

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO, GESTIÓN Y MANTENIMIENTO DE SERVICIOS Y SISTEMAS INFORMÁTICOS

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato, con arreglo a las prescripciones técnicas que se establecen en el presente pliego es el servicio de asesoramiento, gestión y mantenimiento de servicios y sistemas informáticos de la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal.

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL SERVICIO

Se comprende en el objeto del contrato el servicio de asesoramiento, gestión y mantenimiento de servicios y sistemas informáticos que hoy por hoy requiere la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal:

2.1 Antivirus

- ❖ Licencia Kaspersky MPS
- ❖ Protección contra amenazas de correo, web y archivos
- ❖ Prevención de intrusiones
- ❖ Prevención de ransomware y exploits
- ❖ Protección de Microsoft Office365

2.2 Cuota anual servicio VPS

- ❖ VPS Gestionada SSD
- ❖ Procesador con 2 cores
- ❖ 8 Gb de memoria RAM
- ❖ Disco de estado sólido (SSD) de 300 Gb
- ❖ Windows Server SPLA

2.3 Cuota anual licencias Office

- ❖ Licencias de Buzón de correo 50Gb + Teams + OneDrive para 2 cuentas de correo por unidad de usuario.

2.4 Cuota renovación firewall

- ❖ Renovación licencias firewall Sophos XG 115 Xstream Protection, Email Protection, Server Protection 12 MOS

2.5 Bolsa de horas Soporte + Mantenimiento

- ❖ Bolsa de 30 horas (tanto en remoto como presencial en función de las necesidades del adjudicador) para soporte y mantenimiento de sistemas, equipos, correo exchange, Teams, antivirus....

Con todo ello se pretende asegurar el correcto funcionamiento de los sistemas e infraestructuras informáticas de la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal y al mismo tiempo dar respuesta y solución a las peticiones e incidencias relacionadas para mantener el servicio de los activos tecnológicos.

Se requiere que el servidor sea un WINDOWS SERVER 2019 o superior con un firewall en la puerta y digital/virtual y no presencial debido a las siguientes cuestiones:

- Normal y habitualmente las prestaciones del asesoramiento se realizarán en dependencias de la mancomunidad pero estas no son fijas hoy por hoy.
- Puede que debido a futuras incorporaciones no todo el personal de la mancomunidad se encuentre en dependencias de la mancomunidad sino que en otros espacios municipales de la comarca por lo que podrá tener que realizarse las prestaciones fuera de las mismas así como la conectividad de sus equipos al servidor online.

2.6 Especificaciones y desarrollo de los servicios

2.6,1 Puesto de trabajo y hardware general

A modo de ejemplo ilustrativo y no limitativo, se presenta una relación no exhaustiva de especificaciones de los servicios que deberá realizar la empresa adjudicataria en función de las necesidades de la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal:

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- Administración de la red y su tipología, así como sus dispositivos (routers, switches, modems, firewalls, hubs, etc ...) cualquiera que sea su clase.
- Administración de las cuentas de correo electrónico a cargo de la Mancomunidad.
- Administración de ficheros (permisos, accesos, recuperación, otras tareas de actuación sobre cualquier tipo de fichero)
- Instalación, reinstalación, migración y subida y bajada de versiones de software, sistemas operativos y aplicativos generales en cualquier puesto de trabajo.
- Actualización periódica de los inventarios de software, hardware, licencias y redes de comunicaciones de la entidad.
- Instalación de dispositivos, conexión y puesta en marcha; Mantenimiento, instalación y reinstalación de equipamiento informático. Así como una posible reubicación de los mismos.
- Distribución de software, ya sea mediante instalaciones remotas o locales, así de todas las actualizaciones de seguridad para los productos (hardware o software) instalado en la Mancomunidad.
- En referencia al hardware es necesario asegurar el correcto funcionamiento de todos los elementos de la instalación (ordenadores, impresoras, etc...) mediante la reparación o sustitución del hardware defectuoso o mediante la gestión de las incidencias/averías con los proveedores de los contratos de mantenimiento si los hubiera. Si como consecuencia de un fallo de hardware hay software afectado, será necesaria su reconfiguración o reinstalación.
- Gestión de recursos compartidos en la red y de cada puesto de trabajo
- Asesoramiento en la compra de material informático que resulte necesario.
- Seguimiento de la persona usuaria hasta la total incorporación al trabajo cotidiano.
- Mantenimiento predictivo y preventivo de los servicios y sistemas de almacenamiento.
- Copias de seguridad y seguimiento del éxito o fracaso de las mismas diariamente, resolviendo los problemas que puedan surgir. Revisión del contenido de las copias de seguridad para evitar copias innecesarias
- Asistencia a las personas usuarias (CAU): Asesoramiento técnico básico a las personas usuarias en el manejo de los equipos y aplicaciones.

