

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE SUMINISTRO DE LICENCIAS DE HERRAMIENTAS DE OFIMÁTICA, ALMACENAMIENTO EN LA NUBE Y ASISTENTE DE IA DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE SAN CRISTÓBAL DE LA LAGUNA

1. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

El objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas es fijar las condiciones técnicas que han de regir el contrato de suministro de licencias de herramientas de ofimática, almacenamiento en la nube y asistente de IA del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna.

2. ALCANCE DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá realizar las siguientes prestaciones conforme a las características técnicas establecidas en el presente pliego:


- **Suministro de licencias** de uso en modalidad de suscripción de las herramientas de ofimática que cubran las necesidades de todos los empleados municipales:
 - 600 licencias, a las que denominaremos de "tipo 1", que dispondrán de un uso completo de todas las herramientas de ofimática y el almacenamiento objeto de este contrato, tanto para su uso en la nube (software como servicio) como para su instalación sobre ordenadores del Ayuntamiento.
 - 400 licencias, a las que denominaremos de "tipo 2", que dispondrán sólo de la posibilidad de uso de las herramientas de correo electrónico y colaboración.
 - 100 licencias adicionales para la utilización de un complemento de inteligencia artificial (IA) para las herramientas de ofimática.
- **Soporte técnico** durante toda la duración del contrato ante averías, incidencias y disfunciones en cualquiera de las prestaciones que se incluye en el contrato.

Las licencias ofertadas deberán estar asociadas al Tenant del Excmo. Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna con id b2bb77a6-3c55-49ce-b75c-f0be98218a99 y podrán ser configuradas con los diferentes dominios pertenecientes a la entidad.

3. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

Dadas las características de las prestaciones a realizar y ejecución este contrato, la empresa adjudicataria deberá formar parte del programa de certificación de Microsoft con un nivel de competencia mínimo de tipo "Silver" y deberá entregar los documentos que así lo acrediten al servicio gestor dentro de los 5 días posteriores de la formalización del contrato.

A continuación, se detallan las características técnicas que han de reunir las prestaciones del contrato.

Firmado por:	SANCHEZ FELIPE JAVIER - JEFE/A DE SERVICIO Ver firma	Fecha: 15-10-2024 14:49:03	
Nº expediente administrativo: 2024-057323 Código Seguro de Verificación (CSV): D6E41817AEEEE0A03CFC5CA6606AD06E Comprobación CSV: https://sede.aytolalaguna.es/publico/documento/D6E41817AEEEE0A03CFC5CA6606AD06E			
Fecha de sellado electrónico: 16-10-2024 09:41:27 Ver sello	- 1/5 -	Fecha de emisión de esta copia: 04-11-2024 14:38:34	

3.1 Herramientas de ofimática

De manera general, estas herramientas dispondrán de las siguientes características:

- Las versiones web de las herramientas y el almacenamiento en la nube tendrán una disponibilidad 24x7x365.
- El acceso por parte de los usuarios tanto a las versiones web de las herramientas como al almacenamiento en la nube se realizará utilizando las credenciales del Directorio Activo corporativo.
- Durante toda la vigencia del contrato se dispondrá de acceso a la última versión de la que disponga el fabricante del producto.

Herramientas de tratamiento de información

Las licencias de tipo 1 tendrán acceso a un conjunto de herramientas generalistas de tratamiento de información, entre las que estarán al menos las siguientes:

- Herramienta de procesamiento de textos.
- Herramienta de hojas de cálculo.
- Herramienta de desarrollo y despliegue de presentaciones.

Dado el uso extensivo que desde hace muchos años se hace en el Ayuntamiento de las herramientas incluidas en Microsoft Office, es decir, Microsoft Word, Microsoft Excel y Microsoft PowerPoint, las herramientas ofertadas deberán tener unas características idénticas a las de las mencionadas aplicaciones, de manera que el personal del Ayuntamiento no necesite pasar por un proceso de adaptación a dichas herramientas que implique un descenso en la productividad general del personal.


