

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE  
SERVICIOS DE APOYO AL SOPORTE DE USUARIOS Y MANTENIMIENTO  
INTEGRAL INFORMÁTICO Y DE SISTEMAS DE LA FUNDACIÓN IMDEA  
ALIMENTACIÓN, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO  
SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.  
(EXPTE. 1.3-2019/5)**

- 1.- ANTECEDENTES
- 2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN
- 3.- CONSIDERACIONES GENERALES
- 4.- CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO
- 5.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS. Servicios exigibles
- 6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. Forma de prestar el servicio
- 7.- ARQUITECTURA FÍSICA
- 8.- GESTIÓN DEL SERVICIO
- 9.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES
  - 9.1. Perfil del personal asignado
  - 9.2. Condiciones de Horario
  - 9.3. Recursos Materiales Aportados.
- 10.- MECANISMOS DE COORDINACIÓN
- 11.- REPUESTOS Y SUMINISTROS
- 12.- PLAN DE TRANSICIÓN
- 13.- MEDIO AMBIENTE
- 14.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES



## **1.- ANTECEDENTES**

La Fundación IMDEA Alimentación es un Centro de excelencia en el campo de la investigación en Nutrición, Alimentación y Salud que cuenta con unas modernas instalaciones a partir de las cuales se posibilita la obtención de la máxima excelencia y competitividad científica de vanguardia.

La operativa diaria de la Fundación depende de sus sistemas de información. Una de sus prioridades es que los investigadores puedan realizar su labor con las mínimas interrupciones, y que la atención a sus problemas tenga un elevado nivel de calidad, que reduzca en todo lo posible las interrupciones de sus tareas. Es por ello la necesidad de tener un soporte técnico rápido, fiable que solucione problemas de manera eficaz y además los evite antes de que sucedan mediante medidas preventivas y revisiones periódicas.

## **2.- OBJETO DE LA CONTRATACIÓN**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto definir las condiciones técnicas que habrán de reunir las empresas que participen en el presente procedimiento abierto simplificado, para la contratación de los servicios de apoyo al soporte de usuarios y mantenimiento integral informático y de sistemas (preventivo, legal por normativa aplicable y correctivo) de la sede de IMDEA Alimentación, que asegure el correcto funcionamiento y optimización de los sistemas y recursos que lo componen.

Están incluidos todos los gastos y factores de valoración que según los documentos contractuales y la legislación vigente sean por cuenta del adjudicatario, así como las tasas y los tributos de cualquier índole.

El contenido del presente Pliego revestirá carácter contractual, por lo que deberá ser firmado, en prueba de conformidad por el adjudicatario, en el mismo acto de formalización del contrato.

## **3.- CONSIDERACIONES GENERALES**

El mantenimiento solicitado incluirá el preventivo, técnico-legal que por normativa sea aplicable y correctivo, y en general garantice el soporte técnico necesario para dar la atención al usuario, comunicaciones, audiovisuales y el correcto funcionamiento de las instalaciones y recursos informáticos de la Fundación IMDEA Alimentación.

En estos momentos, IMDEA Alimentación cuenta con unos 60 usuarios que disponen de equipos en plataformas “principalmente” Windows y MAC, que a final de año se prevé que serán unos 80 y su incorporación será gradual a lo largo del año.

El contratista aceptará las instalaciones y equipos de la Fundación en las condiciones y en el estado en que se encuentren en la fecha de licitación. Por este motivo, los licitadores deberán obligatoriamente asistir al menos a una Visita Técnica del edificio e instalaciones antes de redactar su oferta. A estos efectos se organizarán dos visitas; el calendario de visitas se hará público en el Perfil del Contratante-CM.



La empresa adjudicataria, durante los dos primeros meses del contrato, pondrá todos los medios técnicos y humanos necesarios para realizar una puesta a punto y de reconfiguración de los sistemas de comunicación de voz y datos, además de una actualización del inventario. Deberá entregarse un Informe y un inventario actualizado.

#### **4.- CENTRO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

La prestación de los servicios se realizará en las instalaciones de la Fundación IMDEA Alimentación situada en Edificio nº 7 “Pabellón Central” del antiguo Hospital de Cantoblanco, Ctra. Cantoblanco, 8 - 28049 Madrid.

El equipo de soporte técnico de la empresa adjudicataria deberá desplazarse a las instalaciones de la Agencia, con el propósito de realizar el servicio in situ. Los costes y tiempos de desplazamiento no podrán ser imputados con cargo al presente proyecto, corriendo éstos a cargo de la empresa adjudicataria. La Fundación señalará a priori de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer in situ.

#### **5.- ALCANCE DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

La prestación de los servicios que se solicitan comprenderá los siguientes servicios, estableciéndose un alcance que deberán obligatoriamente cumplir todas las ofertas.

