PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Procedimiento abierto

CONTRATO DE MANTENIMIENTO DEL SOPORTE INFORMATICO, ASÍ COMO DE LOS SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS INFORMÁTICAS PARA BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DEL SOPORTE INFORMATICO, ASÍ COMO DE LOS SISTEMAS E INFRAESTRUCTURAS INFORMÁTICAS PARA BILBAO BIZKAIA MUSEOAK.

INDICE

1. DESCRIPCIÓN DE LA LICITACIÓN 4
1.1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.2. ÁMBITO GEOGRÁFICO 4
1.3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS 5
1.4. ESTADO ACTUAL DE LAS INSTALACIONES 6
2. SERVICIOS A PRESTAR 6
2.1. AUDITORIA INICIAL DE LA RED Y LOS EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE 6
2.2. ESTUDIO Y PROPUESTA DE MEJORA 7
2.3. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN 8
2.3.1. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS 8
2.3.2. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES Y ACCESO WIFI 9
2.3.3. GESTIÓN DE PROGRAMAS SOFTWARE, LICENCIAS Y SOFTWARE EN LA NUBE 10
2.3.4. CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN DE APLICACIONES DE SEGURIDAD 10
2.3.5. ASESORAMIENTO EN MODERNIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE EQUIPOS HARDWARE Y PROGRAMAS SOFTWARE 10
2.3.6. GESTIÓN DE CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y ALMACENAMIENTO ONLINE 11
2.3.7. MANTENIMIENTO DE PÁGINAS WEB 12
2.3.8. COORDINACIÓN DE Y CON LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES 13
2.3.9. ASESORÍA Y FORMACIÓN EN TICS 13
2.3.10. LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE RACKS 14
3. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO 14
3.1. IMPLANTACIÓN 14
3.2. GESTIÓN DE CONTRATO 15
3.3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CANAL DE GESTIONES 15
3.4. LABORES DE MANTENIMIENTO 16
3.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 16
3.6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO 18
3.7. CONTROL DE INVENTARIO Y GMAO 20
3.8. INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES 20
4. CALIDAD 21
5. OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO 21
6. BILINGÜISMO EN LOS INFORMES 22

7. CONTROL Y SUPERVISION DEL SERVICIO 22
8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO 23
9. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO 24
10. CLÁUSULA DE CONFIDENCIALIDAD 24
11. ANEXOS 25
11.1. ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE EQUIPAMIENTO 26
11.2. ANEXO II. PROPUESTA DE PLANTILLA DE AUDITORIA 27
11.3. ANEXO III. DOCUMENTACIÓN 28

1. DESCRIPCIÓN DE LA LICITACIÓN

1.1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación del **servicio de mantenimiento de soporte informático, así como de los sistemas e infraestructuras informáticas para Bilbao Bizkaia Museoak (BBM)**, tanto a nivel de hardware (ordenadores, servidores, TPV, etc.), como de software (aplicaciones, cuentas de correo, etc.); mantenimiento de soportes audiovisuales y proyección de imagen; y servicio de web, así como el mantenimiento de las infraestructuras necesarias para la correcta prestación del servicio.

Las actuaciones que comprende el presente contrato son todas aquellas necesarias para poner en servicio, operar y mantener en perfecto estado todos los elementos mencionados, incluidos los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo.

Se incluyen servicios de apoyo, asistencia técnica y formación continua para el personal de BBM, con objeto de conseguir un buen aprovechamiento de instalaciones y servicios.

La prestación del servicio se efectuará con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas, del que forma parte su carátula, en el cual se establecen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

1.2. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El ámbito de los distintos servicios a prestar se ceñirá a los edificios, dependencias o locales de BBM, que son:

- Sede de la entidad Bilbao Bizkaia Museoak, SL
  C/ Conde Mirasol 2
  48003 – Bilbao
  Bizkaia
- Museo de Reproducciones Artísticas de Bilbao
  San Francisco 14
  48003 Bilbao (Bizkaia)
- Yacimiento del Convento de San Francisco
  Conde Mirasol, 2
  48003 Bilbao (Bizkaia)
- Depósito del Euskal Museoa
  Poligono La Cruz s/n, parc. P1.2

48170 Zamudio (Bizkaia)

1.3. ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Se requiere un servicio de asistencia técnica que permita el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos, de visionado y de comunicaciones de BBM.

La empresa adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

a) Auditoría inicial de la red y los equipos (hardware y software).
b) Estudio y propuesta de mejora a un plazo medio.
c) Mantenimiento y gestión:

- Gestión de los equipos informáticos.
- Gestión de los equipos audiovisuales y proyección de imagen.
- Gestión de la red de comunicaciones y acceso wifi.
- Gestión de programas software, licencias y software en la nube (SAGE, Microsoft, Adobe, anti-virus, firewall, etc.)
- Gestión de cuentas de correos electrónicos y almacenamiento online.
- Asesoramiento en modernización y renovación de equipos hardware y programas software
- bajo demanda de equipos hardware y programas software.
- Ciberseguridad y gestión de aplicaciones de seguridad.
- Mantenimiento de páginas web.

d) Coordinación con los operadores de telecomunicaciones en caso de incidencia.
e) Asesoría y formación en TICS.
f) Limpieza y reordenamiento de racks existentes

El detalle del dimensionamiento del servicio para cada uno de los emplazamientos se encuentra recogido en el ANEXO I.

Se requiere la instalación, configuración, puesta en marcha, gestión y mantenimiento preventivo y correctivo de todos los elementos que constituyen estos servicios garantizando su plena operatividad durante todo el periodo de vigencia del contrato.

Es de obligado cumplimiento incluir todos los costes que pueda tener la solución presentada y cuantificarlos en la oferta económica (mantenimientos, intervenciones de personal, costes asociados de nuevas altas o cualquier tipo de servicio que implique costes fijos para BBM, incluso instalaciones necesarias o simplemente convenientes para el mejor desarrollo del servicio).

1.4. ESTADO ACTUAL DE LA INSTALACIONES

Las adjudicatarias asumirán las instalaciones en el estado en el que se encuentren previamente al inicio de la ejecución del contrato.

Los listados que aparecen en los anexos han sido extraídos de la información en poder de BBM, pero pueden no ser exhaustivos.

Las licitadoras podrán visitar los centros para su correspondiente toma de datos y estudio de la oferta.

La adjudicataria recibirá las instalaciones en su estado real al comienzo de la actividad del contrato sin que pueda aducir ningún inconveniente o reparo por ello.

