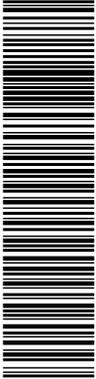


DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 1 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20



**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

## **MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL CONTRATO DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE REDES DEL AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA .**

### **1.- NATURALEZA Y EXTENSIÓN DE LAS NECESIDADES QUE PRETENDEN CUBRIRSE**

El Ayuntamiento de Majadahonda en su objetivo de mejora continua de la gestión municipal, emplea las tecnologías de la información, en busca de una mayor eficiencia en el funcionamiento interno, con el fin de ofrecer servicios de mejor calidad a los empleados municipales, ciudadanos y empresas, orientados a la excelencia y a la innovación.

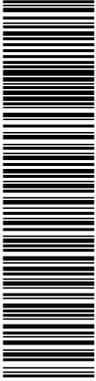
En febrero de 2023 finalizará el contrato de mantenimiento de los centros de proceso de datos del Ayuntamiento, y el resto de dispositivos y servicios que son objeto de este contrato, la topología de red y los dispositivos que la conforman, del gestor del correo Exchange, el suministro de una aplicación informática para gestionar las incidencias internas y las externas de los ciudadanos, del sistema de virtualización, y del alojamiento de la plataforma de e-administración; la opción de no llevarlo a cabo supondría que en el momento en que se produjese algún fallo en el funcionamiento de alguno de ellos, se crearía un grave problema de funcionamiento en todas las áreas del Ayuntamiento. Además, con un correcto mantenimiento se amplía la duración y la eficiencia de los equipos y dispositivos a que se refieren los Pliegos de Prescripciones Técnicas.

En esta línea, y dado que el Ayuntamiento no cuenta con los medios técnicos ni humanos para llevar a cabo este objetivo, se hace necesaria la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento técnico que garanticen la calidad de los servicios.

### **2.- IDONEIDAD DE SU OBJETO**

Es necesario realizar la contratación del servicio de mantenimiento de redes, Correo electrónico e infraestructuras, tanto hardware como software. Se trata del mantenimiento integral de los sistemas informáticos y todos los dispositivos que lo componen, tanto hardware

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 2 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20



**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

como software, y de comunicaciones del Ayuntamiento de Majadahonda con un recurso técnico (personal de la empresa adjudicataria) ubicado en nuestras instalaciones.

El Ayuntamiento de Majadahonda, dentro de su plan estratégico, tiene como objetivo la mejora del servicio a los usuarios de ordenadores personales y aplicaciones informáticas, mediante la contratación de un servicio de soporte de sistemas, redes y comunicaciones para el Centro de Proceso de Datos, en adelante CPD, del Ayuntamiento, así como los mantenimientos de los 2 Firewalls (incluyendo licencias y mantenimiento durante la duración del contrato) incluye pago licencia de uso anual. Estos costes se descontarán del contrato, si total o parcialmente está contratado y estuviera en vigor.

El servicio atenderá y resolverá consultas, incidencias y problemas de todo el hardware y software que conforma el backoffice del Ayuntamiento y de infraestructuras (electrónica de red, topología de red, componentes y dispositivos electrónicos (escáneres, impresoras, equipos multifunción, switches, firewall, routers...)).

El objetivo a conseguir no es otro que asegurar la capacidad de respuesta en tiempo y calidad. Por ello en este concurso se valorará, asimismo, las ofertas presentadas para introducir métodos o procedimientos y herramientas de automatización que mejoren el servicio que se ofrezca.

El servicio contratado deberá contemplar las siguientes actuaciones referidas a las tecnologías indicadas en los apartados del 2.2 al 2.12 del presente pliego:

- Gestión de incidencias de cualquier nivel de resolución que puedan surgir desde incidencias a nivel de usuario o de cualquiera de los dispositivos (routers, electrónica de red, firewall, proxy, Servidores, equipos usuario, dispositivos wifi, impresoras, escáneres, ...) que existen actualmente en nuestra infraestructura y de los de futuras adquisiciones, así como las incidencias que pudieran surgir con las conexiones entre

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2301831-S9XTR-NS64L-6QFXP-415DF105D8C63191A5B7B69A86CCF4695FD89), generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.majadahonda.org/portal/verificarDocumentos.do>



**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

edificios y de los usuarios (pc's, impresoras, escáneres, ...), tanto hardware como software.