Con carácter general, el análisis y resolución de las incidencias de carácter microinformático de los equipos y sistemas de que dispone la Fundación, y en particular, el soporte técnico de equipos y aplicaciones corporativas, y la gestión y mantenimiento de equipos sobremesa y móviles de la Fundación, y en particular:

- Atención a usuarios. Servicio de atención a usuarios. Esto incluye, entre otros, la atención a usuarios presencial, el soporte tecnológico, el soporte de incidencias y, en general, todas las tareas de contacto con usuarios que debe realizar (interlocución, registro y seguimiento de incidencias, etc...).

- Mantenimiento preventivo. Servicio que asegure una correcta presentación, estado general y razonable garantía de funcionamiento de los equipos informáticos del personal de la Fundación. Este mantenimiento consistirá al menos en la verificación de la correcta realización de las copias de seguridad, en la comprobación del correcto funcionamiento tanto del software como de cualquier componente hardware instalado en los equipos informáticos de los empleados de la Fundación, incluyendo la práctica de test de diagnóstico que identifiquen posibles errores ocultos y detección y eliminación de virus informáticos.

- Mantenimiento correctivo. Incluye la reparación de averías y la subsanación de cualquier tipo de incidencia, tanto de naturaleza hardware como software. La reparación de un equipo o de cualquiera de sus componentes no comportará en ningún caso disminución de prestaciones ni de fiabilidad, y deberá salvaguardarse en todo momento la integridad de la información contenida en el equipo objeto de la reparación. Por incidencia de naturaleza software se entiende toda anomalía de funcionamiento de un



equipo debida a fallos del software instalado y cualquier otro malfuncionamiento derivado de la acción de software malicioso (virus, etc.). El adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias para restituir la funcionalidad del equipo, incluyendo la reinstalación o migración del software (Sistema operativo, paquete ofimático y cualquier otro software y hardware necesario en el equipo), que será proporcionado por la Fundación.

- Soporte de red local. Servicio de soporte de redes locales, que incluya el diagnóstico de problemas de red o de interconexión de equipos, asesoramiento y configuración de los equipos personales para su conexión a red, así como otras acciones resolutorias que la Fundación disponga para tal personal.

- Soporte de aplicaciones informáticas. Soporte y asesoramiento a los usuarios sobre el software base (sistemas operativos) y sobre las aplicaciones que tienen instaladas sobre él, de tipo ofimático o de gestión informática (aquellas desarrolladas, instaladas o bajo competencia de la Fundación).

Todas estas tareas deben realizarse ajustándose a la coordinación, instrucciones y protocolos que establezca el personal de la Fundación para cada caso. En ningún caso podrán realizarse de forma autónoma y sin conocimiento de la Fundación.

#### **- Servicios exigibles**

### **5.1. AUDITORÍA Y RECONFIGURACIÓN DE SISTEMAS**

El adjudicatario realizará una auditoría de sistemas de red, de voz y de datos, en el plazo de un mes a partir de la fecha de contrato, y presentada a la Fundación con los trabajos de reconfiguración y mejora a realizar.

Con la aprobación de la Fundación, el adjudicatario llevará a cabo una reconfiguración de redes y voz, y puesta en servicio de las instalaciones para garantizar un óptimo funcionamiento. Estos trabajos deberán realizarse durante el segundo mes desde la firma de contrato.

En total, estos trabajos iniciales de auditoría, reconfiguración y puesta en servicio quedarán realizados en el plazo máximo de dos meses a partir de la fecha de contrato.

### **5.2. SOPORTE AL USUARIO Y MANTENIMIENTO INTEGRAL**

El sistema de gestión actual deberá evolucionar a una visión del proceso completo, con la finalidad de poner a disposición de cada usuario, en función de su puesto, de todas las herramientas y servicios disponibles en la Fundación para que pueda centrarse en su actividad científica.

El soporte de asistencia contratado deberá atender:

- **Apoyo de soporte informático a Usuarios:**

A continuación, se detallan las tareas que, como mínimo, debe realizar la empresa adjudicataria:



- Resolución de incidencias relacionadas con el hardware y software de los equipos microinformáticos asociados al puesto de trabajo de los usuarios (ordenadores, impresoras, escáneres, portátiles, agendas electrónicas o relacionados).
- Puesta en marcha de nuevos puestos de trabajo, equipos y dispositivos, así como la reutilización de los ya existentes en la Fundación para el personal, incluyendo su colocación y verificación del correcto funcionamiento en el puesto del usuario.
- Recepción y registro de incidencias que se recibirán por cualquiera de los procedimientos existentes (teléfono y email) en la aplicación de gestión de incidencias diseñada para tal fin.
- Gestión de usuarios (altas, bajas o modificaciones) en los distintos sistemas de información que necesite y siempre conforme a sus directrices técnicas y organizativas de la Fundación.
- Chequeo general y continuado de los sistemas informáticos, de acuerdo a los protocolos establecidos por la dirección. Auditoría interna periódica del software instalado en los equipos.
- Monitorización básica de sistemas y servicios instalados en los equipos de los usuarios.
- Instalación, configuración y actualización de sistemas operativos Windows, Mac OS y Linux y aplicaciones de escritorio y software.
- Instalación y configuración de equipos (PCs, impresoras, escáneres, portátiles, dispositivos móviles, teléfonos, etc.).
- Instalación o sustitución de cualquier componente del equipo de usuarios (módulos de memoria, tarjetas de red, tarjetas de vídeo, discos duros...).
- Desmontaje, traslado e instalación de equipos debidos a cambios de ubicación de los mismos, sustitución de equipos averiados, creación de nuevos puestos de trabajo o situaciones similares.
- Sustitución de consumibles de impresora o similares si así se precisa.
- Revisión y limpieza de equipos e impresoras.
- Soporte técnico y mantenimiento de sistemas audiovisuales (instalaciones y equipamiento). Gestión software de carácter audiovisual.
- Interlocución con soportes externos.
- Tareas administrativas para la gestión de inventario, garantías, licencias, etc.
- Custodia y control de los equipos informáticos y otro material informático de uso común (registro de préstamo/devolución).
- Realización de los informes relativos a la atención y soporte.
- Colaboración en la organización y funcionamiento de tecnologías dentro del ámbito técnico.
- Proactividad en el puesto, que mejore la buena marcha del Instituto.

- **Administración de Sistemas:**

A continuación, se detallan las tareas que, como mínimo, debe realizar la empresa adjudicataria:

- Soporte en materia de seguridad informática y protección de datos.
- Asesoramiento en los aspectos técnicos relativos al aseguramiento, la confidencialidad e integridad de los datos y de la información, tipo ISO 27001, para la gestión de datos en el centro.
- Ejecución y documentación de pruebas conforme a la Política de general de seguridad de la información de la Fundación.



- Mantenimiento actualizado del Documento de Seguridad de la Fundación en los aspectos objeto del presente contrato.
- Administración de Sistemas Operativos de la familia Windows , Mac OS y Linux.
- Mantenimiento y soporte a nivel hardware de los equipos servidores.
- Mantenimiento y soporte de la infraestructura de red.
- Mantenimiento y soporte de la VoIP.
- Monitorización de sistemas informáticos.
- Administración del Active directory, DNS,...
- Configuración en Redes: switching, routing. TCP/IP
- Administración de sistemas de Almacenamiento: cabinas de almacenamiento (NAS,...)
- Administración del sistema Backup
- Administración en sistemas de correo: Outlook 2010. SMTP+SPAMSASSAIN.
- Realización de Altas y bajas de usuarios, gestionando permisos y cuentas de correo.
- Administración del sistema antivirus.
- Administración de switches, servidores,..
- Mantenimiento y soporte del sistema de cortafuego (firewall, proxy...)
- Coordinación con la empresa que realice el mantenimiento de la aplicación de desarrollo propio GENYAL ("Aplicación de Estudios Genéticos").
- Coordinación con la empresa que realice el mantenimiento del Sistema Integral de Gestión ("ERP").
- Coordinación con la UAM en los permisos de acceso VPN a sus sistemas.
- Desarrollo de nuevas capas, administración, configuración y actualización la página web de la Fundación IMDEA Alimentación [www.food.imdea.org](http://www.food.imdea.org) (gestor de contenidos Drupal).
- Publicación web mediante gestor de contenidos Content Server (Fatwire) (Portal del Contratante de la Comunidad de Madrid [http://www.madrid.org/ PortalContratacion](http://www.madrid.org/PortalContratacion))
- Soporte de mantenimiento en las infraestructuras de comunicaciones (tomas de voz - datos y cableado).
- Realizar el mantenimiento (preventivo, legal y correctivo) de la centralita telefónica IP, además de la reconfiguración de está.
- Asesoramiento de todos los temas relacionados con sistemas de comunicación.
- Proactividad en el puesto, que mejore la buena marcha del departamento.
- Instalación, mantenimiento y gestión de cualquier nuevo sistema que sea instalado por la Fundación dentro del ámbito de los servicios objeto del presente contrato

## **6.- ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO. Forma de prestar el servicio**

El licitador elaborará una Oferta y un Plan de Trabajo en el que se informe del número de horas presenciales que considera necesarias para cubrir las necesidades expuestas, y el correcto funcionamiento de todas las instalaciones, así como de la cualificación profesional de los trabajadores que prestarán servicio.

El licitador nombrará un supervisor que deberá ser responsable técnico del servicio. Éste se responsabilizará del cumplimiento del plan de trabajo, del buen funcionamiento, con reuniones



periódicas con el responsable que designe la Fundación, además de informar de manera puntual a la Fundación de cualquier aspecto relevante.