BBM es una entidad que gestiona espacios anteriormente sujetos a gestiones diferenciadas, con sistemas, operadores y métodos de trabajo diferenciados, lo que tiene una directa incidencia en este servicio.

A pesar de los esfuerzos de BBM por la unificación en la gestión y servicios, la misma está aún en proceso de desarrollo.

Además, existe también un esfuerzo y trabajo para lograr la optimización y eficiencia de recursos. Reflejo de este es el existente suplemento a la red principal de comunicaciones, con origen en un acuerdo con la administración local, por el cual un operador de esta proporciona un servicio WiFi, tanto privado (para el personal de la entidad) como para formaciones o público (dirigido a personas visitantes a los museos y espacios expositivos).

La adjudicataria recibirá las instalaciones en su estado real al comienzo de la actividad del contrato sin que pueda aducir ningún inconveniente o reparo por ello. De igual manera, la incidencia de esta convivencia en el servicio objeto del presente contrato tampoco podrá ser aducida como inconveniente o reparo, dado que la coordinación con los operadores de telecomunicaciones en caso de incidencia es una de las obligaciones del adjudicatario.

2. SERVICIOS A PRESTAR

2.1. AUDITORÍA INICIAL DE LA RED Y LOS EQUIPOS HARDWARE Y SOFTWARE.

Con objeto de impulsar la mencionada optimización de recursos y sistemas informáticos, así como tender a la homogeneización de los mismos en todos los espacios de BBM, simultáneamente a las obligaciones de prestación del servicio de mantenimiento del soporte informático señalado en el objeto del contrato, durante los dos primeros meses de vigencia del contrato, la adjudicataria deberá realizar una auditoría exhaustiva y detallada de todos los sistemas incluidos en el alcance de éste contrato, comprobando, entre otros:

- Estado de la red de comunicaciones y análisis de la problemática que pueda existir entre las redes existentes
- Estado de los equipos y su funcionalidad asociados a su uso en cada caso
- La auditoría deberá ser detallada e incluirá todas las características que definan cada elemento, así como su ubicación e interconexión con el resto de los sistemas.

Todos los elementos recopilados en la auditoría serán codificados según criterio consensuado con los responsables de BBM y el mantenedor volcará toda la información recogida en un sistema de gestión de mantenimiento (GMAO).

Así mismo, la auditoria identificará los equipos, bien sean estos informáticos o audiovisuales y de proyección de imagen o de cualquier otro tipo incluido en el objeto del servicio, más obsoletos, y recogerá y justificará en el estudio y propuesta de mejora la mejor propuesta técnica de modernización de los mismos.

El ANEXO II incluye una propuesta de plantilla para dicha auditoría, y recoge el mínimo de información a incluir.

Las licitadoras, además, podrán añadir y ampliar la información que estimen oportuna en su oferta de propuesta de auditoría, con el único fin de clarificar el estado actual y facilitar la toma de decisiones de los responsables de BBM con respecto al servicio.

Para realizar esta auditoría, se plantea un plazo máximo de 2 meses desde la fecha de inicio de contrato.

2.2. ESTUDIO Y PROPUESTA DE MEJORA

En base a la auditoría realizada señalada en el punto anterior, e igualmente mientras se ejecutan las obligaciones de prestación del servicio de mantenimiento, se desarrollará un estudio y propuesta de mejora, si caben, de la totalidad de los soportes y sistemas informáticos y de cualquier otro tipo que se incluyen en el objeto del contrato, derivadas de ese análisis. El estudio deberá recoger además de la propuesta técnica, la justificación de esta como la mejor elección.

La adjudicataria contará con un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de finalización de la auditoría previa.

Este estudio debe dar respuesta, como mínimo, a las siguientes necesidades:

- Impulsar y facilitar el teletrabajo a las personas que trabajan en BBM
- Disponer de un servicio de VPN segura y protegida
- Resolución de los problemas de comunicaciones entre agentes que intervengan en torno a las comunicaciones, WiFi y demás de BBM.
- Valorar la migración de cuentas de correo a cuentas Microsoft
- Valorar las diferentes ofertas para almacenamiento disponibles en la nube

- Definir las diferentes vías para la eliminación de los servidores físicos.
- Definir la vía para la homogeneización de licencias mediante la migración a Office 365.
- Valorar que las licencias de office sean gestionadas como licencias de educación (debido a las áreas de formación existentes en BBM).
- Valorar el nivel de seguridad de los equipos y sistemas.

2.3. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN

2.3.1. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS

Las licitadoras deberán ofertar la gestión y el mantenimiento del parque de equipos informáticos de BBM, que está compuesto por las siguientes tipologías de elementos:

- Ordenadores de sobremesa con S.O. Windows o iOS, y sus accesorios.
- Ordenadores portátiles con S.O. Windows.
- Tabletas
- Servidores de archivos/aplicaciones
- NAS de discos de almacenamiento en local.
- Monitores.
- Proyectores.
- Televisores.
- Escáneres.
- Tótems de calidad de servicio.
- Impresoras.
- Fotocopiadoras.
- Terminales de punto de venta.

El servicio implicará además la gestión del software correspondiente:

- Inventariado de todos los programas instalados en dichos equipos: ofimática, gestión documental, diseño gráfico, antivirus, etc.
- Gestión de licencias de todo tipo de programas informáticos y de protección de los mismos, entendidas en una concepción amplia.
- Gestión, actualización y mantenimiento del programa de las TPV.
- Actualización y mantenimiento de programas informáticos

La adjudicataria será responsable del mantenimiento preventivo de los equipos informáticos y sus sistemas de BBM desde el inicio del contrato. Este mantenimiento podrá realizarse de manera remota, garantizándose, en todo caso, una revisión periódica mensual realizada de forma presencial.

La adjudicataria deberá elaborar y remitir un informe mensual que recoja las incidencias y resumen de trabajos realizados como causa del mantenimiento

preventivo, así como detalle de la actualización de toda la información de los equipos que haya podido modificarse.

Cuando en la ejecución de estos trabajos sean detectadas incidencias de importancia que requieran un mantenimiento correctivo, bien sea este para equipos, servicios web o cualquier otro dentro del alcance del objeto del presente contrato, la adjudicataria deberá presentar un mínimo de dos propuestas técnicas de mantenimiento correctivo, a su vez, con dos valoraciones económicas cada una de ellas. Estas no serán en ningún caso vinculantes para BBM, pudiendo está contrastar las mismas, tanto las propuestas técnicas, como las propuestas económicas, en el mercado. Además, la adjudicataria deberá justificar la elección de las propuestas técnicas presentadas como mantenimiento correctivo.

