PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Expediente nº: 2022021

Objeto: Servicios de soporte y mantenimiento para un óptimo y fiable uso de los equipamientos audiovisuales de las oficinas del Basque CyberSecurity Centre.

SUMARIO

1. Contexto....3
2. Objeto de la contratación....3
3. Descripción de las actividades a desarrollar....3
3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS....3
3.2. ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO....4
3.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN....4
3.4. MANTENIMIENTOS GENERALES Y ESPECIALES....4
3.4.1. SERVICIO CORRECTIVO URGENTE Y NO URGENTE....4
3.4.1.1. SOLICITUDES MUY URGENTES....4
3.4.1.2. SOLICITUDES URGENTES....4
3.4.1.3. SOLICITUDES NORMALES....4
3.4.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO....5
3.4.3. MANTENIMIENTO CONDUCTIVO....5
4. ANEXOS....6

1. CONTEXTO

El Basque CyberSecurity Centre, es una iniciativa que se enmarca en SPRI-Agencia Vasca de Desarrollo Empresarial, (en adelante "**SPRI**"), entidad dependiente del Departamento de Desarrollo Económico, Sostenibilidad y Medio Ambiente del Gobierno Vasco.

El Basque CyberSecurity Centre, como unidad de SPRI, es la entidad de referencia para el desarrollo de la ciberseguridad y de la confianza digital de ciudadanos, empresas e instituciones públicas en Euskadi, especialmente para los sectores estratégicos de la economía de la región.

El Basque CyberSecurity Centre es un instrumento del Gobierno Vasco para elevar la cultura de la ciberseguridad en la sociedad vasca y aspira a erigirse como punto de encuentro entre oferentes y demandantes de servicios especializados, generando con ello una oportunidad para la innovación, potenciando la competitividad de las empresas y facilitando que la ciudadanía desarrolle hábitos para una actividad digital más segura.

Para alcanzar sus objetivos, el Basque CyberSecurity Centre se define como una iniciativa transversal que desde su inicio involucra a cuatro Departamentos del Gobierno Vasco, el ya antes citado de Desarrollo Económico e Infraestructuras, el de Seguridad, el de Gobernanza Pública y Autogobierno, y el de Educación. La actividad incluirá proyectos de investigación, iniciativas de emprendimiento y colaboración coordinada con otros agentes competentes a nivel estatal e internacional. No en vano se trabaja en estrecha colaboración con agentes de la Red Vasca de Ciencia Tecnología e Innovación que forman parte de su Comité Permanente.

La misión del Basque CyberSecurity Centre es por tanto promover y desarrollar la ciberseguridad en la sociedad vasca, dinamizar la actividad empresarial de Euskadi y posibilitar la creación de un sector profesional que sea referente. En este contexto se impulsará la ejecución proyectos de colaboración entre actores complementarios en los ámbitos de la innovación tecnológica, de la investigación y de la transferencia tecnológica a la industria de fabricación avanzada y otros sectores.

El Basque CyberSecurity Centre ofrece diferentes servicios en su rol como Equipo de Repuesta a Incidentes (en adelante CSIRT, por sus siglas en inglés "Computer Security Incident Response Team") y trabajará en el ámbito de la Comunidad Autónoma del País Vasco para aumentar su capacidad de detección y alerta temprana de nuevas amenazas, la respuesta y análisis de incidentes de seguridad de la información, y el diseño de medidas preventivas para atender a las necesidades de la sociedad vasca.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El área del Basque CyberSecurity Centre de SPRI, precisa contratar el "Servicio de soporte y mantenimiento para un óptimo y fiable uso de los equipamientos audiovisuales de las oficinas del Basque CyberSecurity Centre".

Todos los servicios contratados se prestarán con sujeción estricta a lo especificado en el presente Pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas, así como a lo dispuesto en el documento mediante el que se formalice el contrato y en el contenido de la oferta seleccionada.

Por esta razón los licitadores especificarán, dentro del Programa de trabajos que han de presentar, todas y cada una de las diferentes prestaciones ofertadas, definiendo su contenido y su alcance. Todo ello conforme a las exigencias más detalladas, considerándose como mínimas las fijadas en el presente Pliego.

3. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES A DESARROLLAR

3.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

En este apartado se describen las características que conforman el objeto del contrato y que el adjudicatario deberá prestar.

Los referidos requisitos deben entenderse como mínimos (a excepción de que se indique lo contrario) pudiendo los licitadores ampliarlos y mejorarlos en sus ofertas.