Se verificará que las operaciones periódicas necesarias para asegurar el buen funcionamiento de todas las instalaciones del Centro son las correctas y se realizan de forma periódica. En el plan de mantenimiento se recogerán los detalles para cada una de las instalaciones y equipos ofertados. Dicho plan reflejará las operaciones a realizar, frecuencia de las mismas, calificación del operario que las llevará a cabo, tiempos necesarios e informatización de los mismos.

Se prevén diferentes formas de asistencia:

- a) Servicio de mantenimiento *in situ* en la Fundación, pudiéndose dar el servicio de soporte remoto mediante conexiones seguras dentro de la red de la Fundación.
- b) Servicio de soporte remoto mediante conexiones seguras desde el exterior.

La Fundación señalará *a priori* de una serie de actuaciones que el servicio técnico deberá acometer *in situ*, pudiéndose incluir las tareas que surjan durante la prestación del servicio técnico en la Fundación y que requieran su atención dada la prioridad de la tarea, y que siempre serán gestionadas y autorizadas por la Fundación.

Todas las incidencias recibidas se registrarán en el sistema informático de gestión de incidencias de la Fundación. Las incidencias se clasificarán según su prioridad:

- Prioridad alta:
  - ☐ Afectan a varios usuarios, con cese de servicio (el problema provoca que varios usuarios no puedan realizar sus funciones básicas).
  - Afectan a sistema crítico y a funcionalidades de usuario.
  - ☐ Afectan a publicaciones externas importantes para la Fundación.
  - ☐ Afectan a servicios internos necesarios para el trabajo de los empleados de la Fundación.
- Prioridad media:
  - ☐ Afectan a un puesto de trabajo con cese de servicio en sus funciones básicas.
  - ☐ Afecta a sistemas no críticos, pero limitan los servicios ofrecidos.
- Prioridad baja:
  - ☐ El problema no impide que el usuario pueda realizar sus funciones básicas.
  - ☐ Actualizaciones, instalaciones o baja de servicios donde es necesario realizar tareas programadas.

En cualquier caso, el Responsable del Contrato podrá establecer o cambiar la prioridad de una incidencia atendiendo a los criterios que estime oportunos, normalmente provocado por la gravedad de la misma, su repercusión o alcance. Para la asistencia en las incidencias se exige un tiempo de atención máximo de:

- Prioridad alta: 1 horas.
- Prioridad media: 24 horas.
- Prioridad baja: 4 días.



Todos los servicios se integrarán en un Plan de Mantenimiento Informático que contribuya a garantizar los tiempos de atención, resolución de incidencias, disponibilidad de los servicios y plan de seguimiento.

La ejecución de los servicios objeto del presente pliego debe de estar orientada a cubrir todas las necesidades base del sistema, para lo cual, se deberán tener en cuenta las normas, modelos, documentación, codificación, estándares, estructuras de redes de la Fundación.

Todas las propuestas deben tener en cuenta los aspectos de seguridad que se consideren oportunos, enumerando los mismos en su caso.

La prestación de servicio se llevará a cabo del siguiente modo:

- Deberán realizarse revisiones periódicas del sistema de información para inspeccionar y realizar las pruebas necesarias y asegurarse del correcto funcionamiento del mismo. Al menos se realizará un mantenimiento preventivo anual, en las instalaciones de la Fundación.
- Realización de pruebas de recuperación cada seis meses según exige el Reglamento de desarrollo de la LOPD.
- Resolución de cualquier incidencia relacionada con los sistemas de información.
- Mantenimiento y actualización de equipos y dispositivos: se realizarán las instalaciones y actualizaciones de software de la Fundación en los equipos que sean necesarios para el normal funcionamiento del Instituto.
- Backup diario en coordinación con las empresas que realizan el mantenimiento de la aplicación de desarrollo propio GENYAL (“Aplicación de Estudios Genéticos”) y del Sistema Integral de Gestión (“ERP”). En todo caso, se aplicarán las debidas medidas de seguridad correspondientes a tratamiento de datos de carácter personal que corresponda.
- Backup diario en el equipamiento (NAS de 4 bahías) situado en el CPD de la Fundación IMDEA Alimentación, además se realizará otro backup semanal con un disco duro externo que será entregado por la Fundación al adjudicatario. Será necesario la coordinación con las empresas que realizan el mantenimiento de la aplicación del Sistema Integral de Gestión (“ERP”). En todo caso, se aplicarán las debidas medidas de seguridad correspondientes a tratamiento de datos de carácter personal que corresponda.
- Desarrollos puntuales, gestión, implementación, control y actualización del portal web existente en IMDEA Alimentación (gestor de contenidos actual Drupal)
- Apoyo en la publicación en el Portal del Contratante de la Comunidad de Madrid (gestor de contenidos Content Server-Fatwire).