En cualquier caso, toda medida correctiva deberá contar con la aprobación y visto bueno previos de la Dirección de BBM o persona en quien delega para su implementación.

La adjudicataria deberá tener en cuenta para la elaboración de las propuestas anteriormente señaladas que el criterio de BBM en relación a la adquisición de nuevos equipos informáticos, será prioritariamente el de la adquisición por compra. La adquisición en forma de renting será tenida en cuenta, en su caso, únicamente de manera residual.

2.3.2. MANTENIMIENTO Y GESTIÓN DE LA RED DE COMUNICACIONES Y ACCESO WIFI

Las licitadoras deberán ofertar la gestión y el mantenimiento de la red de comunicaciones de los edificios de BBM, que está compuesto por las siguientes tipologías de elementos:

- Routers
- Switches
- Puntos de acceso wifi

Dentro de las tareas de este apartado está la configuración de dichos equipos para su funcionamiento óptimo, y la monitorización del tráfico de la red tanto interna como con el exterior.

Aunque el mantenimiento de red se centrará en prevenir y solucionar los problemas de las redes locales de BBM, deberá también solventar, mantener y gestionar la necesaria coordinación entre los operadores mencionados en la sección 1.4, como se define también más adelante. En el caso de que los equipos de comunicaciones no sean propiedad de BBM se realizará la gestión con la empresa propietaria para realizar las configuraciones necesarias y comprobar su adecuado funcionamiento.

2.3.3. GESTIÓN DE PROGRAMAS SOFTWARE, LICENCIAS Y SOFTWARE EN LA NUBE

Las aplicaciones pueden disponer de un software instalado en un servidor local, puede estar basado en nube o pueden disponer de licencias híbridas. Las últimas, incluyen elementos tanto en la nube como locales, que suelen utilizarse cuando se está realizando la transición a la nube o en entidades con necesidades diferentes.

Para cualquiera de los tres casos anteriores, la adjudicataria deberá gestionar lo siguiente:

- Asegurar el correcto funcionamiento de todos los programas software necesarios para cada usuario (como por ejemplo Microsoft office, Creative Cloud, Adobe PDF, antivirus, etc.) así como su actualización y homogeneización de versiones para todos los usuarios, evitando los problemas que conlleva la creación de archivos en diferentes versiones.
- Gestionar las licencias de todos los programas, bien sean licencias perpetuas o de subscripción.

2.3.4. CIBERSEGURIDAD Y GESTIÓN DE APLICACIONES DE SEGURIDAD

Dada la criticidad que los sistemas informáticos suponen en cualquier organización cómo BBM y la gran cantidad de ataques maliciosos que se detectan continuamente, es de destacar especialmente las funciones de ciberseguridad que se han de desarrollar en el ámbito de este contrato:

- Actualización de parches de seguridad en los sistemas operativos.
- Gestión de los programas y licencias antivirus en todos los equipos.
- Escaneo periódico de los equipos para detección de posibles infecciones.
- Realización de copias de seguridad.
- Realización de pruebas de recuperación de copias de seguridad.
- Actualización de plugins en las páginas webs.

2.3.5. ASESORAMIENTO EN MODERNIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE EQUIPOS HARDWARE Y PROGRAMAS SOFTWARE

Dentro de las labores a realizar por la adjudicataria se encuentra, cuando proceda, el asesoramiento en modernización y renovación del equipamiento hardware, así como del equipamiento software: los programas y licencias de los mismos, persiguiendo la homogeneización y unificación de criterios, en los casos en que sea posible.

En estos casos, ante una necesidad detectada bien por el personal de BBM o como propuesta de la propia adjudicataria del servicio, ésta presentará en el plazo máximo

de una semana análisis de detalle de la necesidad y una propuesta de solución detallada que contemple, al menos, dos modalidades de solución, con reflejo del impacto económico de cada una de ellas.

En caso de existir una única modalidad de solución, la adjudicataria deberá dejar constancia en el documento de análisis y propuesta la motivación que supone la imposibilidad de plantear otra modalidad de solución.

La propuesta, no siendo vinculante para BBM, podrá servir, en su caso y cuando proceda, de base técnica para la implementación de la misma.

El proceso asesoramiento en modernización y renovación de equipos hardware y programas software, debe soportarse en comunicaciones escritas, y contará con:

- un escrito de necesidades por parte del mantenedor o del personal de BBM
- documento de análisis de detalle de la necesidad y una propuesta de solución detallada que contemple, al menos, dos modalidades de solución, con reflejo del impacto económico de cada una de ellas con reflejo de dos propuestas de solución.

En caso de que el pedido de necesidad inicial se originara de forma oral, el adjudicatario mantenedor tendrá la obligación de acusar recepción del mismo por escrito, correo electrónico o similar, con copia al responsable del contrato de BBM.

La implementación de la propuesta quedará fuera del objeto del contrato. La adjudicataria si deberá prestar su asesoramiento durante la tramitación de la implementación.

2.3.6. GESTIÓN CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO Y ALMACENAMIENTO ONLINE

Entre las tareas a realizar por la empresa adjudicataria se encuentran las siguientes relacionadas con el correo electrónico y el almacenamiento online:

- Migración de cuentas de correo a cuentas Microsoft
- Gestión de las cuentas de correo electrónico de toda la organización.
- Contratación y gestión del almacenamiento online.

Actualmente en BBM hay diferentes versiones del paquete de ofimática Office de Microsoft, las cuentas de correo electrónico están gestionadas a través de Google y no se utilizan unidades de almacenamiento en la nube para el correo electrónico.

Al inicio del contrato la empresa adjudicataria hará un planteamiento económico de la posibilidad de unificar todos estos servicios bajo el entorno de Microsoft, con dos posibles escenarios:

a) adquisición de licencias "Office 365 Empresa" para todo el personal de BBM, incluyendo la gestión del correo electrónico la licencia de uso del paquete ofimático y la utilización de un espacio de almacenamiento online.
b) adquisición de paquetes de software perpetuos Office, y mantener la gestión de licencias de correo electrónico como actualmente.

En ambos casos se valorarán la conveniencia o no de plantear el coste económico como gasto o como inversión.