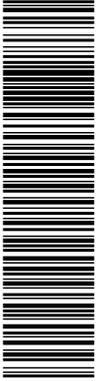
- Escalar si fuera necesario la petición o incidencia a otros proveedores.
- Los centros de trabajo donde se encuentra el equipamiento informático, afectado por los servicios que se van a prestar en el presente pliego son:

Casa Consistorial
Biblioteca Francisco Umbral
Casa de la Cultura
Juventud
Auditorio Alfredo Krauss
CAID
Formación y empleo
Infancia y familia
Servicios sociales
Centro de mayores
Punto de violencia de género
Polideportivo Huerta Vieja
Polideportivo Príncipe de Asturias
Policía Municipal
Antigua Biblioteca

Estos centros pueden variar en función de los cambios de dependencias municipales o de nueva creación. Tantos unos como otros estarán incluidos en el presente contrato.

- Instalación y configuración del hardware y del software empleado por el Ayuntamiento de Majadahonda en todas sus dependencias municipales, en lo relativo a equipos microinformáticos y periféricos, así como al personal que se encuentre teletrabajando.
- Control de activos y gestión de la base de datos de los mismos se hará a través de una herramienta que deberá ser aportada, configurada e implementada en nuestros sistemas. Los detalles de dicha herramienta se detallarán más adelante en el presente pliego. Si fuera necesario hacer un inventario previo, se llevará a cabo por la empresa adjudicataria sin coste alguno para el Ayuntamiento. En cuanto a los equipos existe un

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 4 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20



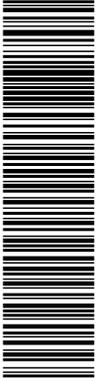
**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

inventario, que deberá actualizarse y depurarse previamente. Este inventario se hará tanto de los equipos de usuarios como de todos los dispositivos que formen parte de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento de Majadahonda (Routers, dispositivos wifi, firewalls, impresoras, servidores, ...).

- Gestionar la sustitución de componentes averiados o en mal funcionamiento de los equipos, así como la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación. Las piezas o equipos de sustitución serán proporcionados por el Ayuntamiento de Majadahonda excepto de los dispositivos que se encuentren en garantía que serán suministrados por terceros.
- Distribución de software: nuevas aplicaciones, actualizaciones, parches, etc., en equipos de usuarios.
- Asesorar, ayudar y prestar colaboración a los usuarios en el manejo de los ordenadores, aplicaciones ofimáticas, aplicaciones corporativas, etc. utilizadas por el Ayuntamiento de Majadahonda.
- Elaboración de los informes que sean necesarios, relativos a las actividades objeto del contrato. En particular y con periodicidad mensual, se presentará, físicamente, al Responsable del Contrato del Ayuntamiento de Majadahonda, los correspondientes informes de seguimiento, en los que figurará la información cuantitativa y cualitativa necesaria para realizar una correcta evaluación del servicio. Estos informes se definirán conjuntamente con el Servicio de Nuevas Tecnologías.
- La empresa adjudicataria deberá destinar un recurso técnico (personal de la empresa adjudicataria) in situ en las dependencias municipales en el Servicio de Nuevas Tecnologías y una serie de técnicos cuyos perfiles se indican en el presente pliego para llevar a cabo la resolución de incidencias y configuraciones necesarias tanto a nivel microinformática como electrónica de red o dispositivos que formen parte de la infraestructura tecnológica del Ayuntamiento de Majadahonda durante que dure la relación contractual entre ambos.

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 5 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20

