

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES



Año	2020
Nº Exp.	001

1.- ANTECEDENTES.

La Asociación para el Desarrollo Rural del Litoral de la Janda a lo largo de los últimos años, y con la finalidad de prestar el servicio que se le tiene encomendado como entidad colaboradora de la Junta de Andalucía de los Programas de Desarrollo Rural, durante el periodo 2014 - 2020, se ha dotado de un importante parque informático que ayuda a gestionar las diversas necesidades de los distintos programas y proyectos que se desarrollan.

La Asociación requiere, para su correcto, eficiente y eficaz cumplimiento de los fines y actividades recogidas en sus Estatutos, que los equipos informáticos y sistemas de información de los que dispone se encuentren en perfectas condiciones.

La elaboración y transmisión de la información y de los datos relativos a la gestión de las diferentes submedidas 19.2, 19.3 y 19.4 del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía, 2014 – 2020, por medios informáticos y telemáticos, siguiendo los requerimientos de la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca y Desarrollo Sostenible de la Junta de Andalucía, requiere de la disposición de una infraestructura y equipamiento tecnológico que funcione al 100%.

El correcto funcionamiento de dicho sistema en su conjunto es, por tanto, la garantía de un eficiente y adecuado funcionamiento de los servicios de la Asociación. Dada la relevancia del mismo, se propone la contratación de un servicio de asistencia técnica en los términos recogidos en el presente pliego de prescripciones técnicas particulares.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

La presente contratación tiene como objeto el mantenimiento de equipos informáticos y sistemas de información, así como la asistencia y apoyo técnico en tareas de administración y gestión informática para la Asociación.

No forman parte del presente contrato los gastos de inversión de nuevos equipos ni el correspondiente a la sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

3.- ALCANCE Y ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO.

3.1. Se entiende por mantenimiento todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento de la Asociación funcione correctamente.

3.2. En el concepto de sistema informático de la Asociación se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, ordenadores portátiles, impresoras, escáneres, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras, monitores, discos duros externos, memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA y resto de periféricos y accesorios) una serie de ellos con garantía en vigor y otros con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

3.3. El adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que la Asociación pudiera adquirir en el período de validez del contrato.

En el anexo se incluye la relación del equipamiento objeto de este contrato del que dispone la Asociación al inicio del periodo de vigencia del contrato. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

3.4. La Asociación tiene realizada la migración al sistema operativo Microsoft Windows y homogeneizadas sus redes de datos, simplificando por tanto la administración y facilitando un soporte remoto a los usuarios por parte de terceros. En este sentido, la solución técnica ofertada se ha de desarrollar en el marco del entorno tecnológico descrito, y deberá comprender, como mínimo:

a) Administración del sistema. Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- administración de estaciones de trabajo
- administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios
- administración de la red y su topología
- seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios
- protección del sistema contra ataques desde el exterior
- copias de seguridad de los datos
- administración de todas las cuentas de correo de la Asociación, incluyendo los dispositivos smartphone y similares

b) Mantenimiento de equipos y programas. Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos
- instalación, reinstalación y migración de versiones de software
- mantenimiento de ordenadores e impresoras
- gestión de los recursos compartidos en la red
- instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- asistencia al trabajo informático a los usuarios
- asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- gestión de la topología de la red

c) Ayuda y formación. Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal municipal y formación específica, a determinar, en materia informática.

d) Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica. El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables de la Asociación estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- Implantación de nuevos productos o infraestructuras.
- Análisis de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática tanto física como lógica.

e) Registros estadísticos. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- número de intervenciones de hardware y software
- equipos reparados
- equipos sustituidos
- incidencias destacables
- otros datos que se consideren de interés

4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1. Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias de la Asociación.

4.2. En función de la naturaleza de los equipos a mantener, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- criticidad máxima, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, red local, conexión VPN, impresoras de red).
- criticidad media, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles, monitores e impresoras locales).
- Criticidad normal (escáneres y resto de equipamiento)

4.3. El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

Criticidad incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de solución
Máxima	2 horas	24 horas
Media	4 horas	48 horas
Normal	8 horas	72 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia.

Se entiende por tiempo de solución el plazo transcurrido entre la personación del personal técnico del adjudicatario en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Se valorará positivamente cualquier mejora en los tiempos de respuesta y resolución.

4.4. Mantenimiento preventivo. Consistirá en la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático de la Asociación, al menos con una periodicidad semestral se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

4.5. Mantenimiento correctivo. Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición de la Asociación para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de los que disponga la Asociación. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su sustitución permanente previa autorización de la Asociación.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en

funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

4.6. Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos. Se considera mantenimiento de la red de datos al servicio que se realiza por petición de la Asociación para solucionar una avería hardware que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos objeto del presente contrato a la red de área local de las instalaciones donde esté ubicado el equipo, en la propia red o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato. Si por la naturaleza de la avería, debe sustituirse completamente algún punto de red, se hará con cargo a este servicio, y en ningún caso se considerará como la instalación de un nuevo punto.

