

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA PARA LA ASOCIACIÓN ZINEUSKADI MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1.El objeto de la presente licitación lo constituye la prestación de los servicios de informática para la ASOCIACIÓN ZINEUSKADI DE DONOSTIA (en adelante Zineuskadi), de conformidad con lo previsto en el presente Pliego y en el Pliego de las Cláusulas Administrativas Particulares y su Carátula.

1.2.Código CPV:

72610000-9 Servicios de apoyo informático (Principal)

72611000-6 Servicios de apoyo informático técnico

1.3.Expt. N°: SERV_11/2026

2. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

El servicio objeto del contrato comprenderá, entre otros: la administración y mantenimiento de cuentas de correo electrónico corporativas, la gestión de copias de seguridad (backups) de datos y documentos, la supervisión básica de los sistemas relacionados con dichos servicios, el soporte técnico básico e intervención en incidencias vinculadas a los servicios anteriores. Además de la restauración de datos, cuando resulte técnicamente posible y existan copias íntegras disponibles.

Estos servicios se prestarán para el personal de Zineuskadi.

Los servicios se prestarán a requerimiento de Zineuskadi y conforme a las condiciones específicas que ésta determine en cada solicitud. La prestación del servicio se realizará principalmente sobre la infraestructura tecnológica y los servicios digitales utilizados por la entidad contratante, con independencia de que estos se encuentren alojados en instalaciones propias, en servicios externos o en plataformas de terceros contratadas por Zineuskadi.

La ejecución de los trabajos se llevará a cabo preferentemente de forma remota, mediante acceso telemático seguro a los sistemas y servicios objeto del contrato.

Cuando resulte necesario por motivos técnicos, organizativos o de coordinación, podrán realizarse actuaciones presenciales en las dependencias de Zineuskadi o en la ubicación donde se encuentren los equipos o sistemas afectados.

El entorno tecnológico objeto de soporte está constituido principalmente por:

- Cuentas de correo electrónico corporativas.
- Sistemas de almacenamiento de documentación y archivos.
- Sistemas de copias de seguridad asociados a los datos y documentos de Zineuskadi.
- Servicios y recursos básicos relacionados con la disponibilidad y funcionamiento de los elementos anteriores.

Asimismo, podrán quedar comprendidos dentro del ámbito funcional del servicio aquellos recursos auxiliares estrictamente necesarios para garantizar la continuidad operativa del correo electrónico, la correcta ejecución de las copias de seguridad y la recuperación de la información.

Los trabajos a realizar serán, entre otros, los siguientes:

Servicios de carácter permanente

- Administración de cuentas de correo electrónico corporativas.
- Creación, configuración, modificación y eliminación de cuentas de correo electrónico.
- Mantenimiento del sistema de correo y resolución de incidencias básicas relacionadas con su funcionamiento.
- Soporte técnico básico asociado al uso del correo electrónico por parte de Zineuskadi.
- Implementación y mantenimiento del sistema de copias de seguridad.
- Realización periódica de copias de seguridad de documentos, archivos y datos de Zineuskadi.
- Custodia de las copias de seguridad en sistemas o servidores seguros.
- Supervisión básica del estado de los sistemas relacionados con el correo y los backups.
- Restauración de datos, archivos o documentos en caso de pérdida o incidencia, cuando sea técnicamente posible.

Condiciones de prestación

La prestación de los servicios se realizará bajo las siguientes condiciones:

- El soporte se prestará dentro del horario laboral habitual, salvo pacto distinto entre las partes.
- Las incidencias críticas relacionadas con pérdida de datos o imposibilidad de acceso al correo electrónico serán atendidas con la mayor prioridad posible.
- Las actuaciones se realizarán preferentemente de forma remota, de manera ordinaria y habitual.
- Cuando una incidencia requiera intervención específica no incluida en el alcance ordinario del contrato, esta podrá ser tratada como servicio extraordinario, previa valoración y aceptación por parte de Zineuskadi.

Actuaciones incluidas

Sin carácter limitativo, se incluyen dentro de la ejecución del contrato las siguientes actuaciones:

- Diagnóstico de incidencias relacionadas con el correo corporativo.
- Revisión del correcto funcionamiento de las cuentas y parámetros básicos de configuración.
- Comprobación periódica del estado de los procesos de copia de seguridad.
- Verificación de la disponibilidad de los datos respaldados.
- Soporte en procesos de recuperación de información.
- Asistencia técnica básica a Zineuskadi en el uso de los servicios comprendidos en el contrato.