A partir de la decisión adoptada será labor de la empresa adjudicataria la gestión de las licencias los programas y el almacenamiento online.

2.3.7. MANTENIMIENTO DE PÁGINAS WEB

Actualmente BBM posee 3 dominios de internet y mantiene actualizadas las 3 páginas web correspondientes:

- www.bbmuseoak.eus
- www.euskalmuseoa.eus
- www.bilbokoberreginenmuseoa.eus

También será tarea de la empresa adjudicataria lo siguiente:

- el mantenimiento preventivo de dichas páginas en cuanto a la actualización de sus componentes tecnológicos para evitar vulnerabilidades, y
- la actualización de las mismas cuando la evolución de los servicios de BBM así lo requieran.
- Actualización de las páginas web en función de los eventos y otras necesidades que puedan surgir en BBM

La actualización de contenidos de la página web se entenderá incluida en el servicio ordinario tanto a la referente a servicios habituales de la entidad, tales como matrículas de curso de dibujo, programación, exposiciones, y cualesquiera otra inherente a la actividad desarrollada por BBM; como a aquellas referentes a las necesidades surgidas por obligaciones jurídicas de la entidad, tales como portal de transparencia, portal de contratación, sistema interno de información o cualesquiera otras que tengan su origen imperativos legales, estén desarrollados en el momento de la adjudicación o no. Los contenidos anteriormente señalados se entenderán únicamente a modo enumerativo, no pudiendo ser los mismos limitativos de los servicios incluidos en la actualización. La solicitud de estas actualizaciones se realizará por escrito y de manera motivada.

A modo meramente enunciativo sin que suponga limitación alguna se entenderán servicios habituales de la entidad, por ejemplo, acciones reflejadas en la siguiente lista:

- Gestión/modificación de entradas online
- Subido de información (texto+imagen) a la web
- Subida de archivos a la web
- Modificaciones en la web (secciones, horario, portada…)
- Gestión de Mailchimp si fuese necesario (Modificaciones en la plantilla, actualización/gestión de contactos…)
- Actualización y reestructuración de portales

2.3.8. COORDINACIÓN CON LOS OPERADORES DE TELECOMUNICACIONES

Como se ha indicado previamente en el apartado 1.4 de este pliego, la red de comunicaciones de BBM ha sido objeto recientemente de un proceso de reunificación y reordenación, y adicionalmente, la misma ha sido complementada por un acuerdo con la administración local con una red WiFi.

Para el correcto funcionamiento de todos estos servicios, es necesario comprobar que la configuración de cada una no entra en conflicto con la anterior.

Sera necesario además coordinar cualquier trabajo a realizar en ambas redes con el fin de no interrumpir el funcionamiento ambas redes al mismo tiempo y asegurar así, que el servicio de la red informática esté operativo de forma continua.

2.3.9. ASESORÍA Y FORMACIÓN EN TICS

La adjudicataria también estará obligada a ofrecer los siguientes servicios de valor añadido al personal de BBM:

- Cursos de Formación personalizados, sobre el manejo del software de los sistemas, configuraciones, posibilidades, y habilidades TIC.

    - Los cursos serán impartidos por técnicos especialistas que deberán poseer obligatoriamente los certificados de formación por el fabricante de cada uno de los sistemas descritos.
    - En cada curso se entregará documentación sobre el temario impartido.
    - la adjudicataria deberá proponer un plan de formación de al menos 20 horas al semestre para grupos de 6 u 8 personas.

- Asistencia Técnica in-situ al personal involucrado, para ofrecer soporte técnico sobre los procedimientos establecidos, funcionamiento de las aplicaciones y dispositivos y formación continua.

    - Este servicio será de forma continua de forma proactiva por la empresa adjudicataria o como respuesta a cuestiones que le planteen el personal de BBM.

2.3.10. LIMPIEZA Y ACONDICIONAMIENTO DE RACKS

La adjudicataria, tras realizar la auditoría inicial de la red y los equipos, deberá realizar una limpieza y reordenamiento de los racks de comunicaciones existentes, etiquetando el cableado y equipos necesarios para su correcta identificación.

3. GESTIÓN DE LA OPERACIÓN DEL SERVICIO

3.1. IMPLANTACIÓN

Las licitadoras detallarán en su oferta una propuesta de **Plan de Actuación**, que contendrá la metodología, los procedimientos de trabajo, las tareas y los recursos necesarios para la puesta en marcha del proyecto. Incluirá un calendario detallado, con carácter orientativo, para la tarea de análisis y revisión para auditoría de las instalaciones, configuración de estas, así como planificación de propuesta de inicio del servicio.

El inicio y duración del proceso de implantación vendrá determinado por un calendario fijado previamente por BBM y la adjudicataria.

Los trabajos se realizarán de forma que alteren lo menos posible el trabajo habitual de las personas usuarias de cada sede, preferiblemente sin producir cortes en los servicios operativos actuales. Siempre y cuando sea estrictamente necesario el corte de un servicio se realizará en horario festivo/nocturno y se fijará un máximo de horas sin servicio que en ningún caso será superior a cuatro.

La adjudicataria deberá disponer de los recursos personales y materiales adecuados y suficientes para prestar apoyo y soporte técnico a BBM con el fin de garantizar la correcta y óptima realización de las tareas de implantación y operación, así como el posterior mantenimiento.

Asimismo, al terminar la fase de implantación, la adjudicataria deberá entregar un documento, que refleje de manera clara, esquemática y comprensible para personal no técnico, con reflejo de la estructura y vinculaciones de los elementos, que luego auditará. La documentación entregada será: una copia en papel y una en formato digital.

Serán por cuenta de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la puesta en marcha del proyecto objeto de este Pliego con plena operatividad.

3.2. GESTIÓN DE CONTRATO

Los trabajos de gestión del contrato tienen por objetivo mantener una base de datos, herramientas informáticas y modelos existentes, y diseñar, desarrollar, poner en marcha y mantener nuevas funcionalidades para disponer de información y dar servicio a BBM de las diferentes instalaciones.

Entre las actividades que contempla este conjunto de trabajos, y de forma no exhaustiva, se destacan:

- Realización y mantenimiento de inventarios.
- Elaboración de libro de mantenimiento con datos sobre la periodicidad de las actuaciones, los tipos de intervenciones, e incidencias del servicio.
- Informe **mensual** del estado de las instalaciones y elementos.
- Gestión de las incidencias
- Mantenimiento de los sistemas de información gráficos disponibles.
- Puesta en marcha, implantación, actualización y mantenimiento, de los sistemas de gestión asistido por ordenador, enfocado a un mejor control de los trabajos e incidencias.
- Obtención de índices de calidad y servicio
- Asistencia técnica para la realización de estudios y propuestas de mejora de las instalaciones e infraestructuras.