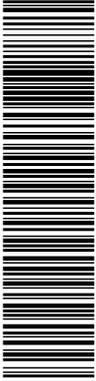


**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

- Las incidencias podrán ser comunicadas a través del recurso técnico (personal de la empresa adjudicataria) destinado en las instalaciones del Departamento de Nuevas Tecnologías o directamente por el personal de dicho servicio, al personal destinado en la empresa adjudicataria para atender las mismas coincidiendo con los perfiles de técnicos indicados más adelante en este documento. El horario de atención de incidencias será de 8:30 a 18 h. Para ello la empresa deberá poner a disposición del Ayuntamiento un CAU, portal web de creación de incidencias (podrá ser el mismo que la empresa presente en dicho contrato), teléfono de urgencias y comunicación por correo electrónico.
- Se podrán comunicar y resolver incidencias críticas o graves a través del teléfono de urgencias, fuera del horario normal de atención de incidencias, sin coste alguno para el Ayuntamiento.
- Se deberán mantener actualizados todos los dispositivos que componen o compongan la infraestructura de red (servidores, equipos de usuarios, firewalls, routers, electrónica de red, cabinas de almacenamiento, sistemas de backup,...), en definitiva de todos los dispositivos que componen nuestra red, tanto updates como upgrades.
- Migración de los servidores, tanto virtuales como físicos, a las últimas versiones de los sistemas operativos correspondientes. Durante una fase inicial de 4 meses se procederá a actualizar los servidores que así lo requieran y que sean más críticos. Posteriormente, si existieran servidores que sea necesario migrar a la versión de sistema operativo más actual, esto se hará dentro del primer año de contrato y se seguirá haciendo con posterioridad cuando sea necesario tanto updates como upgrades. Los equipos de los usuarios deberán mantenerse actualizados a nivel de parcheo.
- Se crearán los servidores virtuales que sean necesarios.
- Elaboración de un plan de contingencia y continuidad de negocio en colaboración con el Servicio de Nuevas Tecnologías.

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 6 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20

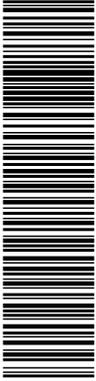


**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

- Quedarán excluidas la RESOLUCIÓN DE LAS INCIDENCIAS RELACIONADAS CON las aplicaciones Corporativas para las que existirá contrato de mantenimiento, PERO NO SU GESTIÓN Y SEGUIMIENTO HASTA LA RESOLUCIÓN por parte del tercero.
- Resolución de CUALQUIER duda y consultas tecnológicas a los técnicos municipales.
- Monitorización 24x7 de todos los componentes del CPD y los sistemas de información.
- Resolución de incidencias.
- Mantenimiento preventivo sobre los distintos sistemas de información, asesorando y llevando a cabo las labores que se estimen necesarias con el fin de evitar incidentes de seguridad o mejorar el rendimiento de los diferentes sistemas de información.
- Instalación de los parches de Sistema operativo de los servidores, así como de las aplicaciones y en los equipos de usuarios.
- Modificación de los parámetros de configuración de las mismas, switches, firewalls, routers o de cualquier dispositivo que se encuentre en nuestra infraestructura.
- Asesoría en la evolución del diseño de la arquitectura de la red.
- Mantenimiento del gestor de correo (Microsoft Exchange) o en la modalidad de Microsoft Office 365.
- Suministro de una aplicación de Gestión de Incidencias:
  - Una instalación independiente para la gestión de incidencias internas del departamento de Nuevas Tecnologías.
  - Otra instalación para la gestión de incidencias de atención al ciudadano.
  - El alcance de las funcionalidades que deberá incluir dicha aplicación se indicará en un apartado más adelante.
  - La herramienta podrá ser la misma o no, pero con 2 instalaciones independientes, una interna y otra para los ciudadanos.

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 7 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20

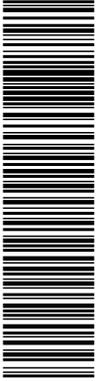


**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

- Migración y alojamiento de la plataforma de administración electrónica (Sede electrónica).
- Mantenimiento del Chasis Blade (incluidos costes anuales), de la misma manera en caso de existir cambio o nueva adquisición del chasis blade, en estos casos se descontarán los costes de mantenimiento ya que irán incluidos en el procedimiento de cambio o nueva adquisición. Se incluyen todas las actualizaciones del Chasis Blade para que siempre tenga el firmware actualizado. Estarán incluidas la mano de obra, desplazamientos, así como las piezas a sustituir.
- Mantenimiento de los 15 servidores físicos alojados en el chasis blade (incluidos costes anuales), así como de los de nueva adquisición, hasta un máximo de crecimiento de un 20 % el número de servidores. En caso de cambio, lo que no supondría un aumento el número de servidores, estos costes anuales seguirían siendo los mismos ya que no supondría un incremento de los mismos al ser un cambio. Estos servidores, tanto físicos como virtuales, deberán estar actualizados con los parches de seguridad de forma que siempre estén actualizados a la última versión de los sistemas operativos de los mismos. Estos parcheos deberán ser presentados en el informe anual que se deberá presentar. Estarán incluidas la mano de obra, desplazamientos, así como las piezas a sustituir.
- Mantenimiento de la infraestructura de Backup (incluidos costes anuales de licencias de mantenimiento de los dispositivos y del software necesario para llevar a cabo las políticas de copias de seguridad). Este mantenimiento incluirá el establecimiento de las políticas de copias de seguridad así como de todas las modificaciones que se requieran.
- Mantenimiento de sistema de robot de cintas (incluidos costes anuales del dispositivo), así como de la incorporación de un nuevo sistema de robot de cintas en caso de que se produjera un cambio del mismo. En este caso se trataría de un cambio, y debería seguirse manteniendo el de nueva adquisición (incluidos costes anuales). Este mantenimiento incluirá el establecimiento de las políticas de copias de seguridad así como de todas las modificaciones que se requieran.