3. MEDIO HUMANOS A ADSCRIBIR

Los servicios contratados deberán ejecutarse conforme al plan de trabajo y a la metodología ofertados por la empresa adjudicataria, y serán prestados por el personal que cuente con la capacitación adecuada y cumpla los requisitos previstos en la cláusula 19.1.e) del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

De esta manera, la adjudicataria deberá adscribir al contrato, al menos, a **DOS (2) personas** con una experiencia profesional de al menos **TRES (3) AÑOS** como técnicas/os informáticas/os en el ámbito de los servicios de informática.

Asimismo, las personas mencionadas en la carátula deberán contar con competencia suficiente, oral y escrita, en euskera para poder prestar el servicio en dicho idioma cuando así se requiera.

La adjudicataria designará, a una persona que ejercerá la jefatura del proyecto, quien actuará como interlocutora responsable ante Zineuskadi y asumirá la dirección y coordinación de los servicios.

Corresponderá a esta persona, entre otras, las siguientes funciones:

- Responsabilizarse, en última instancia, de la correcta ejecución de los servicios requeridos por Zineuskadi.
- Velar por la garantía de la calidad del servicio y realizar su seguimiento continuo.
- Ostentar la representación de la empresa contratista ante Zineuskadi en todo lo relativo a la ejecución del contrato.
- Organizar la ejecución de los servicios contratados y trasladar al personal adscrito las órdenes, criterio de realización del trabajo y directrices necesarias para su correcta prestación, de conformidad con las instrucciones recibidas de Zineuskadi
- Colaborar con Zineuskadi en la resolución de los problemas que pudieran surgir en materia de personal durante la vigencia del contrato.
- Mantener el contacto con Zineuskadi siempre que resulte necesario para la adecuada coordinación del servicio.

Asimismo, dicha persona será responsable de velar por que la ejecución del contrato se desarrolle en condiciones que no den lugar a situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de personas trabajadoras ni a la declaración de relaciones de laboralidad entre Zineuskadi y el personal de la empresa contratista adscrito a la ejecución del contrato.

4. OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA

4.1. Infraestructura, medios materiales y autorizaciones

La adjudicataria gestionará en todo caso los servicios en sus propias oficinas, nunca en las de ZINEUSKADI debiendo entregar a los interesados la documentación correspondiente vía email y si esto no fuera posible, dicha entrega se realizaría puntualmente en las dependencias de la entidad.

La adjudicataria deberá disponer de los equipos o sistemas informáticos y ofimáticos adecuados para el buen funcionamiento de los servicios entregados.

La empresa adjudicataria deberá poseer todas las autorizaciones y licencias administrativas necesarias para el desarrollo de su actividad empresarial, siendo además ella la única responsable de las prestaciones del contrato.

4.2. Privacidad de los servicios prestados

La empresa adjudicataria deberá guardar el debido sigilo sobre el contenido y desarrollo del contrato.

La información proporcionada por ZINEUSKADI acerca de las personas usuarias finales de los servicios a contratar será única y exclusivamente utilizada por la empresa

adjudicataria para realizar la prestación del contrato y con el fin de proporcionar una mejor asistencia, debiendo garantizar una absoluta privacidad y confidencialidad de dichos datos.

4.3. Obligaciones en materia de seguridad y responsabilidad

Será por cuenta y cargo de la contratista indemnizar todos los daños y perjuicios que, como consecuencia de la ejecución del servicio adjudicado, puedan causarse a terceros, ya sean daños personales y/o materiales, que puedan derivarse para cualquier tercero (entendiéndose por tales las personas usuarias de los servicios) de la ejecución del presente contrato o, en su caso, reparar o sustituir los bienes dañados que sean susceptibles de ello.

Por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer de una póliza de seguro de responsabilidad civil que cubra los posibles daños derivados de la ejecución del contrato, en los términos establecidos en el apartado 18 de la Carátula.

Estos seguros deberán estar vigentes durante toda la duración del contrato y acreditarse con carácter previo a la formalización.