3.3. ATENCIÓN AL CLIENTE Y CANAL DE GESTIONES

La adjudicataria presentará equipo técnico y comercial de interlocución ante BBM, además de un servicio de atención al cliente para recibir incidencias.

Deberá proporcionar una ventanilla única que canalice todas las gestiones comerciales (facturación y control de gasto) y de administración del servicio, así como todas las gestiones relativas a cuestiones técnicas del servicio.

Las solicitudes de modificación de la prestación del servicio serán ejecutadas por la adjudicataria, y entre las posibles gestiones administrativas se encuentran:

- Tramitaciones administrativas (Altas y modificación de datos de equipos, licencias de programas, etc.)
- Tramitaciones de configuración (Asignación/cambio de datos de configuración, nombre de equipos, dirección IP, etc.).

3.4. LABORES DE MANTENIMIENTO

La oferta contemplará un servicio de asistencia técnica para recogida y tramitación de incidencias y consultas durante el tiempo de prestación del servicio.

Será responsabilidad de la adjudicataria gestionar el servicio y las infraestructuras ofertadas, así como reparar las averías que puedan surgir con independencia de si éstas implican la sustitución de equipos, desplazamiento de personal, mano de obra, etc., tanto en instalaciones de BBM como de la propia adjudicataria.

Los gastos de reparación correrán a cargo de la adjudicataria.

La adjudicataria informará de los trabajos de **mantenimiento programados** en su red y que afecten al servicio contratado, al menos con **3 días laborales de antelación**. Los trabajos de mantenimiento se realizarán en una ventana de tiempo pactada previamente con BBM y ocupará horarios de baja actividad.

El mantenimiento de los equipos ofertados incluirá:

- Mantenimiento del hardware.
- Mantenimiento del software, incluyendo las actualizaciones necesarias.
- Mantenimiento de la configuración de los sistemas.

Las licitadoras especificarán en su oferta los procedimientos de mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo que aseguren el nivel de servicio requerido.

3.5. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Consiste en el conjunto de operaciones periódicas y programadas, previstas por los fabricantes de los equipos, y realizadas en buena práctica, que tienen como objetivo mantener en buen estado de conservación y funcionamiento de las instalaciones y sistemas, a fin de evitar averías imprevistas y permitir que dichos elementos funcionen correctamente.

El objetivo de estas actividades es realizar los trabajos necesarios para mantener en adecuado estado las instalaciones, y sus elementos, asegurando el correcto funcionamiento del servicio en buenas condiciones de calidad y operación.

Forma parte de estas actividades programadas, los informes, estudios, utilidades de gestión, seguimiento y el apoyo a la explotación en situaciones ordinarias.

Se realizan de forma sistemática y presencial, y con una periodicidad mensual. Incluyen todas aquellas operaciones que no tienen un carácter urgente y que son susceptibles de incorporarse a los trabajos programados permanentes.

Este mantenimiento que se realizará de forma mensual coexistirá con el resto de las tareas que pueda realizarse de forma remota.

Se llevarán las siguientes revisiones a lo largo de cada año de contrato:

- En general, una **revisión presencial semestral** de todos los cuartos técnicos y equipos, incluyendo:

  - actualizaciones de versiones de sistema operativo y antivirus,
  - eliminación de obstáculos y material no válido (envoltorios, accesorios no operativos, etc.),
  - mantenimiento de cuartos técnicos,
  - revisión y actualización del etiquetado de todos los elementos, y
  - limpieza y ordenación de cableados de salas y armarios técnicos.

- Ordenadores y servidores: una revisión completa anual, comprobando el correcto funcionamiento de cada elemento, con especial detalle en:

  - actualizaciones de versiones de sistema operativo y antivirus,
  - relación de programas instalados,
  - capacidad de almacenamiento,
  - problemas de arranque ágil,
  - permisos de usuario,
  - etiquetados
  - conexionado físico,
  - buen estado visual de los equipos, y
  - prueba de restauración parcial de las copias de seguridad.

- Ordenadores y servidores: una revisión complementaria semestral, que puede ser en remoto, para

  - actualizaciones de versiones de sistema operativo y antivirus,
  - relación de programas instalados,
  - capacidad de almacenamiento,
  - problemas de arranque ágil, y
  - comprobación de la configuración de las copias de seguridad.

- Sitios web: una revisión semestral, para

  - Validar integridad de la web
  - Actualizar plugin y componentes.

Tras cada revisión se actualizará la información en el sistema de gestión y se enviará un informe a la persona responsable indicada por BBM.

En caso de que durante la actuación se detecte una no-conformidad al protocolo se procederá de la forma siguiente:

- Notificación al responsable de mantenimiento de los BBM de la no-conformidad y de las acciones a realizar para su reparación, incluyendo una estimación del coste.
- Cuando la no-conformidad pueda ser resuelta directamente por el técnico durante la visita, se procederá a la resolución de esta, anotando en el parte preventivo la no-conformidad y la actuación realizada.

3.6. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán como respuesta a un aviso de incidencia o como resultado de la detección de anomalías durante las tareas propias del mantenimiento preventivo.

Estos trabajos tendrán un carácter correctivo, entendiendo éste como el adecuado para realizar los trabajos con la máxima prontitud y corrección, especialmente en trabajos de reparación que requieran soluciones urgentes a juicio de los responsables de BBM.

Las incidencias pueden provenir de diversas fuentes:

- Por aviso del personal de mantenimiento en actuaciones programadas.
- Por avisos de personal propio de BBM.

El adjudicatario proporcionará a BBM un número de teléfono de contacto disponible en el horario establecido, donde pueda notificar las incidencias-averías producidas, y reclamar la presencia de técnicos para su reparación en los tiempos de respuesta contractuales.

Para la resolución de la avería se seguirá el siguiente protocolo:

- Diagnóstico de la avería: el personal técnico del adjudicatario realizará el diagnóstico de la incidencia, contactando con el personal de BBM para recabar toda la información necesaria.
- Comunicación a la persona responsable de mantenimiento de los sistemas de BBM de la causa de la avería y de las acciones a realizar para su reparación, incluyendo una estimación del coste correspondiente.
- Tras la autorización de la persona responsable de BBM, el personal técnico procederá a la reparación de la avería, incluyendo las siguientes tareas:

    - Reparación o sustitución "in situ" del componente, módulo o equipo averiado y reposición inmediata del servicio afectado.

