



**ASISTENCIA TÉCNICA PARA EL STAFF
INFORMÁTICO DE LA DELEGACIÓN DE CÁCERES**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Delegación Cáceres

Fecha: Abril de 2020

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS	3
2.1. Alcance del servicio	3
2.2. Ámbito geográfico.....	5
2.3. Anexos incluidos en este pliego de prescripciones técnicas.....	5
2.4. Prestación del servicio.....	6
2.5. Alcance técnico.....	6
2.6. Fases de implantación del contrato	6
3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS	8
3.1. Descripción de situación actual del servicio	8
3.2. Niveles de servicio.....	8
3.3. Organización del trabajo.....	9
3.4. Equipo técnico del adjudicatario.....	9
3.5. Materiales a emplear	10
3.6. Otras características del servicio.....	11
3.7. Aplicativos a utilizar	12
3.8. Horario de los servicios	12
3.9. Medidas de Seguridad y Salud.....	12
4. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS EN ESTE CONTRATO	15
4.1. Obligaciones generales	15
5. RELACIONES CANAL DE ISABEL II, S.A. – ADJUDICATARIO.....	16
6. DESCRIPCIÓN DE LA FORMA DE PAGO	17
ANEXO 1: Listado equipos	18
ANEXO 2: Listado de instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres	24
ANEXO 3: Tipología de equipos a mantener en Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres	24
ANEXO 4: Tipología de software a mantener en Canal de Isabel II, S.A en Cáceres	25

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es la prestación de los servicios de ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA en Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres.

Se entienden incluidos dentro de los servicios objeto del presente contrato todos aquellos actos necesarios para alcanzar el correcto funcionamiento de las máquinas y aplicaciones existentes o de nueva incorporación propiedad de Canal de Isabel II, S.A.

El objeto de presente contrato es la prestación de Servicios de Asistencia Técnica al staff informático de Canal de Isabel II, S.A de Cáceres, para todos los equipos e instalaciones descritos en los anexos del presente documento, así como de todos los equipos que se puedan incorporar durante la vigencia de este contrato. Asistencia que se prestará, tanto cuando haya picos puntuales de trabajo como por acumulación de tareas, bien por ausencia de la responsable del staff informático o bien porque el staff informático así lo requiera. La asistencia técnica del prestador del servicio será presencial o vía online del prestador según la necesidad a cubrir, en cualquier momento de los 365 días del año, en cualquier horario dentro de las 24 horas del día.

2. CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS

2.1. Alcance del servicio

El contrato comprende todos aquellos servicios de asistencia técnica, reparación de hardware en general, instalaciones informáticas, mantenimiento de aplicaciones tanto corporativas como de uso general, programación a medida del usuario de Canal de Isabel II, S.A en ubicaciones de esta empresa incluidas dentro del ámbito de actuación de la Delegación de Cáceres. El parque mínimo de hardware será el recogido en el Anexo 1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas junto con las incorporaciones por adquisición de equipos durante la vigencia del contrato.

Está incluido en el objeto del contrato, su implementación, mantenimiento preventivo, correctivo, retirada de las máquinas sustituidas y envío a Madrid en caso de ser necesario, todo ello con el fin de dar servicio a todos los usuarios y edificios de la Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A., según sus necesidades o

posibles nuevas necesidades funcionales que decida y apruebe Canal de Isabel II, S.A.

El objeto del presente contrato incluye entre otros los siguientes servicios mínimos:

- Configuración y puesta en funcionamiento de todos los equipos, hardware, actualización de software, drivers en cualquiera de los centros de trabajo de Canal de Isabel II, S.A en Cáceres, incluyendo embebidos, firmware, scripts, migraciones, compatibilidad y actualización durante la duración del contrato.
- Instalación, gestión y mantenimiento de los mecanismos y herramientas de control y servicios instalados o a instalar en las máquinas, aprobadas por los servicios de seguridad y técnicos de Canal de Isabel II, S.A.
- La mano de obra, desplazamientos, uso y utilización/manipulación de cableados necesarios para garantizar el total funcionamiento del hardware tanto en red como sin ella.
- El mantenimiento correctivo del hardware incluido en el Anexo 1 de este documento, donde se incluyen dispositivos de telefonía, así como mantenimiento de las nuevas adquisiciones que Canal de Isabel II, S.A. realice a lo largo de este contrato.
- El mantenimiento correctivo del software, así como mantenimiento de las nuevas adquisiciones que Canal de Isabel II, S.A. realice a lo largo de este contrato.
- El mantenimiento preventivo del hardware, incluido en el Anexo 1 de este documento, donde se incluyen dispositivos de telefonía, así como mantenimiento de las nuevas adquisiciones que Canal de Isabel II, S.A. realice a lo largo de este contrato.
- El mantenimiento preventivo del software, así como mantenimiento de las nuevas adquisiciones que Canal de Isabel II, S.A. realice a lo largo de este contrato.
- Servicio de sustitución de piezas.
- Deberá cubrir la retirada, para su reciclaje o gestión medioambiental, de todos los elementos y consumibles desechados en los contenedores destinados para este fin.
- Mantener actualizado el inventario de equipos, líneas telefónicas, usuarios, estado de consumibles.
- El licitador se tendrá que adaptar a las instalaciones, medios y programas informáticos que afecten al servicio a prestar.

- Los horarios de actuación a cubrir serán 24x7x365.
- Se cubrirá con la presencia de un técnico en la oficina, durante el periodo de vacaciones del responsable informático.
- Realizará aplicaciones en cualquier plataforma incluida Office a demanda de los usuarios que las necesiten, siempre bajo supervisión del responsable de informática.
- Deberá generar, rectificar, intercambiar telemáticamente el fichero de información con la Junta de Extremadura para el Canon de saneamiento autonómico.
- Realizará la gestión de la alarma de la oficina, siendo interlocutor entre la empresa de la alarma y Canal de Isabel II. S.A.
- Deberá tener conocimientos de la estructura del fichero de intercambio con SINAC. Se podrá exigir la generación/actualización y/o rectificación del fichero XML de intercambio mencionado.

2.2. **Ámbito geográfico**

Los servicios objeto del presente contrato se realizarán dentro de las instalaciones incluidas en el ámbito de actuación de la Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A.

Se incluye Anexo 2 con relación de instalaciones objeto de contrato. Estas instalaciones podrán variar en función de las necesidades del servicio.

2.3. **Anexos incluidos en este pliego de prescripciones técnicas**

Anexo 1, Listado de equipos actualmente en uso.

Anexo 2, Listado de instalaciones de la Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A .

Anexo 3, Tipología de equipos a mantener en las instalaciones objeto de contrato. Canal de Isabel II, S.A. Cáceres.

Anexo 4, Tipología de software a mantener en Canal de Isabel II, S.A en Cáceres

2.4. Prestación del servicio

La empresa adjudicataria prestará los servicios objeto de contrato atendiendo a las exigencias y diligencias debidas. Siendo responsable directa de cualquier tipo de rotura, desperfecto o inconveniente que pudiera producirse como consecuencia de su actuación en el desarrollo de los trabajos.

2.5. Alcance técnico

Todo equipo conectado a una red (tanto Internet, como corporativa), requiere de autenticación y ajustes, como parámetros de conectividad y privacidad establecidos y sujetos a la ley de protección de datos.

La propuesta técnica debe de cumplir los niveles de seguridad requeridos para proteger la información corporativa que se administra conforme al RGPD o Reglamento General de Protección de Datos y se deberá integrar con sistemas de autenticación, control de acceso y autorización y seguir las reglas y normas de seguridad de la gestión de usuarios que establezca Canal de Isabel II, S.A., protección y entrega de credenciales, el registro de pruebas, eliminación de soportes, actualización de software y revisiones periódicas de firmware y parches de seguridad, etc.

El licitador adjudicatario de la oferta actual se convertirá, tras su adjudicación, en el responsable de la gestión y mantenimiento de todo el parque especificado durante toda la vigencia del contrato.

Las empresas licitadoras que se presenten como: distribuidoras de un fabricante, fabricantes y el Servicio Técnico Oficial Autorizado de la marca de todo el hardware objeto de este contrato, aportarán certificado vigente del fabricante que les acredite, con una antigüedad máxima de 6 meses a la fecha de publicación del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares del presente expediente de contratación.

