance, el consumo de servicios de comunicaciones fijas y móviles. Queda excluido del ámbito del presente pliego las actuaciones tanto de obra civil como de cableado interno de los edificios para adecuar su red a la implantación del servicio avanzado de las comunicaciones.

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares deberá disponer en todo momento de un sistema integral de comunicaciones de donde se incluya la gestión, monitorización, mantenimiento, soporte y administración de todos los componentes de la infraestructura de comunicaciones del Ayuntamiento.



El servicio prestado tiene que modernizar, homogeneizar y consolidar la arquitectura de la solución actualmente en servicio, integrando en la red corporativa multiservicio el tráfico de voz corporativa. Actualmente este Ayuntamiento dispone en algunas de sus sedes de tecnología IP. Con este contrato se pretende extender el uso de esta tecnología al resto de edificios que conforman la estructura de comunicaciones de este ayuntamiento.

La solución ofertada deberá proponer una evolución a conexiones a la red pública de telefonía mediante conexiones de tipo IP, manteniendo respaldos a la red pública en aquellos emplazamientos donde las comunicaciones de voz fija sean críticas.

Las infraestructuras de comunicaciones para la voz fija, datos e internet del oferente se realizarán preferentemente por medios terrestres y con infraestructura propia del operador.

El adjudicatario dotará de cuantas líneas de telefonía fija, datos y telefonía móvil sean necesarias para dar el servicio requerido con el alcance especificado en el anexo.

Se mantendrá la numeración pública de la telefonía fija y móvil y se dotará de numeración fija integrada para todos los usuarios corporativos del Ayuntamiento. Se establecerá un plan de numeración privado para marcación corta entre extensiones fijas y extensiones móviles.

El adjudicatario se hará cargo de los costes asociados a los servicios de comunicaciones actualmente contratados por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, desde el inicio del contrato hasta la migración de la solución propuesta. Una vez finalizado el contrato, se compromete asimismo a mantener el servicio hasta los límites establecidos por el contrato.

La solución propuesta debe considerar llamadas internas corporativas a las comunicaciones entre móviles corporativos, las realizadas desde extensiones fijas a los móviles corporativos, las realizadas entre extensiones fijas y por último, las realizadas desde los móviles corporativos a las extensiones fijas corporativas. Además se podrá hacer uso de la marcación abreviada para todas las llamadas internas.

Se ofrecerá un sistema de mensajería de voz unificado para la plataforma de telefonía fija y las extensiones móviles, que permita tener para cada usuario un buzón único fijo-móvil.

Los terminales ofertados estarán divididos en dos gamas, alta y media:

- Al menos, un 20 % de gama alta: terminales de altas prestaciones (Smartphones, PDAs con mejor ergonomía y peso reducido, destinados a directivos (gama alta), y con capacidad de soportar servicios de correo móvil.
 - Como mínimo deben disponer de GPS y Bluetooth.
- El resto, corresponderán a la gama media: terminales básicos, más robustos, destinados al resto de personal.
 - Como mínimo deben disponer de Bluetooth.

El licitador propondrá, al menos, 3 fabricantes de terminales diferentes, de empresas líderes en el mercado español, por cada una de las gamas anteriores facilitando información detallada de las características de dichos terminales, de manera que desde el Ayuntamiento de Alcalá de Henares se pueda elegir el modelo deseado.

El licitador debe ofrecer un servicio de garantía y mantenimiento de terminales durante la vigencia del contrato. El servicio debe permitir que todos los usuarios del Ayuntamiento de Alcalá de Henares cuenten con terminales plenamente operativos, actualizados y capaces de soportar los servicios del operador en todo momento

La solución debe dotar a los usuarios con dispositivos móviles que permitan la disponibilidad de correo electrónico y la navegación por Internet.

La renovación de los dispositivos se realizará cada 24 meses.

Mensajería de Difusión:

- Se requiere una plataforma que permita el envío masivo de mensajes tanto SMS como MMS a cualquier número móvil interno o externo. Esta plataforma debe ser accesible desde cualquier PC o servidor del Ayuntamiento y podrá ser instalada en los mismos,

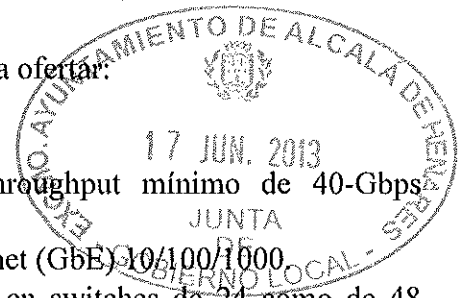
En la propuesta de evolución se requiere:

- Modernización de las infraestructuras de comunicaciones (desde terminales móviles, hasta los equipos que soporten las comunicaciones entre dependencias del Ayuntamiento y comunicaciones externas).
- Los usuarios dispondrán de un servicio de Telefonía móvil corporativa que ofrezca facilidad de grupo cerrado de usuarios y que incluyan la convergencia con la telefonía fija corporativa tanto en su estado actual como en futuras configuraciones ampliadas.
- El proveedor debe disponer de infraestructura (red) propia para ofrecer los servicios.
- El licitante debe contemplar en su oferta la renovación de la electrónica de red obsoleta. A continuación se detalla los requerimientos mínimos que deben cumplir la solución propuesta.

Los switches ofertados deben ser de alto rendimiento, seguridad integrada y escalabilidad ya que el ayuntamiento dispone de equipos con tecnología Ethernet, Fast Ethernet y Giga Ethernet para conectar escritorios, servidores, teléfonos IP y puntos de acceso inalámbricos de los router ADSL sin necesidad de realizar nuevas conexiones, para ello sería preciso que se dotarla a la electrónica de red de puertos Power over Ethernet (en adelante POE).

A continuación se detallan las características de los equipos a ofertar:

- Equipos enracables en armario rack de 19 pulgadas.
- Apilables mediante puertos dedicados, con un throughput mínimo de 40-Gbps gestionable a través de una sola dirección IP.
- Todos los puertos del equipo deben ser Gigabit Ethernet (GbE) 10/100/1000.
- Proporcionar PoE/PoE+ en todos los puertos, tanto en switches de 24 como de 48 puertos.
- Uplinks tanto de 1Gb, como de 10Gb
- Interfaz USB para realizar backup's o transferencias de archivos.



La propuesta debe incluir la instalación y configuración del equipamiento de electrónica de red por personal técnico cualificado que disponga de la máxima certificación del fabricante en dicha tecnología.

El licitador deberá garantizar su conocimiento técnico de los equipos de hardware/software objeto de este pliego.

4. NIVELES DE SERVICIO

Los acuerdos de nivel de servicio (ANS) se establecen como forma de medir el servicio prestado, utilizando variables que permitan al Ayuntamiento verificar que el adjudicatario cumple con los fines que persigue el presente contrato.

El seguimiento de los requisitos del servicio se llevará a cabo mensualmente, para lo que el adjudicatario suministrará al Ayuntamiento una herramienta de información que facilite la monitorización de los indicadores.

Cualquier incumplimiento del compromiso del licitador podrá provocar la aplicación de penalizaciones económicas y en última instancia, rescisión del contrato.

En el siguiente punto se establece un glosario de términos para poder interpretar de forma correcta cada uno de los indicadores planteados.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Tiempo de respuesta: El tiempo que transcurre desde la notificación de la incidencia, hasta que la empresa informa de su recepción y del inicio de los trabajos de resolución.

Tiempo de resolución: El tiempo que transcurre entre la notificación y la resolución de la incidencia.

Criticidad Baja: Degradación puntual o leve de funcionalidad.

Criticidad Media: Dificultad para trabajar normalmente con el recurso. Pérdida parcial de funcionalidad. Repetición de una incidencia de criticidad baja.

Criticidad Alta: Imposibilidad de trabajar con el recurso. Pérdida del 100% de la funcionalidad. Repetición de una incidencia de criticidad media.

Umbral: Porcentaje o valor mínimo del servicio que se espera.

Factor: Multiplicador de cada indicador de acuerdo a su nivel de relevancia.

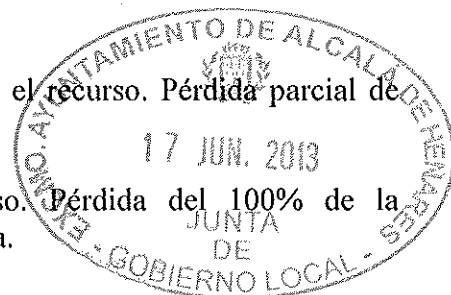
Disponibilidad: Medida que nos indica cuanto tiempo está un componente o servicio activo en un periodo determinado.

Indicador: Medida de un factor cuantificable y objetivo que refleja la cantidad de calidad que posee el servicio objeto.

De forma general el Ayuntamiento plantea los siguientes indicadores para comprobar objetivamente el cumplimiento de los requisitos del servicio definido.

