

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE APLICARSE EN EL CONTRATO MAYOR DE SERVICIOS DENOMINADO: “MANTENIMIENTO INTEGRAL, ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE DE LA INTRANET DE PROYECTO MELILLA SAU.”

1. IDENTIFICACIÓN DEL SERVICIO:

Se refiere el presente contrato a la prestación del servicio por parte de la empresa adjudicataria (de ahora en adelante el Proveedor) de las tareas de Mantenimiento (correctivo y preventivo) y Administración de los sistemas informáticos de la intranet de Proyecto Melilla SAU ubicados en C/ La Dalia nº 36. Asimismo quedan comprendidas en este contrato:

- a) Mantenimiento correctivo y preventivo así como reparación de todas las anomalías, desperfectos o averías de Software o Hardware producidas en los diferentes equipos informáticos de PROMESA.
- b) Aquellas tareas derivadas de la implantación del Esquema Nacional de Seguridad (ENS) nivel BASICO.
- c) Mantenimiento del Sistema de Copias de Seguridad Internas y externas.
- d) Mantenimiento de la Arquitectura de seguridad y actualización de antivirus y cortafuegos. Adquisición de licencias antivirus a nombre de PROMESA.
- e) 100 horas/año programación para Mantenimiento de aplicaciones informáticas a Medida BDFyE, BDA, RUF y REGISTRO.
- f) Inventario de activos informáticos (Software y Hardware).
- g) Destrucción segura de activos (Software y Hardware).
- h) Tareas necesarias para el mantenimiento de ENS nivel básico en particular Informe de Estado de Seguridad (INES) con carácter anual.

2. IDENTIFICACIÓN DE LOS SERVIDORES VIRTUALES (14):

- Sistema de Registro Integral (SO Linux),
- Promesa Servidor Archivos (SO Windows 2016 Server),
- Promesa Servidor Active Directory (SO Windows 2016 Server)
- BDFyE Base de Datos de Formación y Empleo (SO Linux Ubuntu),
- Registro Único de Facturas RUF (SO Linux Ubuntu)
- BDA Base de datos de Ayudas (SO Linux Ubuntu)
- Promesa Contabilidad /CONTAPLUS
- Vivero Empresas Contabilidad /CONTAPLUS

Así como otros servidores de:

- Control de Presencia
- Monitorización (PRTG)
- Proxy acceso a Internet (SO Linux Untangle),
- Proxy Reserva (SO Linux ZeroShell)
- Servidor centralizado de Logs
- Gestor de Inventario, documental y tickets (GLPI)

Proyecto Melilla SAU podrá incorporar hasta 3 servidores virtuales a lo largo de la vida del contrato sin incremento de presupuesto.

3. INFRAESTRUCTURA:

1 SERVIDOR PRINCIPAL
1 SERVIDOR SECUNDARIO
30 EQUIPOS CLIENTE
3 NAS
3 PORTATILES
14 IMPRESORAS DE RED

Proyecto Melilla SAU podrá incorporar hasta 5 equipos cliente adicionales a lo largo de la vida del contrato sin incremento de presupuesto.

4.TAREAS CUBIERTAS POR EL SERVICIO:

Entre otras se definen las siguientes Tareas:

- a) Control y resolución de las normales condiciones de funcionamiento de los equipos y sistemas, salvaguardando siempre que sea posible la integridad de la información contenida en las mismas y respetando las cláusulas de confidencialidad que se estipulen.
- b) Suministro e instalación de las piezas de recambio necesarias para la reparación de las máquinas que se facturarán independientemente con arreglo a los precios de mercado previa presentación y aprobación de presupuesto por parte de la Gerencia.
- c) Ejecución de las operaciones de mantenimiento preventivo y de equipos con presencia física de un Técnico con titulación de Formación Profesional en la rama informática en las instalaciones de Promesa durante al menos 25 horas semanales. Instalación de las aplicaciones informáticas necesarias así como actualización de Antivirus y cortafuegos.
- d) Ejecución de todas las tareas de retiro y traslado de los equipos de las máquinas en aquellos casos en que la reparación no pueda llevarse a cabo en las dependencias de la empresa contratante.
- e) Soporte, administración integral de la red y de los sistemas informáticos. Realización y revisión de copias de seguridad internas y externas. Necesaria VPN para realización de labores en horario de tarde o fines de semana.
- f) Líneas de soporte remoto y asistencia a sistemas informáticos en instalaciones. Esta atención será realizada por la persona que designe el proveedor, bajo demanda de la persona designada como Coordinador de Informática de Proyecto Melilla o la persona o personas que designe la Gerencia de Proyecto Melilla S.A. que sustituirán a dicho Coordinador en su ausencia. El proveedor dispondrá de la tecnología suficiente para recibir en tiempo real los avisos que se realicen vía e-mail al correo cau@promesa.net o telefónica, teniendo siempre disponible en horario de 8:00 a 15:00 horas de lunes a viernes dicho servicio activado.
- g) Administración de los servidores físicos y virtuales bajo VMWARE ESXi ubicados en el CPD descritos en el punto 2.
- h) Mantenimiento de un inventario actualizado de los equipos informáticos, software y periféricos propiedad de Proyecto Melilla S.A, así como retirada a vertedero/incineradora, previa destrucción de datos según LOPDGDD y ENS, de aquellos equipos inservibles previa autorización de la Gerencia.