4.7. Reparación averías de equipos. La reparación de las averías de los equipos se realizará por sustitución de los elementos defectuosos. La reparación de componentes sólo podrá autorizarse cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad. Los elementos que deban ser sustituidos habrán de serlo por repuestos originales o de calidad contrastada. Si resultase imposible, habrán de plantear en su oferta soluciones alternativas, como préstamos o cambio de equipos, o cualquier otra que siempre deberá ser aceptada por la Asociación.

En caso de retirada para reparación, el tiempo máximo para reparar y reponer el equipo original será de 2 semanas.

4.9. Partes de mantenimiento: La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc.) Además, todo el personal técnico que atiendan el servicio dispondrán de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, mensajería instantánea o email.

4.10. El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

- a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento de la Asociación.
- b) Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- c) Gestión de la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados.

4.11. Horario de prestación del servicio. El servicio se prestará, preferentemente, en estos horarios:

- lunes a viernes laborables, de 09:00 a 14:00 horas.

El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados y dentro de los horarios del propio servicio técnico, el servicio técnico dará,

además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento de los mencionados centros de trabajo.

Se seguirá el calendario de días festivos propio del Municipio de Vejer de la Frontera.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio (salvo los propios del límite de horas ofertadas), y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema. En todo caso, la Asociación podrá requerir una actuación de urgencia, a través del coordinador del servicio del adjudicatario, quien podrá cambiar las prioridades de las tareas a realizar.

4.12. Desarrollo del servicio. El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por la Asociación. Ambas interlocuciones se reunirán, al menos, semestralmente y analizarán tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades.

Para ello y con al menos dos días de antelación a la fecha propuesta de reunión remitirá el informe de seguimiento correspondiente. El informe del servicio contemplará, al menos, los siguientes aspectos: seguimiento del servicio, coordinación de las acciones en curso, incidencias significativas ocurridas y gestión dada, análisis de problemas y recomendaciones sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, nuevos productos o estrategias o cualquier mejora que se considere oportuna.

4.13. Medios humanos. La empresa adjudicataria deberá adscribir a la prestación al contrato como mínimo los siguientes recursos humanos:

- 2 Técnicos Superiores.

Ambas personas deberán acreditar documentalmente una experiencia mínima de 3 años en tareas propias del objeto del contrato y titulación de técnico superior.

La empresa asume el compromiso de contratar a dicho/as profesionales, como condición esencial de ejecución del contrato.

La asignación mensual mínima será de 6 horas de trabajo, lo que supone 72 horas anuales y 252 horas para el periodo de duración del contrato, inicialmente previsto para tres años y medio.

4.14. Traspaso de conocimiento. Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de 2 semanas para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “conocimiento” de la metodología de trabajo. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

5.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD.

5.1. Propiedad intelectual de los trabajos. El adjudicatario reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva de la Asociación, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario.

También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programario de la Asociación, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

5.2. Confidencialidad de la información. El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita de la Asociación. Igualmente, el adjudicatario se compromete a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier tipo de documentación y información que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita de la Asociación.

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal deberán respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la normativa complementaria.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 28 del RGPD. En todo caso, las previsiones de este deberán de constar por escrito.

5.3. Seguridad. El adjudicatario se comprometerá a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas de la Asociación, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato.

En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar a la Asociación debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

5.4. Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por la Asociación para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

6.- PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El plazo de ejecución de contrato será de tres años y medio, contados desde el día siguiente al de la formalización del contrato, prevista para el 1 de julio de 2020, siendo prorrogable un año adicional, previo acuerdo expreso de las partes adoptado con una antelación de un mes al vencimiento del contrato.

El plazo máximo del servicio será de 4,5 años, incluidas las prórrogas.

7.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto base de la licitación del contrato, sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que deberá soportar la Asociación, se establece en 6.794,67 euros.

En el precio del contrato se considerarán incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el contratista como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

El presupuesto base de licitación del contrato, incluido el IVA (21%) se establece en 8.221,55 euros. Existe el crédito presupuestario preciso para atender a las obligaciones económicas que se deriven de la contratación.

Dicho importe está cofinanciado por el Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural (FEADER), en el marco de la Submedida 19.4 del Programa de Desarrollo Rural de Andalucía 2014-2020.

El precio del contrato será el que resulte de la adjudicación adoptada por el órgano de contratación, de acuerdo con la oferta económica realizada en base al presupuesto base de licitación previsto en este mismo apartado, e incluirá, como partida independiente, el Impuesto sobre el Valor Añadido.

El precio del contrato se imputará a la partida presupuestaria prevista para la anualidad 2020 y a las correspondientes para las siguientes anualidades.

El precio del contrato será como máximo por cada anualidad completa de 2.349,00 euros (IVA incluido), que incluye los costes directos e indirectos, los gastos generales y el beneficio industrial del contratista, y con el siguiente desglose de anualidades:

Precio del Contrato	Año 2020	Año 2021	Año 2022	Año 2023	Total incl. IVA
Máximo	1.174,55 €	2.349,00 €	2.349,00 €	2.349,00 €	8.221,55 €

El valor estimado del contrato, a efectos previstos en el artículo 101 de la LCSP, es de 8.736,00 euros.

El precio del contrato no está sujeto a revisión.

En Vejer de la Frontera, a 17 de abril de 2020

EL DIRECTOR - GERENTE

Fdo.: Carlos Romero Valiente