5.1 INDICADORES DE DISPONIBILIDAD

<i>Descripción</i>	<i>Cálculo</i>	<i>Umbral</i>
Disponibilidad de la alimentación eléctrica de los CPDs	$(\% \text{ Tiempo del periodo} - \text{Tiempo sin servicio}) / \text{Tiempo del periodo} \times 100$	> 99,92%
Disponibilidad de los sistemas	$(\% \text{ Tiempo del periodo} - \text{Tiempo no disponible de los sistemas}) / \text{Tiempo del periodo} \times 100$	> 99,89%
Disponibilidad del almacenamiento	$(\% \text{ Tiempo del periodo} - \text{Tiempo no disponible del almacenamiento}) / \text{Tiempo del periodo} \times 100$	> 99,40%
Disponibilidad del backup	$(\% \text{ Backups Fallidos} = (\text{backups fallidos} / \text{total backups planificados}) \times 100$	<6%
Antivirus	Disponibilidad Semestral	>98%
Filtrado de correo	Disponibilidad Mensual	99,99%
Red Datos	Disponibilidad Mensual	99,2%
Acceso Internet	Disponibilidad Mensual	99%
Acceso Red Telefonía Fija	Disponibilidad Mensual	99%
Acceso Red Telefonía Móvil	Disponibilidad Mensual	98%





5.2 SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento debe incluir, como mínimo, las siguientes prestaciones:

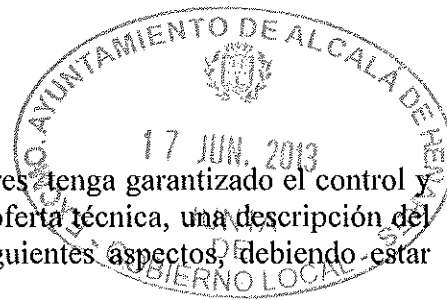
- Servicio de mantenimiento correctivo, con las siguientes calidades de servicio:
 - Tiempo de respuesta primer nivel ante incidencias: 2 horas
 - Tiempo de presencia en el lugar de la incidencia: 4 horas, a partir de la hora de señalización de la incidencia, para incidencias de criticidad alta
 - Tiempo de resolución de la incidencia para aquellos componentes de criticidad alta, máximo 6 horas (20% equipos)
 - Tiempo de resolución de la incidencia para aquellos componentes de nivel no crítico, máximo 24 horas. (80% equipos)
- Mantenimiento preventivo, con el fin de anticiparse a posibles problemas e incidencias que puedan surgir.
- Desplazamiento de personal técnico si fuese necesario, para dar solución a cualquier tipo de incidencia. Primero se valorará si la incidencia requiere desplazamiento y en caso afirmativo, se realizarán las acciones necesarias para desplazar personal dotado de equipamiento preciso para su pronta resolución.

6. CONTENIDO Y FORMATO DE LAS OFERTAS TÉCNICAS

El documento de oferta deberá estar obligatoriamente estructurado y numerado como se indica en los siguientes apartados:

- I. Índice
- II. Identificación de la oferta
- III. Resumen ejecutivo (máximo 15 páginas)

El resumen ejecutivo contendrá por sí solo, con carácter contractual, sin referirse a otros documentos de más detalle, los datos básicos de la oferta y un breve análisis de los aspectos más importantes y relevantes del servicio, describiendo los factores diferenciadores que garantizarán el éxito del servicio. Estará estructurado de acuerdo a los temas objeto del contrato.



IV. Modelo de Servicio Detallado

Con el objetivo de que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares tenga garantizado el control y la gestión de los servicios, el licitante proporcionará en su oferta técnica, una descripción del modelo de servicio donde se detallen, entre otros, los siguientes aspectos, debiendo estar estructurado de acuerdo a las siguientes pautas:

- Servicio Avanzado de las Tecnologías de la Información.
- Servicio Avanzado de las Comunicaciones.
- Evolución de la Plataforma TIC.

V. Modelo de Gestión y Seguimiento Global del Servicio

Se incluirá además de la metodología para el seguimiento y control global del contrato de servicios, el Curriculum Vitae del responsable por parte del adjudicatario, haciendo referencia especialmente en su experiencia en la gestión de servicios similares.

VI. Requisitos del Servicio

Se incluirán explicación y tablas resumen, estructuradas de acuerdo a los objetivos con los indicadores establecidos, detallados en el apartado 5 Acuerdo de Nivel de Servicio, reflejando en columnas diferentes el valor mínimo solicitado y el valor ofertado (nunca superior al establecido).