- i) Realización, con una periodicidad anual, de un Informe de Estado de seguridad (INES).
- j) Realización, con una periodicidad anual, de un Informe de seguridad informática a las webs externas a la intranet de promesa www.promesa.net y www.melillaorienta.es.
- k) Soporte técnico en la realización de videoconferencias.
- l) Representación en el Comité de seguridad de PROMESA.
- m) Impartición anual de 1 jornada de sensibilización en seguridad informática de 4 horas de duración a todo el personal de PROMESA.
- n) Programación y mantenimiento de las aplicaciones informáticas a medida razón de 100 horas/año. En caso de que estas horas no sean consumidas se acumularán para el año siguiente. En caso de que sea necesario podrán ser consumidas anticipadamente. En caso de que sean necesarias horas adicionales de programación se facturarán a razón de 30 €/hora + IPSI con un límite de 50 al año y se facturarán aparte.
- ñ) Ejecución de los procedimientos aprobados en Comité de Seguridad de PROMESA. Cualquier otra actividad relacionada con la prestación del servicio y que sea necesaria para la correcta ejecución del mismo y el mantenimiento del ENS.

5. RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS MÍNIMOS A DISPOSICIÓN DEL PROYECTO:

- 1 ADMINISTRADOR DEL SISTEMA para soporte remoto o presencial. 3 AÑOS EXPERIENCIA
- 1 TCO. SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS INFORMÁTICOS. (25 horas semanales Servicio técnico in situ). 2 AÑOS DE EXPERIENCIA
- 1 TCO. SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE SISTEMAS INFORMÁTICOS DE APOYO para sustitución en caso de enfermedad, vacaciones o extinción de contrato. 2 AÑOS EXPERIENCIA
- 1 PROGRAMADOR (100 HORAS/AÑO). 2 AÑO DE EXPERIENCIA
- 1 TELEFONO MOVIL (operativo de 8 a 15 horas de lunes a viernes días laborales).
- 1 EMAIL DE SOPORTE (operativo de 8 a 15 horas de lunes a viernes días laborales).
- 1 FURGONETA para su utilización a demanda.
- 1 ORDENADOR PORTATIL. W10 profesional y software Ofimático.
- 1 CONEXIÓN VPN PARA LABORES DE MANTENIMIENTO
- 1 INFRAESTRUCTURA PARA ALOJAMIENTO DE COPIAS DE SEGURIDAD EXTERNAS
- 1 TALLER DE REPARACIÓN INFORMÁTICA.

Para acreditar este extremo, la empresa adjudicataria aportará currículum del personal afecto al servicio adjuntándose dichos currículums indicando momento quién es la persona designada como Administrador del sistema y el resto de personas asignadas a las diferentes tareas que aportarán documentación acreditativa de conocimientos específicos de Informática en especial los relativos a VmWare ESXi, Administración de redes, Programación y Esquema Nacional de Seguridad y certificaciones Microsoft, Cisco o Linux.

También se aportará currículum del personal de apoyo que realizará labores de sustitución en caso de vacaciones o baja. Se incluirán datos de teléfono, email, furgoneta, portátil, conexión a Internet y memoria del taller de reparación informática.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA.

Durante el horario antes mencionado se establece un tiempo máximo de respuesta de 3 horas laborables. El tiempo máximo de reparación se establece en 6 horas laborables caso de parada total del sistema y 24 horas en el resto. Cuando el tiempo de reparación sea superior a las 24 horas o cuando Proyecto Melilla necesite indispensablemente el equipo averiado será suplido por

uno similar aun cuando este no se encuentre en periodo de Garantía. Toda recarga del sistema será autorizada por la Gerencia o la persona en que esta delegue. Se revisará cada equipo que haya generado una avería hardware en el plazo máximo de 15 días desde su resolución.

Métricas: El adjudicatario vendrá obligado a llevar el seguimiento de Indicadores establecido en los procedimientos de PROMESA para el ENS.

7. DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato es de 3 años, prorrogables anualmente según lo dispuesto en la LCSP o resto de legislación aplicable. Fecha prevista comienzo servicio 01/03/2020.

8. PRESUPUESTO.

Tipo máximo de Licitación anual 35.000 € + IPSI

9. CONFIDENCIALIDAD.

El proveedor se compromete a guardar la máxima reserva y secreto sobre la información confidencial, considerándose como tal cualquier dato o documento al que pueda acceder en virtud del presente contrato, así como las bases de datos de personas físicas y jurídicas. Se entenderá que no es información confidencial aquella que sea de público conocimiento o pudiera obtenerse por medios públicos ajenos a la empresa. El proveedor se compromete igualmente a no divulgar dicha información confidencial, así como a no publicarla ni de cualquier otro modo, bien directa o indirectamente, ponerla a disposición de terceros sin el previo consentimiento por escrito del responsable de la empresa.

De igual modo, el proveedor se compromete a no conservar ni a facilitar a nadie copia alguna de las bases de datos ni de la información confidencial una vez extinguido el contrato.

El incumplimiento de esta cláusula llevará aparejadas las responsabilidades civiles y penales que en cada caso se determinen, así como a la cancelación del contrato.

El proveedor firmará contrato para protección de datos ajustado al ENS y a la LOPDGDD.

10. CONSENTIMIENTO.

PROYECTO MELILLA S.A. le comunica al proveedor que sus datos personales recogidos mediante este contrato pasaran a formar parte de un fichero de titularidad privada inscrito en la Agencia de Protección de Datos. Estos datos serán tratados por la empresa de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos personales, con la finalidad de gestión de proveedores y control de facturas.

En Melilla a 28 de noviembre de 2019

El Presidente de Proyecto Melilla SA

Fdo. Julio Liarte Parres