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 8 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologias del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20

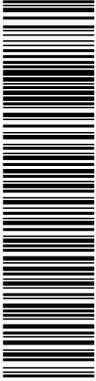


**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

- Mantenimiento del sistema de virtualización. Aquí también se incluyen cambios en la arquitectura de los sistemas de virtualización tanto los existentes actualmente como los de posibles nuevas adquisiciones. En este caso los costes de las licencias no están incluidos en el presente contrato, pero si su gestión.
- Creación de un entorno de preproducción para que antes de llevar a cabo las actualizaciones de los sistemas operativos (tanto de los servidores como de los equipos de usuarios) en producción sean probados. Este entorno estará alojado en nuestras instalaciones o fuera de ellas, según lo que el Servicio de Nuevas Tecnologías decida. Todos los costes derivados de esta instalación, tanto hardware como software serán a cargo de la empresa adjudicataria. En este caso solo será necesario tener en el entorno de preproducción un servidor, físico o virtual, por versión de sistema operativo de los servidores existentes en nuestra infraestructura tecnológica, para llevar a cabo las pruebas de los parcheos que sean necesario aplicar en cada momento.
- Deberá poder ser emitido un informe en cualquier momento donde ser reflejen las actualizaciones que se hayan hecho en todos los servidores y equipos de usuarios que conforman la arquitectura actual y futura.
- Prestación de ayuda en caso de incidente de seguridad, poniendo a disposición del Ayuntamiento al personal necesario para gestionar y resolver el incidente, incluidas las labores de gestión y comunicación con el CCN-CER, así como con la empresa responsable del SIEM y SOC del Ayuntamiento de Majadahonda. Al tratarse de algo excepcional, esto afectará al horario del personal del servicio, ya que habrá de resolver el mismo en el menor tiempo posible.
- Apoyo en la adecuación del ENS.
- Apoyo en la implantación de nuevos proyectos, en la gestión de la documentación e incidencias que puedan surgir a lo largo de los mismos.
- La empresa deberá tener asignados una serie de recursos técnicos, cuyos perfiles se indicarán posteriormente en este documento, para atender las incidencias que el técnico destinado in-situ no pueda resolver, por volumen de incidencias o capacidad

DOCUMENTO DA-Documento del expediente: <b>005 MEMORIA JUSTIFICATIVA</b>	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>S9XTR-NS64L-6QFXP</b> Fecha de emisión: <b>9 de Abril de 2024 a las 10:07:15</b> Página 9 de 9	FIRMAS 1.- Director del Area de Nuevas Tecnologías del AYUNTAMIENTO DE MAJADAHONDA. Firmado 08/09/2022 12:49	ESTADO <b>FIRMADO</b> 13/09/2022 11:20



**Ayuntamiento de Majadahonda  
(Madrid)**

Concejalía de Hacienda,  
Recursos Humanos,  
Seguridad Ciudadana  
Protección Civil y  
Administración Electrónica  
JJLR\_abp

técnica, para cumplir los SLA's que se indican en el presente pliego. Esta comunicación con los técnicos especialistas la podrá gestionar tanto el recurso destinado in situ por la empresa adjudicataria como cualquier personal técnico del Servicio de Nuevas Tecnologías.

En Majadahonda, a la fecha de su firma

El Director de Operaciones Área de Nuevas Tecnologías

Fdo.: Jaime J. López Ruiz

(Firmado Electrónicamente)