2.6. Fases de implantación del contrato

Fase de transición

La fase de transición comienza a partir de la fecha de inicio de contrato. Esta fase incluye el estudio de la situación actual, la planificación de la transformación y la gestión y mantenimiento por parte del adjudicatario de los servicios en su estado actual, asumiendo la asistencia técnica de las máquinas propiedad de Canal de

Isabel II, S.A. desde el primer día. Esta fase tendrá una duración máxima de un (1) mes.

Fase de transformación

Después de la transición, el adjudicatario deberá desplegar los nuevos servicios de acuerdo con los requisitos establecidos en estos términos y condiciones, dentro de los siguientes DOS (2) meses contados a partir de la fecha de finalización de la fase de transición.

Fase de explotación

En esta fase, el contratista debe gestionar y mantener los equipos y el software cumpliendo lo exigido en el presente contrato.

Es responsabilidad del adjudicatario la redacción de la documentación resultante de la primera fase y ponerlo a disposición del responsable del staff informático de Canal de Canal de Isabel II, S.A., así como de su continua actualización durante la fase de explotación, para el buen funcionamiento del servicio.

Devolución del servicio

Dentro de los tres (3) últimos meses antes de la fecha de finalización del contrato y con el objeto de asegurar la transferencia correcta de los activos, conocimientos y datos, se realizará una fase de devolución del servicio que consistirá en la eliminación mediante un borrado seguro de todo dato de Canal de Isabel II recopilado o usado por el adjudicatario en la ejecución del contrato y uso de las máquinas, hardware y software retirados. Esta fase seguirá los pasos necesarios para garantizar la correcta continuidad del servicio por terceros, si es el caso, comprometiéndose a colaborar y proporcionar todas las facilidades y servicios, con el fin de que se mantenga la continuidad del servicio, sin ningún tipo de incidencia ni interferencia entre la finalización de su contrato y el inicio de otro, para Canal.

3. CONDICIONES DE LOS SERVICIOS

3.1. Descripción de situación actual del servicio

En la actualidad el parque de hardware de la empresa y dependiendo de su ubicación, está conectado o bien a red de Canal de Isabel II, S.A. o a Internet donde esta red corporativa no llega.

En su gran mayoría los ordenadores tienen similares características.

Actualmente las notificaciones de incidencias y sustitución de consumible las realiza el usuario a través del responsable de informática y en su ausencia se lo comunica a la empresa que presta el servicio de asistencia informática el cuál puede optar por la resolución de la incidencia por sus propios medios o bien llamando al 2112 desde cualquier extensión de Canal de Isabel II, quienes le pueden orientar o ayudar acorde a la necesidad planteada.

3.2. Niveles de servicio

El servicio para avisos de incidencias por parte de Canal de Isabel II, S.A., se dividirá en las siguientes 2 fases:

Tiempo de respuesta: Se entiende por tiempo de respuesta el que media entre el aviso de incidencia por parte de Canal de Isabel II, S.A. al adjudicatario y la respuesta de esta por parte de la empresa. En este plazo no se incluye el tiempo de solución de la incidencia. Quedan excluidos los sábados, domingos y festivos.

El tiempo de respuesta no podrá ser en ningún caso superior a 15 minutos, siendo objeto de penalización los retrasos producidos en la misma.

Tiempo de Solución: Se entiende por tiempo de solución, el tiempo que tarda el Servicio Técnico de la empresa adjudicataria desde la comunicación de la incidencia hasta la definitiva reparación de la avería, dejando el equipo operativo.

Este tiempo de solución dependerá de la urgencia o importancia de la actuación a realizar, de modo que:

1. Si la actuación es urgente, el tiempo de solución deberá ser de como máximo 45 minutos.

2. Tiempo de solución general deberá ser como máximo de 2 horas.

La valoración de la actuación determinando su urgencia o no, será realizada objetivamente por el responsable informático de Canal de Isabel II, S.A. y en su ausencia por el responsable designado por la empresa adjudicataria.