- Traslado de los equipos averiados que no puedan ser reparados "in situ", sustitución de estos por equipo equivalente y reposición inmediata del servicio afectado.
- Reparación de todos los defectos que se detecten, aunque no produzcan avería.
- Ejecución de pruebas y medidas para, después de una reparación o sustitución, comprobar el funcionamiento correcto de los equipos.
- En caso necesario, se avisará a la persona responsable de BBM de si se requiere la actuación de terceros contratistas o empresas.
- En caso de que la reparación no pueda ser inmediata, el adjudicatario deberá proporcionar una previsión del tiempo de resolución de la incidencia.

Todas las intervenciones que se realicen en el mantenimiento correctivo se deberán recoger en un documento técnico que contendrá, como mínimo, los siguientes apartados:

- partes de avería,
- registro de averías,
- informe técnico-económico de la incidencia.

En caso de cambio de configuración de algún sistema, se entregará una copia de seguridad con la nueva configuración.

En caso de tratarse de daños ocasionados por terceros se procederá a la redacción del expediente de reclamación de estos de acuerdo con el procedimiento indicado por el responsable del contrato.

Se establecerá la siguiente clasificación de nivel de urgencia:

- NORMAL: Los mantenimientos correctivos cuya necesidad se califique de “normal”, serán gestionados en situaciones normales en 24 HORAS y solucionadas en 72 HORAS, sin incluir días festivos.
- URGENTE: Las reparaciones cuya necesidad se califique de “urgente” tendrán prioridad sobre las acciones preventivas, deberán gestionarse en 8 HORAS y solucionarse en 24 HORAS, incluyendo días festivos.

Se definirán como URGENTES las siguientes actuaciones:

- Las que afecten al servicio principal de BBM: atención a las personas usuarias (web, TPV) y los equipos informáticos críticos (a definir por la dirección de BBM).

3.7. CONTROL DE INVENTARIO Y GMAO

Una vez la adjudicataria haya realizado el inventario detallado inicial, se comprometerá a su mantenimiento y actualización cada vez que se modifique algún elemento de este. Este inventario deberá contener:

- Listado de equipos, sistemas, softwares y cableados clasificados por instalación: marca, modelo, referencia, versión software y ubicación.
- Esquemas de principio de cada una de las instalaciones (CAD, Vision, etc.).
- Planos de planta de ubicación de instalaciones y equipos (en programa CAD): incluyendo recorridos y tipos de cableados.
- Configuraciones y parametrización de cada equipo y sistema.

Toda la información anterior deberá estar estructurada, actualizada y siempre accesible al personal de BBM en el momento que lo requiera.

Para la gestión del servicio el adjudicatario deberá proponer a BBM la utilización de un **Sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador (GMAO),** de manera que se pueda conocer en tiempo real la siguiente información:

- Histórico de actividades de mantenimiento realizadas.
- Actividades de mantenimiento en curso y previstas.
- Datos de las actividades realizadas y previstas (fechas, operarios, etc.).
- Listado de los equipos y sistemas con su nivel de servicio actualizado.
- Histórico de Informes Técnicos Mensuales con sus anexos.
- Gestión de incidencias: apertura y estado de incidencias.

Esta herramienta será implantada por el adjudicatario al inicio del contrato, estará a disposición de BBM, debiéndose implantar, adaptar y migrar toda la información existente.

De ser requeridas, el coste de las licencias irá a cargo del adjudicatario y estarán a nombre de BBM, instalándose en servidores propiedad de ésta. Al acabar el contrato, el sistema, así como todos los datos introducidos en el mismo a lo largo del contrato pasarán a ser propiedad de BBM.

En todo caso toda la información relativa al contrato almacenada el software del adjudicatario será propiedad de BBM, debiéndose entregar a éste, una vez finalizado el contrato, o cuándo ésta lo solicite.

3.8. INSTALACIONES Y MEDIOS TÉCNICOS Y MATERIALES

La adjudicataria dispondrá oficinas en Bizkaia, desde donde gestionar el contrato y las cuestiones administrativas. Serán de cuenta de la adjudicataria la totalidad de obligaciones

administrativas, fiscales y demás que sean necesarias o simplemente convenientes para el establecimiento.

Adicionalmente se obliga a adscribir a la ejecución del contrato el utillaje y herramientas necesarias para la correcta ejecución de los trabajos y dichos materiales correrán por su cuenta.

En particular, deberá poseer y conocer las herramientas software necesarias para la configuración, monitorización y gestión de los sistemas mantenidos y serán de su cuenta el mantenimiento y actualización de los mismos durante la vigencia del contrato.

4. CALIDAD

El servicio de la red informática deberá estar operativo de forma continua, 24 x 7, excepto durante el tiempo que se ejecuten los trabajos programados previamente notificados y aprobados por BBM.

Con el objeto de poder determinar las condiciones objetivas en las cuales se prestará el servicio por parte del operador adjudicatario, las ofertas incluirán los parámetros de calidad del servicio a los que se comprometen.

5. OMISIONES DEL PRESENTE DOCUMENTO

Las omisiones erróneas o faltas de descripción en este Pliego de los detalles de los trabajos que sean indispensables para llevar a cabo el espíritu e intención expuestos en estas especificaciones, o que por uso y costumbre deban ser realizados, no sólo no exime a la adjudicataria de la obligación de ejecutarlos, sino que, por el contrario, deberán ser efectuados como si hubieran sido completa y correctamente especificados en este documento.

Para la resolución de las cuestiones técnicas no expresamente contempladas en el presente documento, servirán de pauta las normas técnicas promulgadas por BBM en primer lugar, si las hay, y la costumbre en la actuación.

No obstante, cualquier discrepancia que ello pueda ocasionar o surgir entre el responsable del contrato y la adjudicataria, será resuelta por la dirección de BBM o la persona en quien se delegue.

6. BILINGÜISMO EN LOS INFORMES.

Los informes que la adjudicataria deba presentar se realizarán en las dos lenguas oficiales de la CCAA: euskera y castellano, con una firma sin ningún tipo de cláusula restrictiva en cuanto al idioma; siendo responsable de esta tarea la adjudicataria.