El adjudicatario deberá aportar el **conocimiento**, las **metodologías** y el **equipo humano** necesario, apoyándose en los **recursos técnicos** que considere necesarios (que serán facilitados por el adjudicatario), para asegurar un resultado óptimo en la prestación del servicio. **Se entiende por recurso técnico, cualquier tipo de software, hardware o licencia necesaria** para la prestación del servicio en condiciones óptimas.

La realización del trabajo será eminentemente PRESENCIAL en las oficinas del Basque CyberSecurity Centre.

El adjudicatario se obliga a guardar secreto y a hacerlo guardar al personal que emplee para la prestación del servicio, respecto a toda la información que con motivo del desarrollo de los trabajos llegue a su conocimiento, no pudiendo utilizarla para sí o para otra persona o entidad.

3.2. ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO

Servicio de soporte y mantenimiento para un óptimo y fiable uso de los equipamientos audiovisuales de las oficinas del Basque CyberSecurity Centre.

3.3. ÁMBITO DE ACTUACIÓN

El inventario de equipos objeto de licitación se especifica en el **Anexo I.**

El mantenimiento se realizará en todos y cada uno de los elementos especificados en el citado **Anexo I**.

3.4. MANTENIMIENTOS GENERALES Y ESPECIALES

A los efectos del presente Pliego se establecen tres tipos de mantenimiento que a continuación se relacionan:

3.4.1. SERVICIO CORRECTIVO URGENTE Y NO URGENTE

Asistencia técnica en reparación de averías en conexiones, cableados, etc. causadas por el uso continuado o desgaste de los equipos. Incluye salida técnicos, mano de obra y materiales. NO INCLUYE EQUIPOS.

Dado que un fallo puede suponer una afección a la normal operativa, se establecen los siguientes niveles de servicios.

3.4.1.1. SOLICITUDES MUY URGENTES

Serán aquellas que impiden a un conjunto de trabadores no poder realizar sus funciones de manera ordinaria. El tiempo de respuesta deberá ser atendida en un plazo máximo de 30 minutos, debiendo el licitante poner todos los recursos necesarios, para la más pronta resolución del incidente.

3.4.1.2. SOLICITUDES URGENTES

Serán aquellas solicitudes que impidan a algún trabajador realizar sus funciones de manera ordinaria o que limiten el normal desarrollo del trabajo a un conjunto de trabajadores. En este caso se deberán dar respuesta en un tiempo máximo de 2 horas desde la detección del incidente, igualmente poniendo los máximos recursos posibles para la más pronta resolución de la incidencia.

3.4.1.3. SOLICITUDES NORMALES

Serán aquellas que no impiden el cumplimiento de las tareas de ningún trabajador, siendo el tiempo máximo de respuesta la siguiente jornada laboral.

3.4.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO PROGRAMADO

El licitante deberá realizar una propuesta de mantenimiento preventivo a realizar.

Se establecerán 3 revisiones al año, cuatrimestrales, de puntos clave de instalación y prueba de todas las funcionalidades habilitadas. 3 revisiones al año.

Como resultado de estas actuaciones, el licitante deberá presentar un informe sencillo con las actuaciones realizadas.

3.4.3. MANTENIMIENTO CONDUCTIVO

Actualizaciones de Software y mejoras posibles en conectividad y funcionalidad de los equipamientos audiovisuales.

4. ANEXOS

ANEXO I

INVENTARIO DE EQUIPOS

Zona	Equipo	Unidades
Sala 1 (VideoWall)	Monitor Samsung UD55E-B	8
	Altavoces EXTRON SF 3C LC	4
	Matriz de audio EXTRON DMP64	1
	Amplificador EXTRON XPA1002	1
	Microfono de mano senheiser EM-100	1
	Sistema de conmutación de señales TVONE CORIO C3-510 Incluye 6 tarjetas de expansión	1
	Sistema control EXTRON MLC 200	1
Sala 2 (Crisis)	Sistema de proyección Sony VPL-PHZ10,	1
	Pantalla de proyección PROJECTA 162X280 16:9	1
	Sistema de conmutación de señales EXTRON SW2HD	1
	PC INTEL NUC i5 W10	1
	Cámara Logitech PRO 2	1
	Sistema de micro/altavoz ClearOne Chat Attach	1
Sala 3 (Reuniones)	Monitor Samsung 65" QM65F	1
	Sistema de audioconferencia Konftel 300IPX	1