3.3. Organización del trabajo

El responsable del staff informático de Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres ejercerá las siguientes funciones:

- Supervisar y coordinar la realización de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas en el pliego.
- Aprobar si procede, los cambios sugeridos por el adjudicatario en las especificaciones técnicas de los equipos, en los componentes, en el proceso de renovación tecnológica, etc.
- Aprobar si procede, los documentos e informes sobre la realización del trabajo.
- Establecer mecanismos directos de control sobre los trabajos objeto de este pliego.
- Realizar las actuaciones necesarias para asegurar que los trabajos a realizar se desarrollen con los niveles de calidad máximos.
- Para el mantenimiento de las relaciones con Canal, el adjudicatario designará a una única persona responsable a fin de que se resuelvan cuantas incidencias se presenten en el desarrollo del contrato.

3.4. Equipo técnico del adjudicatario

El Adjudicatario deberá contar con la formación y experiencia profesional necesaria para la correcta ejecución de los trabajos objeto de contrato.

En concreto, el adjudicatario deberá contar con el siguiente personal:

- Responsable de cuenta. Este perfil será el único interlocutor con Canal de Isabel II, S.A. garantizando la capacidad organizativa y capacidad de mando sobre equipos y medios auxiliares utilizados

- Dos (2) trabajadores encargados de servicios de mantenimiento integral de hardware, software y redes de comunicaciones.

Cualificación exigida para cubrir estos perfiles profesionales:

- Responsable de la cuenta: Dispondrá de experiencia de quince (15) años en trabajos específicos de servicios de mantenimiento integral de hardware, software y redes de comunicaciones.
- Encargados de servicios de mantenimiento integral de hardware, software y redes de comunicaciones: Dispondrán de diez (10) años de experiencia en los trabajos especificados anteriormente para estas competencias.

Para asistencia de 1º nivel, deberá tener conocimiento avanzado de programas de gestión comercial de aguas, de análisis de agua y generación de ficheros de intercambio SINAC, estructura y base de datos de uso habitual en la prestación de servicios objeto del presente contrato.

También deberá tener conocimientos de programación para poder desarrollar herramientas que se necesiten a medida del usuario solicitante.

Es obligación esencial el mantenimiento del personal indicado en la oferta durante toda la duración del contrato. En caso de necesidad de variación de alguno de los técnicos presentados en la oferta inicial, se deberá comunicar a la empresa, presentando la misma documentación que fue requerida en la oferta y que deberá ser aprobada por Canal de Isabel II, S.A.

En cualquier momento del contrato podrá ser requerida la presencia de cualquiera del personal enumerado para la justificación, explicación o modificación de alguna de sus intervenciones.

Deberá cubrirse la ausencia del responsable informático en las oficinas de Canal de Isabel II, por cualquier motivo.

3.5. Materiales a emplear

Todos y cada uno de los productos de mantenimiento, repuestos necesarios, piezas originales y de nueva fabricación, tinta para impresoras, tóner en todos

los colores necesarios, artículos que se empleen en cualquier circunstancia para realizar los servicios requeridos en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, serán suministrados por Canal de Isabel II, S.A.

La utilización de material o suministro de este, por parte de la empresa adjudicataria estará sujeta a autorización previa por parte de Canal de Isabel II, S.A., debiendo ser estos de primera calidad. Los productos suministrados serán obligatoriamente de la marca reconocida de cada máquina.

La empresa adjudicataria se responsabilizará de los daños en los elementos que pudieran surgir por aplicación de los productos suministrados y/o utilizados. Se valorará positivamente si los productos disponen de Etiqueta Ecológica Europea. Los productos a utilizar estarán permanentemente supervisados por los Servicios Técnicos del Canal de Isabel II, S.A., debiendo presentar la empresa adjudicataria la documentación adecuada y necesaria que certifique que todos los productos utilizados en nuestras instalaciones cumplen los requisitos y normativa aplicable en materia preventiva y medioambiental. Canal de Isabel II, S.A., en cumplimiento de su Política de Gestión Medioambiental y prevención, podrá requerir al adjudicatario los cambios de productos que considere necesarios.

Dichos productos, OBLIGATORIAMENTE, deberán ser de la marca y modelo exigidos por el fabricante del equipo en sus especificaciones técnicas, NO PERMITIÉNDOSE, dispositivos manipulados, rellenos o sustitutos de ningún tipo, que puedan menoscabar la garantía de una máquina determinada.