- Gestión y preparación de las salas de reuniones que disponen equipamiento audiovisual.
- Gestión de consumibles (ejemplo toner de impresoras).

## **7. ARQUITECTURA FÍSICA**

A continuación, se presenta la relación de equipos e instalaciones elementos actualmente presentes en la Fundación, sin perjuicio de que dicho inventario pueda variar, en función de las necesidades de la entidad, siendo en todo caso incluidas en el plan de mantenimiento sin mayor coste:

### PLATAFORMA DE USUARIOS

El parque de equipos informáticos se compone de:

- Equipos de sobremesa: Formado por 58 ordenadores con plataforma Intel y sistemas operativos de la familia Windows, con al menos 2 GB de memoria RAM.
- Equipos portátiles: Formado por 15 equipos con plataforma Intel y sistemas operativos de la familia Windows, Mac OS, con al menos 2 GB de memoria RAM.
- Workstations de alto rendimiento: 3 equipos con sistema operativo Linux.
- Multifunciones: 14 multifunciones a color, con funciones de impresión y escaneo en red y fotocopiado.
- Impresoras de red. Existen 3 impresoras de red repartidas por las 3 plantas del edificio (laser monocromas e inyección a color).
- Dispositivos móviles: Smartphones, con sistema Android. Se dispone de modems 3G.

### ELEMENTOS AUDIVISUALES

Toda la tecnología de estos elementos está basada en sistemas CISCO y sistemas POLYCOM

### SISTEMAS DE COMUNICACIONES

Basado en servidor de comunicaciones siemens: centralita telefonía IP SIEMENS y terminales (en proceso de cambio)

### INFRAESTRUCTURA ELECTRONICA DE RED Y WIFI:

- Servidor: HP. Servidor (Intel Xeon Quad-Core). Windows Server y Microsoft Windows Server (SERVER).
- Servidor: HP (Xeon Six-Core), Sistema operativo Microsoft Windows 2008, Net Framework y Microsoft Office 2010. (ERP)
- Servidor: HPE ProLiant, 2 discos duros HP. Windows server 2008 standard con licencias de usuario y licencias terminal server. (GENYAL)
- Workstation: HP Z620
- Routers: router MIKROTIK y Router Movistart
- Líneas de fibra: 100Mb/10Mb
- Switches: hardware PROCURVE switch y licencias



#### FIREWALL Y CONSOLA DE GESTION:

- Hardware: MFE FWL y licencia.
- Hardware: STONESOFT FW y licencias.

#### INTERCONEXIÓN DE ENTORNOS Y USUARIOS

Permitiendo las comunicaciones necesarias extremo a extremo entre los distintos sistemas, los entornos se encuentran conectados entre sí de manera estándar, Red Ethernet switcheada.

#### SISTEMAS ALMACENAMIENTO

Los sistemas de almacenamiento existentes:

- NAS de 4 bahías de alto rendimiento QNAP con tres discos duros. Estación Multimedia, descargas y vigilancia, Sistema operativo Linux.
- Sistema de almacenamiento de 4+4.Cloud Network Storage Enclosure. (GENYAL)
- Discos duros externos de Backup
- Software: Retrospect

#### INFRAESTRUCTURAS DE COMUNICACIONES

- Cableado estructurado: La instalación se compone de 2 tomas RJ-45 por despacho (46 despachos), 20 uds. tomas RJ-45 en zonas comunes y Cableado categoría-5.
- Armarios repartidores: Los armarios de distribución metálicos (rack), aptos para rack de 19" con pasacables horizontales de hueco que permiten una colocación ordenada de los latiguillos, ubicados en 3 salas.

#### PLATAFORMA WEB

- Portal web existente en IMDEA Alimentación (Drupal).

Se deberá aportar la debida experiencia en la tecnología y plataformas existentes en la Fundación objeto de la prestación del servicio.

### **8. GESTIÓN DEL SERVICIO**

Se facilitará toda la información que le sea solicitada por la Fundación para el seguimiento y control del Plan de Mantenimiento.

Se ejecutarán y mantendrán actualizadas todas las tareas de gestión y administración como:

- Realización de un Informe mensual con la configuración actual de los equipos y dispositivos de IMDEA Alimentación.



- Realización de un Informe mensual con el resumen de las incidencias ocurridas, así como su estado, avisando en el momento en que se produzcan o se conozcan y en función de su gravedad e impacto.
- Sistema de control de Backup: informe mensual con el resumen de día, hora y estado de las copias de seguridad diarias de Fundación.
- Sistema de avisos diario de fallos de Backup: el sistema avisa por e-mail de los Backup que no se han podido realizar correctamente, así como del motivo.
- Plan general anual de mantenimiento preventivo, conductivo y técnico legal de la totalidad de las instalaciones.
- Desarrollo, Gestión administrativa, configuración y actualización del portal web existente en IMDEA Alimentación (gestor de contenidos actual Drupal).
- Se deberá llevar un registro e inventario de los equipos y del software instalado en cada equipo.
- Confección y gestión administrativa de los partes de trabajo preventivo legal y correctivo.
- Gestión de almacén de los suministros

La empresa licitadora deberá entregar mensualmente al responsable de la Fundación los informes de seguimiento indicados anteriormente en formato digital, acompañando a la factura que se presentará mensualmente; en caso, que no recibirlos, se rechazará la factura.