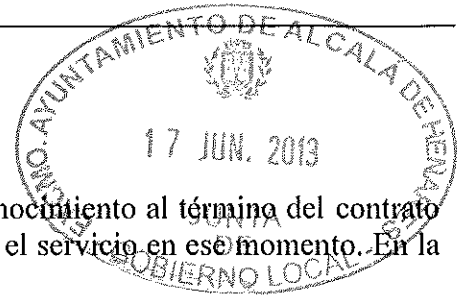
Para cada uno de estos indicadores se deberá respetar la estructura de indicadores descrita en el apartado Acuerdo de Nivel de Servicio.

Se incluirá un modelo de los informes de aseguramiento de la calidad del servicio y que reflejen el grado de cumplimiento de los requisitos del servicio.

VII. Seguridad

Los licitadores aportarán una memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, custodia, medidas de seguridad, 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.

El conjunto de todas las medidas de seguridad que se apliquen estarán regidas bajo el marco del cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos y de la adaptación de los sistemas al Esquema Nacional de Seguridad.



VIII. Transferencia Tecnológica

En este apartado se describirá el proceso de traspaso de conocimiento al término del contrato a los técnicos del Ayuntamiento o a la empresa que asuma el servicio en ese momento. En la oferta se deberá describir:

- El plan de traspaso (Plan de Transferencia Tecnológica).
- Descripción de la metodología utilizada.
- Descripción del equipo y Responsabilidades.
- Criterios de fin de traspaso.
- Detalle de los procedimientos asociados a la portabilidad numérica de los números actualmente en uso, de forma que sea posible mantener la numeración.

IX. Prestaciones superiores o complementarias a las exigidas. Mejoras.

Para que cualquier mejora pueda ser considerada a efectos del proceso de licitación, las empresas deberán incluir una valoración económica de la misma, debidamente justificada y razonada.

X. Otra documentación considerada de interés por el licitador

Si el licitante estimase oportuno incluir en su oferta otras soluciones que considere ventajosas para el Ayuntamiento de Alcalá de Henares se estará a lo dispuesto en el 174 del RDL 3/2011 de la LCSP en los supuestos que determina la ley en sus apartados b) y c).

Dichas soluciones estarán relacionadas con aspectos complementarios a las cuestiones expresamente contempladas en este Pliego que sirvan para la consecución de los objetivos del contrato.

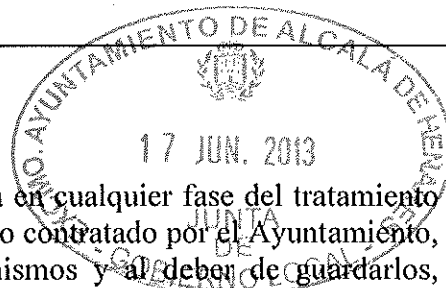
Confidencialidad

La empresa adjudicataria únicamente tendrá acceso a aquellos datos que el Ayuntamiento le proporcione y los tratará de acuerdo con las instrucciones recogidas en las condiciones del presente pliego y únicamente para la prestación del servicio objeto del mismo, no constituyendo dicho acceso una cesión de datos.

En todo caso, la empresa adjudicataria cumplirá con lo establecido en la LOPD.

En atención a lo dispuesto en su artículo 9, se compromete a adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado. A estos efectos y de acuerdo con lo establecido en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, de desarrollo de la LOPD, se compromete a cumplir las medidas de seguridad de nivel básico en relación con todos los sistemas de tratamiento utilizados, descritas anteriormente.

Para las tareas que sean prestadas por la empresa adjudicataria en sus propios locales y que impliquen el almacenamiento de datos, ésta deberá indicar en su Documento de Seguridad la identidad del Ayuntamiento, el fichero al que accede o el tratamiento de datos que realiza, así como las medidas de seguridad que debe implantar para el tratamiento del mismo.



La empresa adjudicataria y todo el personal que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los datos, como consecuencia de la prestación del servicio contratado por el Ayuntamiento, están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar la relación contractual.

Si alguno de los afectados ejercita los derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición ante la empresa adjudicataria, éste debe dar traslado de la solicitud al Ayuntamiento en un plazo no superior a 48 horas, a fin de que pueda resolverla en el plazo legalmente establecido.

Una vez cumplida la prestación contractual, la empresa adjudicataria devolverá al Ayuntamiento los datos de carácter personal, así como cualquier soporte o documento en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. Únicamente en el caso de contar con la autorización expresa y por escrito del Ayuntamiento, la empresa adjudicataria deberá proceder al borrado o destrucción de los datos.