Los tóneres, unidades de imagen y cartuchos residuales de las máquinas con etiqueta MFP, deberán de tenerse localizados, para que el servicio de reprografía del Área de Mantenimiento de Edificios, previa coordinación, se encargue según su ubicación, de suministrarlo en los servicios correspondientes para su reposición.

3.6. Otras características del servicio

No existe revisión de precios en el presente contrato. Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a rescindir el contrato en caso de incumplimiento de cualquiera de las cláusulas del contrato.

El incumplimiento de cualquier cláusula del contrato, faculta a Canal de Isabel II, S.A, para rescindir el presente contrato.

3.7. Aplicativos a utilizar

Cómo mínimo los técnicos a desarrollar la labor de asistencia deberán tener conocimiento en las aplicaciones enumeradas en el Anexo 4 de este documento, lo cual no significa que a lo largo de este contrato puedan realizarse incorporaciones de nuevos aplicativos, con las cuales tendrán también que trabajar en todo el sentido amplio de la palabra (instalación, actualización, aplicación de parches, implementaciones, desarrollos, etc).

La formación del personal en el uso de las nuevas aplicaciones correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Canal de Isabel II, S.A. se reserva el derecho a solicitar la acreditación de la formación recibida para garantizar la correcta asistencia por parte del personal.

3.8. Horario de los servicios

Los trabajos, objeto de contrato, por lo general se realizarán dentro del horario de oficina: De 8.00 a 15.00 de lunes a viernes en verano y de 8.00 a 15.00 de lunes a viernes y de 16 a 19 lunes y martes el resto de los meses del año. Para los trabajos urgentes o requeridos, se ajustará horario con el responsable de Canal, pudiendo ser estos fuera del horario habitual de oficina e incluso en fines de semana.

3.9. Medidas de Seguridad y Salud.

El Adjudicatario será el responsable del cumplimiento de cuanto en materia de Prevención y Riesgos Laborales contemple la normativa general vigente en cada momento, así como la específica emanada del Canal de Isabel II en lo referente a la coordinación de actividades empresariales, y a la Prevención de Riesgos Laborales. La observancia de dicha normativa deberá ser exigida al Adjudicatario y a toda persona dependiente de él, presente en las instalaciones.

La organización del trabajo y la organización de la Prevención de Riesgos Laborales que requiera el servicio es obligación del contratista, el cual deberá adoptar todas las medidas necesarias para que no se generen riesgos o éstos sean debidamente controlados.

El Adjudicatario garantizará la seguridad de los trabajadores a su servicio adoptando las medidas necesarias en materia de evaluación de riesgos, procedimientos de trabajo, planificación preventiva, formación e información en prevención de riesgos

laborales, actuación en caso de emergencia o de riesgo grave o inminente y de vigilancia de la salud del personal a su servicio. El contratista deberá acreditar el cumplimiento de estos requisitos de forma previa al comienzo de los trabajos, a petición de Canal de Isabel II.

El Adjudicatario cuidará de que su personal y el de los subcontratistas, si los hubiere, cumplan las normas y procedimientos de prevención de riesgos que sean de aplicación, tanto los contenidos en su evaluación de riesgo, como los establecidos por Canal de Isabel II.

Todos los equipos de protección individual y colectiva utilizados en el desarrollo de las actividades deberán tener el Marcado «CE» y ser adecuados a los trabajos a realizar, debiendo ser proporcionados por el Adjudicatario a su personal con anterioridad al inicio de cualquier actividad.

En caso de accidente laboral será la propia empresa contratista o subcontratista la única responsable de los gastos ocasionados por el mismo, debiendo el Adjudicatario hacer frente a cualquier reclamación que pudiera presentarse por este motivo.

Debido a la concurrencia de actividades empresariales en un mismo centro de trabajo por parte de la/s contrata/s, subcontrata/s y trabajadores de Canal de Isabel II, S.A. y conforme establece el artículo 24 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, desarrollado por el RD 171/2004, con antelación al inicio de los trabajos Canal de Isabel II, S.A. y el Adjudicatario del servicio realizarán la coordinación de actividades empresariales, preferentemente a través de una reunión inicial de coordinación en la que se realizará el intercambio de documentación, así como en las sucesivas reuniones de coordinación periódicas que se estimen necesarias.