El ámbito de actuación del CAU será:

- 1º. Todos/as las personas usuarias de la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal que acceden a la red de datos y los servicios y aplicativos dispuestos sobre la misma.
- 2º. Personal invitado, personal en tránsito y personal subcontratado autorizado, pudiendo acceder desde la intranet o desde internet.
- 3º. Todos los equipos propiedad de la mancomunidad que se encuentren en la intranet o internet.
Se realizarán de forma remota o presencial dependiendo de lo que requiera el adjudicador o sea necesario.

Los tiempos de resolución de las incidencias serán los siguientes:

	CRITICAS	ALTAS	MEDIAS	BAJAS
RESOLUCION	4 horas	4 horas	12 horas	24 horas

En caso de necesidad, una persona técnica de soporte del servicio tendrá que desplazarse a cualquier ubicación donde haya o vaya a haber infraestructura administrada por el servicio.

En caso de ser requerida la presencia de una persona técnica en una de las instalaciones por petición expresa, los tiempos de respuesta serán como máximo de 24 horas.

Quedan excluidas las incidencias que tengan que ser escaladas al fabricante del producto/equipo afectado.

2.7. Servidores.

- Montaje, configuración, administración y mantenimiento de **servidores (virtuales)** y sistemas, así como la instalación y configuración de nuevos que sean necesarios.
- **Adaptación del resto de nuevos puestos para su integración en el sistema/servidor online.**

2.8. Redes e infraestructuras.

- Planificación de redes.
- Comprobación de cableado.
- Instalación de dispositivos de red.
- Puesta en marcha de las redes.
- Configuración de los sistemas operativos del hardware implicado Redes de datos corporativas ofrecidas por parte de operadores de telecomunicaciones y su incidencia en la infraestructura informática municipal.

2.9 Sistemas Operativos y Aplicativos de uso general.

- Instalación de sistemas operativos y aplicativos, adecuación a los sistemas, mantenimiento y actualizaciones.
- Resolución de dudas de uso que se planteen.
- Asesoramiento para adaptarlos al trabajo cotidiano

2.10 Sistemas de accesos

- Configuración de usuarios y programación de sistemas de acceso.
- Gestión de instalaciones y averías.

3. PRECIO UNITARIO POR USUARIO

El precio tipo máximo de licitación será el siguiente: **1.300€/usuario IVA incluido (1.074,38 € sin IVA). La unidad de facturación será el número de usuarios.** El número de usuarios vendrá determinado por el número de miembros de la plantilla de la mancomunidad. La estimación hoy por hoy es de 5 usuarios por lo que el presupuesto base de licitación es de **6.500,00€ IVA incluido (5.371,90 € sin IVA)**

4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Lugar y horario

El lugar de prestación de estos servicios será principalmente el local donde se encuentra instalada la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal y **aquellos otros espacios de la comarca donde haya plantilla de esta entidad local.** A efectos de facilitar un servicio más ágil al adjudicatario usará siempre que sea posible, herramientas de conexión remotas que faciliten una resolución más rápida de las incidencias reportadas, **pero debe garantizarse la asistencia presencial en el caso de que así lo requiera el adjudicador.**

El horario de atención mínima a las personas usuarias será de:

- Lunes a viernes desde las 08:00 horas a las 16:00 horas.

En base a las necesidades del servicio, podrá ser requerida la prestación presencial en el mismo horario de funcionamiento de la Mancomunidad.

Las empresas interesadas deberán realizar sus propuestas sobre **52 semanas al año.**

En el supuesto de que los días de servicio predeterminados por la Mancomunidad coincidan con festivos, el adjudicatario deberá recuperarlos la semana siguiente o en su caso anterior.