## **9.- MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES**

Los licitadores deberán comprometerse a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los medios personales y materiales suficientes para la correcta prestación del servicio y a respetar las medidas de seguridad en las instalaciones de IMDEA Alimentación

### **9.1.- EQUIPO DE TRABAJO MÍNIMO Y ORGANIZACIÓN**

El equipo de trabajo estará formado íntegramente por personal perteneciente a la empresa adjudicataria, integrado por cuantos técnicos sean necesarios para la realización de los trabajos, y según la planificación que se fije.

Dispondrá, para la ejecución del contrato, de una estructura jerarquizada, que se precisará en el Programa de Trabajo del servicio. El adjudicatario será únicamente quien ejerza de modo efectivo, real y continuo, el poder inherente de dirección a todo empresario. Es responsabilidad de la empresa adjudicataria impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y directrices a sus trabajadores/as, siendo la Fundación del todo ajena a estas relaciones laborales y absteniéndose, en todo caso, de incidir en las mismas. La adjudicataria asumirá la negociación y pago de salarios, concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones en caso de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de seguridad social, las obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador. Corresponde asimismo a la empresa adjudicataria de forma exclusiva la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador.



El adjudicatario se compromete a retribuir adecuadamente al personal que asigne al presente servicio asumiendo de forma directa y no trasladable a la Fundación el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dichas mejoras son consecuencia de decretos, convenios colectivos, pactos, o acuerdos de cualquier índole que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, como si lo fuera por la integración de los centros a otro organismo de la Administración Pública, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento del precio de adjudicación.

La empresa adjudicataria se asegurará que todos los trabajos incluidos dentro del alcance de los trabajos objeto de la presente contratación, se ejecuten a través de los miembros del equipo mínimo de trabajo con solvencia técnica o cualificación suficiente para ello, ajustándose a los siguientes parámetros mínimos:

Equipo mínimo requerido:

- 1 Jefe de Proyecto, o coordinador que será el interlocutor con la Fundación y será Responsable de la correcta ejecución de las actividades previstas en la contratación, asumiendo las tareas de coordinación y organización del servicio.
- 1 técnico de Sistemas.
- 1 técnico microinformático.

- Para el Jefe de Proyecto y el Técnico de Sistemas:

- Titulación mínima requerida: Ingeniería Informática o Ingeniería Técnica Informática, Ingeniería en Telecomunicaciones o Grado Superior Informática o similares.
- Certificaciones y experiencia:
  - 1 Jefe de Proyecto: Certificaciones/Cursos y Experiencia laboral en la materia de, al menos, 10 años
  - Para el Administrador de Sistemas: Certificaciones/Cursos y Experiencia laboral en las materias objeto del contrato de, al menos, 5 años.

• Para el técnico microinformático de apoyo:

- Titulación mínima requerida: Ingeniería Informática, Ingeniería Técnica Informática, FPPII, Grado Medio o Grado Superior en sistemas de telecomunicaciones o informáticos o afines.
- Conocimientos: Certificaciones/Cursos y Experiencia laboral en las materias objeto del contrato de, al menos, 3 años.

La acreditación de los nombres y cualificación profesional de los miembros del equipo de trabajo que se hubiese comprometido a dedicar o adscribir, se llevará a cabo por el licitador que haya presentado la oferta económicamente más ventajosa, una vez calificada ésta como tal, y previo requerimiento del órgano de contratación.

**El personal asignado por el adjudicatario no podrá ser contratado en prácticas.**

La autorización de cambios puntuales, a propuesta del contratista, requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita del cambio.



- Presentación de posibles candidatos, deberán tener una cualificación técnica igual o superior a la de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte de la Fundación IMDEA Alimentación.

La Fundación dará el visto bueno a la plantilla seleccionada de forma previa a su incorporación al servicio, pudiendo solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de los candidatos que, a juicio de la Fundación, no sean capaces de cumplir con las obligaciones derivadas del presente contrato.

Una vez aceptada la plantilla, no se podrá variar el personal sin autorización previa de la Fundación, es decir, cualquier incremento o modificación de la plantilla fija, deberá contar con la autorización por parte de la Fundación.

La empresa comunicará con suficiente antelación a la Fundación cualquier modificación en la misma. La Fundación deberá de aprobar previamente cualquier modificación al respecto.