Así, de acuerdo con los criterios lingüísticos de BBM, todo informe se presentará en doble columna, con las siguientes especificaciones:

- Columna izquierda en euskara.
- Columna derecha en castellano.
- Sin negrita ni subrayados.
- Firma del profesional centrada respecto a las dos columnas.

7. CONTROL Y SUPERVISION DEL SERVICIO

La adjudicataria será la responsable de la administración del servicio, ejerciendo la supervisión del servicio por parte de sus responsables.

A su vez, BBM supervisará, verificará y podrá realizar el control del servicio conforme al presente pliego y dentro de los compromisos contractuales; asimismo, podrá establecer aquellos sistemas de aseguramiento de calidad y de garantía que considere adecuados para comprobar la adecuada prestación del servicio.

BBM podrá solicitar a la adjudicataria la entrega de cuanta documentación estime necesaria para llevar a cabo las labores de supervisión e inspección del servicio que considere procedentes.

De la misma forma, y con la finalidad de garantizar la comunicación fluida entre la adjudicataria y BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, la adjudicataria designará un Interlocutor del Contrato que será el interlocutor con la entidad y el responsable del cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente documento. En caso de cambio del interlocutor, la adjudicataria estará obligada a comunicarlo a Bilbao Bizkaia Museoak a la mayor brevedad posible.

Además, la adjudicataria deberá disponer de un servicio de llamadas que estará operativo durante todo el plazo de ejecución del contrato.

8. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Son obligaciones básicas del adjudicatario:

I. Ejecutar el contrato en las condiciones previstas en el presente Pliego y el resto de documentación que rigen el contrato y su correspondiente procedimiento de adjudicación y con arreglo a las instrucciones que BILBAO BIZKAIA MUSEOAK pueda proporcionarle.

II. La adjudicataria será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, y causen algún perjuicio directo o indirecto a la entidad o a terceros.

III. Son de cargo de la adjudicataria todos los gastos necesarios para la completa y correcta realización del servicio contratado: trámites preparatorios y de formalización del contrato, materiales e instalaciones, medios instrumentales, mano de obra, seguridad social, tributación, responsabilidades y seguros de todo tipo, y las demás cargas y obligaciones de cualquier índole correspondientes a la empresa, todas las cuales asume desde el momento de la adjudicación definitiva, además de cualesquiera otras nacidas del contrato o de la participación en la licitación.

IV. La adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones legales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de Seguridad e Higiene en el Trabajo quedando BILBAO BIZKAIA MUSEOAK exonerada por la responsabilidad derivada de este incumplimiento.

V. La adjudicataria está obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

VI. La adjudicataria deberá prestar los servicios que se estimen necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato, tales como la asistencia a reuniones de trabajo y otro tipo de reuniones informativas, sin derecho a pago suplementario. La adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente en protección de datos de carácter personal, concretamente con lo previsto la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento Europeo UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. Así, entre otros, deberá aplicar las medidas de seguridad de orden técnico y organizativo, que tienen que ser de obligado cumplimiento por el personal con acceso a los datos, automatizados o no, de carácter personal y a los sistemas e instalaciones que los soportan; no podrá en ningún caso, utilizar por sí misma o para terceros, datos referidos a los servicios contratados, ni publicar total o parcialmente estudios relacionados con las mismas, sin el consentimiento por escrito de BBM; no podrá aplicar o utilizar los datos automatizados de carácter personal, que obtenga por razón del contrato con fin distinto al que figura en el mismo; o, una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser entregados a BBM, debiendo el adjudicatario/a destruir los suyos, salvo que medie autorización escrita de BBM motivada por la posibilidad de ulteriores servicios, en cuyo caso se podrán almacenar, con las debidas condiciones de seguridad, por un periodo limitado.

VII. La adjudicataria deberá mantener en todo momento la confidencialidad de la información principal, original o traducida y de la colateral, entre otros, personal emisor o destinatario, anexos, etc. El adjudicatario/a no podrá utilizar para sí ni proporcionar a terceros, datos o información alguna de los trabajos contratados sin autorización expresa escrita de BBM, y está, por tanto, obligada a poner los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación.

9. CLÁUSULA DE PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las licitadoras deberán hacer un uso no sexista del lenguaje en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas.

De conformidad con lo dispuesto en la Norma Foral 4/2018, de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres, la persona y/o entidad contratista o subcontratista realizará, a la fecha fin del plazo de ejecución del contrato, una memoria sobre el impacto de género de la contratación, con los indicadores y datos desagregados por sexo de las personas usuarias o beneficiarias y del personal prestador del servicio, que posibiliten evaluar la eficacia de las medidas de igualdad aplicadas.

10. CLAUSULA DE CONFIDENCIALIDAD

El contratista será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de estas obligaciones.

Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. La licitadora debe facilitar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK todas las fuentes de todos los archivos, así como los recursos de programación empleados.

La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, sin que la adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado.

La adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por BILBAO BIZKAIA MUSEOAK quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia.

Todos los datos que pudiera conocer la adjudicataria, en relación con los servicios contratados, se entienden confidenciales debiendo guardar la identidad y el secreto de los mismos.

La adjudicataria tendrá reserva absoluta de la información obtenida en el desarrollo del proyecto y salvo autorización expresa de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK, no podrá utilizar para sí,

o proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos.

Las personas asignadas a la ejecución del servicio se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del trabajo, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones las personas colaboradoras que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que refiere el objeto del presente contrato. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del trabajo.

Tanto las licitadoras como la adjudicataria se comprometerán a dar un trato reservado y confidencial a toda la información que pudieran obtener de BBM, a procurar su custodia y a no divulgarla por el personal a su cargo, salvo que medie la autorización por escrito por parte de la propiedad.