Por tanto, el Adjudicatario se obliga a requerimiento de Canal de Isabel II en un plazo no superior a 10 días naturales, a aportar los documentos acreditativos y toda la información relacionada con la Prevención de Riesgos Laborales que se precisen, en orden a cumplir el deber de coordinación de actividades empresariales. Así mismo, la mantendrá actualizada periódicamente en su centro de trabajo, perfectamente clasificada a disposición de Canal de Isabel II y de la Autoridad Laboral, a fin de comprobar la correcta ejecución de sus obligaciones en el

desarrollo del contrato. A este respecto, Canal de Isabel II podrá solicitar toda la información adicional que estime oportuna.

El personal del adjudicatario que visite nuestras instalaciones deberá observar las siguientes medidas, con el fin de evitar el contagio por el virus Covid-19:

- ***Abstenerse de efectuar las visitas a las instalaciones en el caso de que presentes los síntomas ocasionados por este virus, tales como fiebre, tos seca, dolores musculares, sensación de falta de aire, pérdida del gusto, etc.***
- ***Priorizar el transporte en vehículo particular, bicicleta o andando en detrimento del transporte público.***
- ***Mantener siempre la distancia de seguridad recomendada por Sanidad de aproximadamente 2 metros con otras personas, tanto en la entrada y salida al centro de trabajo como durante la permanencia en el mismo.***
- ***Evitar estrechar la mano u otra forma de contacto con personas para saludarse o despedirse.***
- ***Utilizar siempre mascarillas de protección autofiltrantes tipo FFP2 o tipo KN95 sin válvula de exhalación o mascarillas quirúrgicas, así como guantes desechables de nitrilo o látex.***
- ***Lavarse frecuentemente las manos con agua y jabón o con gel o solución antibacteriana y viricida de base alcohólica, aun cuando no se tenga contacto con terceros.***
- ***Evitar tocarse los ojos, la nariz y la boca, así como ingerir alimentos, bebidas o fumar con los guantes desechables puestos. Retirarse los guantes y lavarse siempre antes las manos.***
- ***Está prohibido fumar en interior de edificios. Si fuma en zonas comunes a intemperie habilitadas, evite hacerlo en grupo, guardando en cualquier caso una distancia mínima de seguridad de al menos 2 metros. Evite compartir mechero o cigarrillos.***
- ***Para colocarse la mascarilla autofiltrante las manos estarán limpias. Asegurarse de que la coloca correctamente (ver instrucciones fabricante) y que le cubre nariz y boca, ajustándola estrechamente alrededor de la cara y la banda flexible existente en el puente de la nariz, de forma que el aire pase a través de la mascarilla. Posteriormente, colocar los aros alrededor de cada oreja o por detrás de la cabeza (según modelo).***
- ***Durante su uso evite tocar la mascarilla por dentro, ya que es la zona que está en contacto directo con la nariz y la boca. Tampoco se la quite, ni la lleve al cuello o en la frente para luego volver a utilizarla. Corre el riesgo de contaminarse y de que no sirva para nada su utilización.***
- ***Al retirarse los guantes, deberá evitar tocar las zonas expuestas de los guantes con ellos retirados: con los dos guantes puestos, pellizcar la parte inferior de uno de los guantes con el dedo pulgar y el índice y con el dedo medio enganchar dicha parte inferior y extraer el guante. Recogerlo con la mano que tiene el guante puesto y cerrar el puño. Con el dedo índice de la mano sin guante introducirlo por la parte inferior de***

la mano que tiene el guante y tirar de él para quitárselo. Por último, tirarlos a una papelera o a un contenedor.

- *La mascarilla se retirará después de los guantes. Lavarse a continuación las manos y cara con jabón o gel antibacteriano de base alcohólica antes de quitarte la mascarilla.*
- *Para quitarse la mascarilla evitar tocar la parte delantera que pudiera estar contaminada. Sujetar la mascarilla por la banda elástica por detrás de la cabeza (o las orejas, según tipo de mascarilla) y las bandas por delante de la cara. Volver a lavarse a continuación las manos y cara.*

En todo caso, el Adjudicatario estará obligado por lo dispuesto en las cláusulas 30 y siguientes del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Cualquier actuación no prevista inicialmente, y sea necesaria su ejecución durante el contrato por parte del Adjudicatario o del Canal de Isabel II, que represente una variación sustancial en las condiciones de seguridad de los trabajos contratados, se comunicará por escrito a las partes intervinientes con objeto de tomar las medidas oportunas.