## 9.2.- CONDICIONES DE HORARIO

Se considera horario del servicio la franja horaria diaria en el Centro está en disposición para recibir el servicio. El horario mínimo de servicio será de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes, ambos inclusive.

El Instituto IMDEA Alimentación está ininterrumpidamente en actividad, se hace necesario disponibilidad y flexibilidad ante eventuales cambios de horario, ausencias y, en general, cualquier elemento que afecte a la disponibilidad de las personas asignadas al servicio.

Se mantendrá permanentemente la presencia física ofertada, como mínimo; para lo cual la empresa efectuará las sustituciones necesarias para cubrir las ausencias de sus trabajadores, sean éstas por vacaciones reglamentarias, incapacidad transitoria, permisos o cualquier otra causa análoga.

En la tabla siguiente se indica la DEDICACIÓN HORARIA MINIMA del personal de soporte técnico presencial en la Fundación IMDEA Alimentación. Los desplazamientos estarán incluidos.

	Responsable Técnico Horas / Mes	Técnico Informático de apoyo Horas/Día
"In situ" en IMDEA Alimentación	6	5 (horario de mañana)

El soporte deberá ser en horario laboral continuo: de 9:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes. (Sábados, Domingos y festivos no incluidos), por lo tanto, para completar el horario, se realizará de forma remota el mantenimiento y de forma segura.

	Técnico Informático de apoyo (Lunes a viernes)
Soporte REMOTO	(horario de 14:00 a 18:00H)



No obstante, ante eventuales necesidades de la prestación del servicio se podrán conmutar las horas de soporte en remoto por horas presenciales, hasta un máximo equivalente a 8 h de jornada laboral presencial, sin coste adicional alguno, por ejemplo, para asistir a la Fundación en eventuales actividades fuera del Instituto.

El “*mantenimiento remoto*” avanzado consistirá en la realización de todas las actuaciones de soporte, mantenimiento, control y actualización a distancia vía Internet, agilizando la respuesta a cualquier problema que pueda surgir.

Para las intervenciones fuera del horario establecido o en jornadas festivas, el adjudicatario deberá indicar en la oferta:

	Fuera de horario (lunes – viernes) €/ hora	Fuera de horario (Festivo) €/ hora	Desplazamiento * €
Técnico cualificado			

\* máximo 21 € por desplazamiento en la provincia de Madrid

Contará con un servicio de emergencia 24 horas, el cual deberá detallarse en la oferta indicando el teléfono y su organización.

Se señalará, igualmente, un teléfono móvil del responsable que estará localizable de la misma manera 24 horas para las intervenciones “urgentes” solicitadas fuera de jornada laboral.

En caso de ser necesario soporte presencial (on-site) en función de las acciones previstas, siempre que sean averías “leves”, estas intervenciones se realizarán en el plazo máximo de 24 h con desplazamiento a las instalaciones de la Fundación.

En caso de ser necesario soporte presencial (on-site) en función de las acciones previstas, siempre que sean averías “graves”, estas intervenciones se realizarán en el plazo máximo de 8 h con desplazamiento a las instalaciones de la Fundación.

### 9.3.- RECURSOS MATERIALES APORTADOS

El adjudicatario proporcionará todo el material (individual y común) necesario para el correcto funcionamiento del servicio. En cualquier caso, y con relación al trabajo in situ, el personal asignado ocupará espacios diferenciados de los trabajadores de la Fundación, usará sus medios personales y deberá emplear su propio correo electrónico y teléfono.

### 10.- MECANISMOS DE COORDINACIÓN

Las empresas participantes deberán proponer los mecanismos de coordinación entre la misma y la Fundación que consideren adecuados. En cualquier caso, deberá designarse un Responsable técnico que sea interlocutor válido suficiente con la Fundación.



La actividad realizada por la empresa adjudicataria, se controlará mediante inspecciones periódicas, con la finalidad de asegurar que se cumplen las condiciones de servicio contratado. La Fundación podrá inspeccionar al personal cuando lo considere oportuno, en todo lo relacionado con su trabajo, asistencia, permanencia, eficacia, y cualesquiera condiciones que afecten al satisfactorio desarrollo del trabajo.

## **11.- REPUESTOS Y SUMINISTROS**

El suministro de repuestos de material averiado o nuevo (Software, hardware, infraestructuras...) para atender las necesidades del mantenimiento preventivo o correctivo irá a cargo de la Fundación.

La reparación o reposición de hardware/software averiado, se deberá gestionar directamente con el fabricante, previa aprobación por parte de la Fundación.

El adjudicatario informará de forma precisa cuál es el material necesario y del coste del mismo. La Fundación podrá adquirirlo por su cuenta y ponerlo a disposición del adjudicatario o podrá encargárselo a éste directamente. En dicho caso, el adjudicatario cobrará según lo acordado previamente.