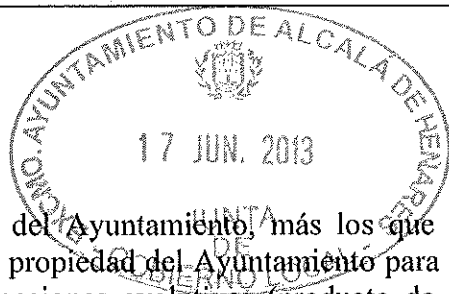
La empresa adjudicataria se compromete a comunicar y hacer cumplir al personal a su cargo las obligaciones establecidas en los apartados anteriores.

En el caso de que la empresa adjudicataria destine los datos a una finalidad distinta de la prestación del servicio contratado por el Ayuntamiento, los comunique o los utilice incumpliendo lo establecido en el presente contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en las que hubiera incurrido personalmente. En este caso, cuando la jurisdicción ordinaria reconozca al interesado el derecho de indemnización por los daños o lesiones sufridos en sus bienes o derechos, corresponderá a empresa adjudicataria el pago de dicha indemnización.

Por lo tanto, la empresa adjudicataria, y por extensión sus proveedores, se comprometen a no utilizar en provecho propio o de terceros cualquier información a la que pueda tener acceso por causa de la prestación de estos trabajos o servicios. Toda la documentación e información entregada por el Ayuntamiento a la empresa adjudicataria se considera información confidencial, incluidas la cartografía y las bases de datos relativas al proyecto. La empresa adjudicataria podrá facilitar la documentación e información a sus proveedores o empleados que tengan que conocerla para posibilitar la prestación del servicio contratado, pero deberá informarles, en el momento de la entrega, del carácter confidencial de la misma, siendo responsable de la observancia por parte de sus empleados de los términos recogidos bajo estas premisas.

Si la empresa adjudicataria aporta equipos informáticos, una vez finalizadas las tareas, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará de igual forma mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos.

Todos los estudios y documentos elaborados durante la ejecución del presente contrato serán propiedad del Ayuntamiento quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.



Propiedad Material

Todo el hardware, software e infraestructuras actuales del Ayuntamiento, más los que el adjudicatario transmita explícitamente en su oferta como propiedad del Ayuntamiento para la prestación de los servicios y/o como resultado de las acciones evolutivas (producto de la reposición, mejoras técnicas, etc.) serán propiedad del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, no adquiriendo el adjudicatario ningún derecho sobre dicho material salvo el de su uso y acceso para proporcionar los servicios descritos en el presente contrato.

Es especialmente importante que la empresa adjudicataria actualice permanentemente, en colaboración con los técnicos del Ayuntamiento, el inventario de hardware y software del Ayuntamiento.

CRITERIOS DE VALORACIÓN



PRECIO

- Menor Precio ofertado..... 55 puntos.
(Debiendo ser en todo caso m superior a 55 puntos sobre 100, salvo excepciones debidamente justificadas en atención a la naturaleza del contrato y con la conformidad previa de la Intervención General Municipal)
Fórmula de cálculo:

Precio tipo de licitación :	P
Ofertas presentadas en la licitación:	o1...os...on

Cálculo del porcentaje de baja:	$[(P - O_s) / P] \times 100$
---------------------------------	------------------------------

1.- El porcentaje de baja se redondeará con dos decimales, efectuándose dicho redondeo en atención al importe del tercer decimal, si es inferior a 0,005 se redondeará a la baja, mientras que si es superior o igual a 0,005 se redondeará al alza.
2.- El porcentaje de baja se transformará en la puntuación mediante su equivalente exacto en puntos hasta un máximo de m puntos.
3.- Las ofertas que se hagan al precio tipo de licitación recibirán 0 puntos, y las ofertas que realicen una baja igual o superior a m %, recibirán un total de m puntos.
4.- Se considerarán bajas temerarias o desproporcionadas cuando existan más de un criterio objetivo: <ul style="list-style-type: none">• Cuando, concurriendo un solo licitador, sea inferior al presupuesto base de licitación en más de 25 unidades porcentuales.• Cuando concurren dos licitadores, la que sea inferior en más de 20 unidades porcentuales a la otra oferta.• Cuando concurren tres o más licitadores, las que sean inferiores en más de 20 unidades porcentuales a la media aritmética de las ofertas presentadas.• Cuando únicamente exista el precio como único criterio objetivo deberá aplicarse lo establecido en la normativa reglamentaria que desarrolla el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