En cualquier caso, la adjudicataria estará obligada a implantar todas las medidas necesarias para cumplir el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

11. ANEXOS

Anexo 1. Descripción de equipamiento

Anexo 2. Propuesta de plantilla de auditoría

Anexo 3. Documentación a aportar por los licitadores

30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Firmado digitalmente por 30648714H SORKUNDE AYARZA (R: B95746368)
Fecha: 2024.10.14 12:05:39 +02'00'

En Bilbao, a 14 de octubre de 2024

Sorkunde Aiarza Begoña

Bilbao Bizkaia Museoak entitateko Zuzendari kudeatzailea

Directora gerente de Bilbao Bizkaia Museoak

ANEXO I. DESCRIPCIÓN DE EQUIPAMIENTO

Oficinas y yacimiento (Conde Mirasol, Bilbao):

- 19 ordenadores de sobremesa con monitor
- 4 ordenadores portátiles
- 1 tableta
- 1 terminal de venta
- 3 servidores
- 2 NAS
- 2 rack de comunicaciones
- 7 switches de comunicaciones
- 1 escáner
- 3 impresoras
- 3 fotocopiadoras

Museo de Reproducciones Artísticas (San Francisco, Bilbao):

- 2 ordenadores de sobremesa con monitor
- 3 monitores de videovigilancia
- 1 terminales de venta
- 1 impresora
- 1 rack de comunicaciones
- 3 switches de comunicaciones

Depósito de Euskal Museoa (Zamudio):

- 5 ordenador de sobremesa con monitor
- 2 ordenadores portátiles
- 1 rack de comunicaciones
- 1 servidor
- 1 escáner
- 1 NAS
- 3 switches de comunicaciones
- 1 impresora

ANEXO II. PROPUESTA DE PLANTILLA DE AUDITORÍA

Edificio: …… Fecha de auditoria: … /… /…

Responsable toma datos (Contratista): .....

Responsable verificación (Contratista): .....

Relación de elementos activos (ordenadores, teléfonos, etc.):

TABLA GLOBAL DE ELEMENTOS Y CANTIDADES		
Tipo de elemento	Cantidad de elementos	Observaciones globales

TABLA DE DETALLE DE ELEMENTOS									
Código	Tipo de elemento	Marca	Modelo	Accesorios incluidos	Ubicación	Nº Inventario BBM	Estado /Defectos (1)	Información configuración (2)	Gráficos de Interconexión (3)

(1) "Estado/Defectos" indicará si el elemento está en buen estado o presenta deficiencias.

(2) "Información de configuración" incluirá, en caso de que sea necesario, más datos sobre la configuración del elemento o enlazará con el fichero que contenga dicha información

(3) "Gráficos de interconexión" incluirá, si es necesario, más datos sobre la interconexión de dichos elementos con el resto de la instalación.

TABLA RESUMEN DE PRIORIZACIÓN DE ACCIONES			
Elemento	Anomalía	Acción correctora	Prioridad

ANEXO III DOCUMENTACION A APORTAR POR LOS LICITADORES

La licitadora aportará en el sobre B, de criterios cuantificables automáticamente, relativos a la oferta económica.

Se considerarán desproporcionadas o temerarias las ofertas que se encuentren recogidas en los supuestos especificados en el artículo 85 del Real Decreto 1098/2001 de 12 de octubre por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

La licitadora aportará en el sobre C, de criterios no cuantificables automáticamente, la documentación técnica que a continuación se detalla, incluyendo una descripción detallada de todos los servicios que se ofrezcan con los elementos que anteriormente se han expresado, y que serán objeto de valoración. Toda la documentación técnica se entregará en soporte informático, dado que se trata de una licitación electrónica. Para que los servicios técnicos de BILBAO BIZKAIA MUSEOAK puedan valorar con objetividad cada una de las ofertas que presentan las licitadoras, es necesario que las ofertas se presenten siguiendo estrictamente los puntos que se detallan a continuación:

1. Organización de la licitadora. Máximo 8 puntos.

   Los licitadores tendrán que presentar una Memoria con una descripción de la organización propuesta por la licitadora lo más esquemáticamente posible, que recoja la estructura y el personal que la licitadora va a emplear en la ejecución del trabajo. El documento constará de los siguientes apartados:

   a) Breve documento de descripción general, con una extensión máxima de 1 página.
   b) Relación de los perfiles y labores asignadas a cada una de las personas que intervengan en el servicio.
   c) Propuesta de planificación de trabajo, principalmente auditoria y propuesta

2. Estudio técnico y plan de gestión del servicio. Máximo de 15 puntos

   En total la documentación relativa a este apartado no podrá superar la extensión de 25 páginas.

   Para la asignación de los puntos de este apartado, se tendrá en cuenta la descripción detallada del servicio objeto del contrato, conforme al objeto y alcance recogido en Pliego de Presiones Técnicas del servicio. Concretamente, la memoria deberá incluir la siguiente información:

   a) Plan de Actuación. La estrategia para la consecución de los objetivos del contrato. Este apartado incluirá una memoria técnica relativa a la claridad y eficacia de la metodología propuesta para la prestación del servicio, la planificación y calendario detallado, con carácter orientativo, para la tarea de análisis y revisión para auditoría de las instalaciones, configuración de estas, así

como planificación de propuesta de inicio del servicio, así como una memoria técnica descriptiva donde deberán definirse las tareas a realizar señaladas en el punto 2.2 y 3.1 del PPT. Tendrá una extensión máxima de 12 páginas.

b) Calidad. Seguimiento y gestión de incidencias. Se detallarán los mecanismos y protocolos de actuación que llevará a cabo la adjudicataria, así como los parámetros de calidad del servicio a los que se comprometen, los procedimientos, y el modelo de reporting, que permitirá a BILBAO BIZKAIA MUSEOAK conocer en todo momento grado de avance, dedicación, riesgos e incidencias de la totalidad del servicio y su alcance. Tendrá una extensión máxima de 6 páginas.
c) Relación e interlocución entre la adjudicataria y BBM. La adjudicataria deberá describir los procesos y medios de comunicación que se emplearán y que tendrán para garantizar la implementación de la metodología propuesta y su coordinación, según se describe en el presente pliego para conseguir una comunicación ágil e inmediata. Tendrá una extensión máxima de 7 páginas.

3. Propuesta de auditoría. Máximo 2 puntos

Para la asignación de los puntos de este apartado, los licitadores tendrán que presentar una propuesta de auditoria correspondiente a los requerimientos detallados en el punto 2.1 del PPT, con detalle de priorización de los trabajos a acometer con objeto de conseguir un mejor mantenimiento y eficiencia del servicio según lo indicado en el pliego de prescripciones técnicas. Deberá contener al menos los contenidos mínimos señalados en la propuesta de plantilla de auditoria (Anexo II). Es imprescindible la presentación de este documento en los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma. El objeto de la información recogida en el informe perseguirá facilitar la adopción e implementación de prácticas sostenibles en la entidad en la gestión del objeto del servicio, enmarcado dentro de la meta 6 del objetivo 12 de las ODS. Este documento tendrá una extensión máxima de 5 páginas