Herramientas de correo electrónico y colaboración

De manera general, el sistema permitirá lo siguiente:

- Creación, modificación y eliminación de buzones y grupos de correo electrónico. Se dispondrá de capacidad ilimitada para la creación de grupos de usuarios y listas de distribución de correo.
- Se podrán establecer múltiples dominios de correo electrónico de manera global, de manera que los buzones individuales podrán tener direcciones de correo de varios dominios.
- Generación de informes con datos agregados sobre el uso de las prestaciones definidas en el contrato como herramientas de ofimática, almacenamiento y uso en dispositivos móviles.

Los buzones de correo electrónico deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Tendrán una capacidad mínima de 50 GB, tanto las licencias tipo 1 como las licencias tipo 2.
- El usuario podrá acceder al contenido de su buzón a través de cualquiera de estos dos métodos:
 - A través de los navegadores web más utilizados en sus versiones más recientes, entre los que se incluirán al menos Mozilla Firefox, Google Chrome y Microsoft Edge.

Firmado por:	SANCHEZ FELIPE JAVIER - JEFE/A DE SERVICIO	Fecha: 15-10-2024 14:49:03	
Nº expediente administrativo: 2024-057323 Código Seguro de Verificación (CSV): D6E41817AE00A03CFC5CA6606AD06E Comprobación CSV: https://sede.aytolalaguna.es/publico/documento/D6E41817AE00A03CFC5CA6606AD06E			
Fecha de sellado electrónico: 16-10-2024 09:41:27	- 2/5 -	Fecha de emisión de esta copia: 04-11-2024 14:38:34	

- A través de una aplicación instalable en local, tanto en ordenadores personales con sistema operativo Windows o macOS como desde dispositivos móviles con sistema operativo Android o iOS.
- El usuario podrá acceder a un repositorio de contactos centralizado y único de todos los usuarios con buzón de correo corporativo. Este repositorio estará permanentemente actualizado con las altas y bajas que se realicen en el sistema, sin necesidad de acción manual de ningún tipo.
- El usuario podrá crear reglas de clasificación de correo en función del texto del asunto, y dirección de correo del remitente o del destinatario.
- El usuario del buzón dispondrá de un almacén de contactos personal, en el que se podrán incluir al menos el nombre, apellidos, empresa, cargo, foto, dirección de correo y número de teléfono de cada contacto.
- El usuario del buzón de correo dispondrá de un calendario personal en el que anotar eventos, citas, etc., y podrá además crear calendarios adicionales para otros usos que podrán compartir con otros usuarios del servicio estableciendo permisos de visualización o edición.

Por otra parte, las licencias de tipo 1 dispondrán también de un complemento para la gestión del trabajo en equipo, incluyendo herramientas de chat, gestión de archivos, calendarios y videollamadas, entre otras. Este sistema será accesible a través de cualquiera de estos dos métodos:

- A través de los navegadores web más utilizados en sus versiones más recientes, entre los que se incluirán al menos Mozilla Firefox, Google Chrome y Microsoft Edge.
- A través de una aplicación instalable en local, tanto en ordenadores personales con sistema operativo Windows o macOS como desde dispositivos móviles con sistema operativo Android o iOS.


Complemento de inteligencia artificial

Este complemento permitirá dotar a ciertas licencias tipo 1 de capacidades de asistente basado en inteligencia artificial generativa, que se integrará de manera nativa con las herramientas de tratamiento de información y de correo electrónico y colaboración, tanto para la creación de contenido (texto, imágenes, presentaciones, etc.) como para la gestión y el seguimiento del correo electrónico y las reuniones.

3.2 Almacenamiento en la nube

Las licencias provistas incluirán almacenamiento en la nube con un funcionamiento 24x7x365 y con las siguientes características:

- Por cada licencia de usuario de tipo 1 se dispondrá de 1 TB de capacidad mínima para almacenamiento de información personal.
- Se dispondrá también de al menos 5 TB de almacenamiento para uso general compartido a toda la organización, y se proporcionarán las herramientas necesarias para gestionar los permisos de acceso al almacenamiento compartido.