(4.- En función de lo previsto en el artículo 152 del Texto Refundido de de la Ley de Contratos del Sector Público y a los efectos de apreciar, en su caso, que las ofertas se consideran, en principio, desproporcionadas o anormales, se aplicará el artículo 85 del Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas)



MEJORAS

25 Puntos. Desglosadas del siguiente modo.

1.1.- 10 Puntos:

- Características técnicas y certificaciones de los CPDs: máximo 10 puntos.
- Se otorgarán como máximo 10 puntos, en función de las características técnicas de los CPD,s, según la tabla siguiente:

EN FUNCION DE LAS CARACTERISTICAS Y CERTIFICACIONES DE LOS CPDs	PUNTOS
Cuando al menos, un CPD en la Comunidad de Madrid cuenta con características superiores a las catalogadas como Tier III en Diseño y Construcción.	10
Cuando al menos, un CPD en la Comunidad de Madrid cuenta con características catalogadas como Tier III.	5

1.2.- 10 Puntos

- En función de la distancia al CPD
- Se otorgarán como máximo 10 puntos, en función de las características técnicas de los CPD,s, según la tabla siguiente:

EN FUNCION DE LA DISTANCIA AL CPD	PUNTOS
Cuando al menos, un CPD en la Comunidad de Madrid se encuentre entre 0 y 10 km de la Casa Consistorial	10
Cuando al menos, un CPD en la Comunidad de Madrid se encuentre entre 10 y 20 km de la Casa Consistorial	5
Cuando al menos, un CPD en la Comunidad de Madrid se encuentre entre 20 y 30 km de la Casa Consistorial	1



1.3.- 5 Puntos

Acceso vía Fibra Óptica para las sedes por medios terrestres para servicios comunicaciones de voz y datos: máximo 5 puntos.

Se otorgarán como máximo 5 puntos, en función del medio de acceso por el que se ofrece el servicio de comunicaciones de voz fija y datos, según la siguiente tabla:

MEDIOS DE ACCESO POR EL QUE SE OFERTAN LOS SERVICIOS DE DATOS PRINCIPAL Y BACKUP, VOZ PRI RDSI	PUNTOS
Si la totalidad de accesos principales (datos principal voz Pri RDSI) por fibra óptica	5
Cuando en alguno de estos accesos para algunos de los servicios (datos principal, voz Pri RDSI se utilice otra tecnología (cobre, radioenlace...)	2

CRITERIOS SUBJETIVOS 20:

- 17 Puntos : Modelo de Servicio Detallado, se valorará el contenido de detalle de la Propuesta, estructurada de acuerdo a lo definido en el apartado de Contenido y Formato de las Ofertas técnicas, que conforma el cuerpo del compromiso asumido por los oferentes en base a los siguientes pilares del contrato:
 - Servicio Integral de las Tecnologías de la Información (5 puntos)
 - Servicio Integral de las Comunicaciones (5 puntos)
 - Evolución de la Plataforma TIC (7 puntos)
- 3 Puntos: (Prestaciones superiores a las exigidas que el Servicio de Innovación Tecnológica considere de interés) se valorarán las mejoras relacionadas con aspectos complementarios al pliego que sirvan para la consecución de los objetivos del Contrato.

CLASIFICACIÓN ADMINISTRATIVA:

De acuerdo con lo dispuesto en el art. 65 del TRLCSP, los lidiadores deberán acreditar estar en posesión de la clasificación administrativa siguiente: Grupo V, subgrupos 3 y 4, categoría d).

CNAE

Sección J; División 62; Grupo 62.0; Clase 62.09; Denominación "Otros Servicios relacionados con las Tecnologías de la Información y la Informática"

C.P.V.

7222300-0 Servicios de tecnología de la información



Certificaciones de calidad

Las empresas licitantes deberán disponer de las siguientes certificaciones de calidad:

- Sistema de gestión de calidad conforme con la Norma UNE-EN ISO 9001:2008.
- Sistema de gestión de servicios TI conforme con la Norma UNE-ISO/IEC 20000-1:2007.

7. DURACIÓN

La duración del presente contrato será de 4 años desde la firma del mismo, prorrogable en 2 años más.

8. IMPORTE.

El importe de licitación por año es:

Precio por año sin IVA	IVA	TOTAL
1.074.380,17€	225.619,83	1.300.000€

Alcalá de Henares 13 de Junio de 2013

Javier Fernandez Tapia
Jefe del Servicio de Innovación Tecnológica