4. CONDICIONES TÉCNICAS EXIGIDAS EN ESTE CONTRATO

En los siguientes apartados se desarrollan las exigencias del presente Contrato que, con carácter enumerativo, pero no limitativo tendrán la consideración de requisitos mínimos del mismo, debiendo ser respetados y cumplidos obligatoriamente por los licitadores.

4.1. Obligaciones generales

El adjudicatario queda sujeto al cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente pliego, y en particular las que se señalan a continuación, siendo la relación que se detalla meramente enunciativa y no limitativa:

- a) Poner a disposición de Canal de Isabel II, S.A., cuando éste lo requiera, toda la información que esté a su disposición y que sea necesaria, a los efectos de llevar a cabo las funciones de supervisión y control previstas en el presente pliego.
- b) Ejecutar el presente contrato con la diligencia propia de un técnico competente experto en las materias objeto de los servicios incluidos en el presente contrato
- c) Emitir las facturas derivadas del presente contrato en tiempo y forma, esto es, de conformidad con lo dispuesto en este pliego y lo previsto en la oferta del adjudicatario.

- d) Utilizar los datos entregados por Canal de Isabel II, S.A. únicamente para los fines establecidos en el presente contrato, debiendo adoptar las medidas de control y seguridad necesarias para proteger los datos encomendados por Canal de Isabel II, S.A., de conformidad con la legislación vigente.
- e) Remitir a Canal de Isabel II, S.A., en tiempo y forma, los informes especificados en los respectivos apartados de este documento.
- f) Realizar las gestiones que considere oportunas al efecto de lograr el mejor resultado en la tramitación y gestión de las materias objeto del presente contrato, las cuales nunca deberán ser lesivas o perjudiciales para los intereses e imagen de esta Empresa Pública.
- g) Entregar a Canal de Isabel II, S.A. toda la información contenida en soportes automatizados y no automatizados de las materias encomendadas una vez que concluya la relación contractual que surge mediante el presente contrato, salvo que resulte necesario mantener parte de la información con motivo de la ejecución del presente contrato (facturación, liquidación de cuentas, etc.), o que la documentación entregada consista en fotocopias de los documentos originales, en cuyo caso, y una vez hayan sido resueltos los expedientes, el Adjudicatario se encargará de la custodia y destrucción de los mismos en Centro Oficial Autorizado.
- h) Disponer de los medios materiales necesarios para la ejecución del contrato.

5. RELACIONES CANAL DE ISABEL II, S.A. – ADJUDICATARIO

Las relaciones entre el adjudicatario y Canal de Isabel II, S.A. serán mantenidas por el responsable del Staff Informático de la Delegación de Cáceres, del gerente o de quién estos designen en sus ausencias.

El Adjudicatario será el único responsable de todos los trabajos llevados a cabo por su personal.

Si el responsable del staff informático observara un comportamiento inadecuado de cualquiera de las personas que integren el equipo del adjudicatario, bien porque quede patente su falta de competencia, bien porque no se adapte al funcionamiento del equipo, exigirá la sustitución por la persona idónea. El adjudicatario realizará esta sustitución en el plazo no superior a una semana desde la comunicación por parte del Canal de Isabel II, S.A.

Aunque el adjudicatario será el único responsable de todos los trabajos llevados a cabo por su personal, deberá informar al responsable del Staff Informático sobre el estado general de los trabajos encomendados, debiendo darse en el tiempo y forma establecido al efecto.

Se celebrarán reuniones de trabajo para resolver los posibles problemas que se presenten. Su periodicidad será fijada por el responsable del Staff Informático de la Delegación de Cáceres de Canal de Isabel II, S.A., en función de la carga de trabajo de las tareas en marcha.

6. DESCRIPCIÓN DE LA FORMA DE PAGO

La forma de pago de esta asistencia técnica será mediante la presentación de una factura al finalizar cada mes.

FIRMA MANUSCRITA OCULTA POR
PROTECCIÓN DE DATOS

Fdo. Pedro Pacheco Román
Jefe de Área Económica y RR.HH.