Firmado por:	SANCHEZ FELIPE JAVIER - JEFE/A DE SERVICIO	Fecha: 15-10-2024 14:49:03	
Nº expediente administrativo: 2024-057323 Código Seguro de Verificación (CSV): D6E41817AE00A03CFC5CA6606AD06E			
Comprobación CSV: https://sede.aytolaguna.es/publico/documento/D6E41817AE00A03CFC5CA6606AD06E			
Fecha de sellado electrónico: 16-10-2024 09:41:27	- 3/5 -	Fecha de emisión de esta copia: 04-11-2024 14:38:34	

- El acceso a los ficheros de trabajo de las aplicaciones de ofimática de tratamiento de información descritas en el punto anterior permitirá la edición en línea y simultánea por parte de varios usuarios, de manera que se facilite el trabajo colaborativo.
- Se dispondrá de aplicaciones compatibles con Windows y macOS que permitan sincronizar tanto el almacenamiento personal como el compartido en un ordenador personal, permitiendo por tanto que su contenido esté disponible sin conexión.
- Se dispondrá de una herramienta de diseño de formularios para la creación de encuestas y sondeos de manera colaborativa que puedan ser compartidos y cuyos resultados puedan ser almacenados para poder ser explotados posteriormente. Esta herramienta será compatible con los navegadores web más utilizados en sus versiones más recientes, entre los que se incluirán al menos Mozilla Firefox, Google Chrome y Microsoft Edge.

3.3 Seguridad

La empresa adjudicataria deberá implementar las siguientes medidas de seguridad:

- **Credenciales unificadas con Directorio Activo.** El acceso de los usuarios a las herramientas de ofimática y al almacenamiento en la nube se realizará mediante las mismas credenciales que ya existen en el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, para lo que se realizarán los trabajos que lo permitan.
- **Acceso seguro.** El acceso de los usuarios a las herramientas de ofimática y al almacenamiento en la nube se realizará mediante interfaz web y a través del protocolo HTTPS. El certificado SSL del servidor deberá ser reconocido como seguro por defecto al menos por los navegadores Mozilla Firefox, Google Chrome, y Microsoft Internet Explorer y Edge.
- **Filtrado del correo SPAM.** De manera general, se bloquearán los mensajes de correo para los que se pueda confirmar que su contenido es peligroso, y en caso de que exista una sospecha fundamentada de este hecho pero que no se pueda confirmar, se marcará y clasificará el mensaje como sospechoso, y se permitirá al usuario elegir qué hacer con el mensaje, confirmando o no su condición de mensaje a descartar.

3.4 Soporte técnico

El contratista deberá poner a disposición de este Ayuntamiento un canal único de contacto consistente en al menos una dirección de correo electrónico y un número de teléfono a través del que notificar las incidencias con las prestaciones objeto del contrato.

Los tiempos máximos de resolución de averías e incidencias se establecen en función del impacto de las mismas y son los siguientes:

Impacto	Número de usuarios afectados	Tiempo máximo de resolución de averías/incidencias
Bajo	Menos de 5 usuarios	48 horas

Impacto	Número de usuarios afectados	Tiempo máximo de resolución de averías/incidencias
Medio	Entre 5 y 20 usuarios	24 horas
Alto	Más de 20 usuarios	4 horas

En caso de indisponibilidad de cualesquiera de las prestaciones objeto del contrato, se establecerán y habilitarán por el adjudicatario las correspondientes páginas de cortesía e información.

3.5 Accesibilidad

Todos los interfaces de usuario, tanto en los accesos desde ordenadores personales como de dispositivos móviles, deberán cumplir lo estipulado en el Real Decreto 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público, así como los protocolos internacionales de accesibilidad "Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0" de la W3C, y el estándar UNE 139803:2012 o equivalente.

4. ENTREGA E INSTALACIÓN

El plazo máximo de entrega e instalación de las licencias previstas en este PPT será al día siguiente a la entrada en vigor del contrato.

En San Cristóbal de La Laguna, en la fecha de la firma.

El Jefe de Servicio de Informática,

Javier Sánchez Felipe