En caso de que la necesidad de utilizar algún repuesto sea debida a un negligente mantenimiento o conducción, el coste del mismo irá a exclusivo cargo del adjudicatario.

Los repuestos serán de reconocida calidad y de las marcas que los fabricantes de los equipos recomienden para los mismos.

En todo caso, el adjudicatario deberá asesorar a la Fundación, sobre la conveniencia de reparación de los equipos o por el contrario el cambio del equipamiento por otro.

Por otra parte, si con motivo de las revisiones de mantenimiento, o por causa de averías, se hace necesaria la adquisición de materiales, piezas y equipos objeto de esta contratación, la Fundación podrá adquirirlos a su costa o la empresa adjudicataria podrá suministrarlos, previa aprobación por escrito del correspondiente presupuesto y siempre que sea posible con arreglo a la normativa de adjudicación de contratos. Este importe está excluido del objeto del contrato. La mano de obra, medios auxiliares y desplazamientos de personal correspondientes a estas labores de mantenimiento sí se encuentran incluidas dentro de los costes del contrato.

## **12.- PLAN DE TRANSICIÓN**

Durante el periodo final de vigencia del contrato, o en su caso, en cualquiera de sus prórrogas, se establecerá un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar con el nuevo adjudicatario en aquellas actividades necesarias, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio. Este periodo de transición no será superior a 30 días.

Al objeto de garantizar una adecuada transición de salida, el adjudicatario, durante ese periodo de transición establecido al efecto, deberá seguir garantizando la completa y correcta operatividad de todos los servicios prestados al amparo del contrato, comprometiéndose además a facilitar el traspaso de



conocimiento al prestador entrante.

### **13.- MEDIO AMBIENTE**

Será responsabilidad del Adjudicatario cumplir, durante la ejecución de los trabajos encargados, con todas las disposiciones en materia de Medioambiente. El adjudicatario deberá tomar todas las medidas necesarias para proteger el Medio Ambiente, dando cumplimiento a lo establecido a la legislación ambiental vigente y a las instrucciones adicionales impartidas por la Fundación.

El adjudicatario deberá seguir unas normas básicas de orden y limpieza en el lugar de trabajo, debiendo dejarlo en las condiciones previas al inicio del mismo.

El adjudicatario deberá contar con los medios necesarios para el correcto almacenamiento y gestión de los residuos que pudiera generar su actividad, según lo establecido en la normativa aplicable.

El adjudicatario se hará responsable de la gestión, tramitación y eliminación de los residuos generados por la ejecución de los trabajos objeto del presente Contrato.

El adjudicatario deberá asegurar la correcta identificación y almacenamiento de todos los productos utilizados, facilitando su información a requerimiento de la Fundación. Dichos productos se almacenarán conforme a lo establecido por la legislación vigente y dispondrán de los medios de contención necesarios para prevenir la contaminación.

El adjudicatario responderá por cualquier incidente ambiental por él causado, restaurando el daño producido.

La Fundación IMDEA Alimentación se reserva el derecho de hacer recaer sobre él las responsabilidades en materia ambiental. Para evitar tales accidentes, el adjudicatario adoptará las medidas preventivas oportunas, debiendo garantizar el estricto cumplimiento de la Legislación Ambiental vigente que le sea de aplicación a los trabajos a ejecutar.

En caso de que se produzca un incidente ambiental, cualquiera que sea, el adjudicatario se compromete a cumplir con las instrucciones del gestor de los trabajos por parte de la Fundación y a comunicarlo al Gerente o al Director.

### **14.- PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL**

La prestación del servicio de mantenimiento informático supone un acceso a datos de carácter personal, por lo que la empresa adjudicataria, como encargado del tratamiento, deberá cumplir las exigencias del artículo 12 de la LOPD y artículos 20 y siguientes del RDLOPD, haciendo referencia a las medidas de seguridad establecidas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.



El adjudicatario deberá contar con un documento de seguridad donde se recojan las medidas y el nivel de seguridad que se van a aplicar en relación con el tratamiento que es objeto de contratación. Además, en el caso acceso datos de nivel alto, mensualmente se deberá proporcionar al Instituto la información correspondiente a accesos a datos de nivel alto en un formato inteligible, según exige el artículo 103, y facilitarlo al Instituto con el detalle necesario.

La empresa adjudicataria como encargado del tratamiento podrá ser auditado por parte del responsable del fichero o por quien éste contrate. En este sentido se solicitarán los resultados de la última auditoría a la que se haya sometido el encargado del tratamiento y que se refieran a las medidas de seguridad que vayan a ser aplicadas al tratamiento objeto de contratación.

Estos aspectos deberán ser desarrollados en un Anexo específico en el momento de la formalización del contrato.

CONFORME

EL ADJUDICATARIO

POR LA FUNDACIÓN,

FECHA Y FIRMA

FECHA Y FIRMA