4.2. Obligaciones del contratista

El contratista deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- **El adjudicatario deberá disponer de un seguro de responsabilidad profesional por cuantía no inferior a 150.000,00 euros, y deberá figurar como asegurado adicional la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal.**
- El contratista está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene en el trabajo, quedando la Mancomunidad exonerada de responsabilidad por este incumplimiento. El personal de la empresa dependerá exclusivamente de la empresa contratista, y únicamente ésta tendrá los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.
- Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario, siempre que se vaya a producir una variación en la plantilla con la que da inicio el contrato, bien sea por jubilación, baja voluntaria, despido, etc., o siempre que se produzca una variación por necesidades del servicio estará obligado a comunicarlo previamente a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal.
- Será responsabilidad del contratista organizar el servicio de manera que se garantice la prestación íntegra de las prestaciones contratadas y a la vez los derechos socio-laborales de sus trabajadores, sin que la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal interfiera en las decisiones que adopte para cada trabajador más allá de asegurarse que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y de la correcta ejecución de todas las prestaciones contratadas.

- El contratista está obligado a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales o materiales suficientes para ello.

4.3. Confidencialidad, propiedad intelectual y uso del lenguaje

El contratista queda obligado a tratar de forma confidencial y reservada la información recibida, así como a tratar los datos conforme a las instrucciones y condiciones de seguridad que dicte el órgano de contratación.

El contratista adquiere, igualmente, el compromiso de la custodia fiel y cuidadosa de la documentación que se le entregue para la realización del trabajo y, con ello, la obligación de que ni la documentación ni la información que ella contiene o a la que acceda como consecuencia del trabajo llegue, en ningún caso, a poder de terceras personas.

El adjudicatario deberá indemnizar a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal por los daños y perjuicios causados por la contravención del deber de sigilo profesional.

Todos los derechos de propiedad intelectual y de copyright que se puedan derivar de los trabajos objeto de la asistencia serán de la propiedad exclusiva de la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal, y no podrán ser utilizados o reproducidos más que en la medida en que sea necesario para desarrollar los trabajos contratados, comprometiéndose el adjudicatario a devolverlos al finalizar el contrato.

4.4. Condiciones sobre el uso los idiomas oficiales en la Comunidad Autónoma Vasca

Todos aquellos estudios, informes, proyectos o trabajos relacionados con el objeto del contrato e interfaces de los programas informáticos (textos y audios) deberán realizarse en los dos idiomas oficiales.

Respecto a la **atención al usuario (consultas, formación...), así como asesoramiento en reuniones mediante informes deberá garantizar un servicio bilingüe.**

5.- EQUIPO DE TRABAJO

Con el fin de proporcionar los servicios requeridos por la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal, el equipo de trabajo deberá constar, como **mínimo de 2 personas con los siguientes perfiles:**

5.1. Personal responsable del servicio: Desempeñará entre otras, tareas de Coordinador: persona que planifica, dirige, controla y administra los recursos humanos y materiales asignados al servicio. Entre sus funciones está el presentar a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal los entregables y los informes solicitados entre otros. Deberá acreditar como mínimo: Un mínimo de 5 años de experiencia en funciones similares en servicios prestados a las Administraciones Públicas o en empresas privadas o de experiencia en el entorno informático en que se desarrollan los trabajos.

5.2. Personal técnico: el personal técnico asignado al contrato deberá acreditar como mínimo:

- * Titulación de ciclo formativo de grado superior en Informática
- * Mínimo de 3 años de experiencia en servicios prestados en funciones relacionadas con sistemas informáticos y telecomunicaciones en la Administración Pública o en empresas privadas.

6.- TRASPASO DE CONOCIMIENTO

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 2 semanas con un total máximo de 8 horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno de la Mancomunidad), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “conocimiento” de todos los aspectos del funcionamiento del servicio.

Y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición. En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar toda la información, documentación, etc. que obre en su poder a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal procediendo a la “devolución del servicio” a éste.
La Mancomunidad podrá solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento. Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará todo el material propiedad de la Mancomunidad que tenga la empresa adjudicataria.
- Se entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos
- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc.
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- En general, eliminará la información asociada a la Mancomunidad Nerbioi-Ibaizabal, devolverá el material que sea propiedad de éste y colaborará en la transición sin afección a la normal operación de la Mancomunidad.

7.- CONOCIMIENTOS Y EXPERIENCIA

La acreditación de la experiencia profesional exigida se deberá llevar a cabo mediante certificados expedidos por el órgano competente de la Administración Pública o de las empresas donde se hayan prestado estos servicios, haciendo mención expresa de la experiencia en las tareas referidas y en la utilización de las herramientas descritas.