ANEXOS

ANEXO 1: Listado equipos

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
Servidor	almacenamiento servidor Net App	FILERCC02
Servidor	almacenamiento servidor Net App	FILERCC01
Servidor	almacenamiento servidor Net App	
Impresora	BROTHER MFC-J890 DW	
Cámara fotos	Canon Ixus 155	CD00006
Cámara fotos	Canon Ixus 155	CD00010
Cámara fotos	Canon Ixus 155	CD00009
Cámara fotos	Canon Ixus 155	CD00031
Fijo	CPU cámaras de vigilancia ETAP	
Fijo	CPU HP con licencia de windows 7 para el telecontrol de Arias.	
Analógico fijo	Domo	
Portátil	HP EliteBook 820	CG99849
Portátil	HP EliteBook 820	CG99848
Portátil	HP EliteBook 820	CG99838
Portátil	HP EliteBook 820. FUGAS	CG99839
Impresora	HP laserjet 1102	
Impresora	HP OFFICEJET PRO 276Dw	IM07025
Impresora	HP OFFICEJET PRO 276Dw	IM00919
Fijo	Hp Prodesk 600 G1 SFF	m00066
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 32 bits	m00847
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00848
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m22075
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m22072
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00860
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00989
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00861
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00853
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00864
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00854
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00999
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m22041
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00862
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00993

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00844
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00843
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00850
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00859
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00800
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00849
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00856
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00846
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00845
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00855
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00842
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00857
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00430
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00431
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00865
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00841
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 4 Ram, SO 64 bits	m00858
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits.	M22039
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits	m00997
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits	m00852
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits	m00998
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits	m00851
Fijo	Hp Prodesk i5, 3.30 GHz, 8 Ram, SO 64 bits	m00995
Fijo	TTL TEKNO SLIM	m22881
Fijo	TTL TEKNO SLIM, 64 bits, 8Gb RAM	m00340
Fijo	TTL TEKNO SLIM	M50798
Smartphone	HUAWEI CUN-L01 (Y5-II)	
Smartphone	Huawei P8 lite 2017	
Smartphone	HUAWEI P8 lite. Arreglado, listo para reasignar a otro.	
Smartphone	Huawei Y5	
Smartphone	HUAWEI Y5 2018	
Smartphone	Huawei Y5 2018	
Smartphone	Huawei Y5 2018	
Smartphone	Huawei Y5 II (Cun-L01)	
Smartphone	HUAWEI Y5 II (Huawei Cun-L01)	
Smartphone	Huawei Y6 2017	
Smartphone	Huawei Y6 2017	
Smartphone	Huawei Y6 2017	
Smartphone	Huawei Y635	

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
Smartphone	HUAWEI Y635	
Smartphone	HUAWEI Y635	
Smartphone	HUAWEI Y635	
Smartphone	HUAWEI Y635	
Smartphone	HUAWEI Y635	
Smartphone	Huawey 635	
Smartphone	Huawey CUN-L01	
Smartphone	Huawey Y5	
Smartphone	HUAWEY Y5	
Smartphone	HUAWEY Y5	
Smartphone	Huawey Y5 (CUN-L01)	
Smartphone	HUAWEY Y5 II	
Smartphone	HUAWEY Y6	
Smartphone	HUAWEY Y6	
Smartphone	HUAWEY Y6 2017 (MYA L-11)	
Smartphone	HUAWEY Y635	
Impresora	Impresora de tarjetas PVC DataCard S25 plus	IM07007
Impresora	Impresora oki c3300	IM
Móvil	KAZAM LIFE B5	
Impresora	KONICA-MINOLTA C284E (color)	MFP0148
Macrolan	MACROLAN-vodafone, router cisco C1111-8P. Id sede: AMD106773586, CÓDIGO EN ABALON: SO-188540235	
Monitor	Monitor 22" Modelo: HSG1283+. HP225HJBREX02(CB).	
Monitor	MONITOR Elite Display E190i	TR01721
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01136
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01706
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01713
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01714
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01696
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01718
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01715
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01707
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01164
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01133
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01720
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01135
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01138
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01705
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR3104

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01137
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR03103
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01698
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR03220
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR03105
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01134
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01695
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01701
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01704
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01716
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01719
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01711
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01702
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01710
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01139
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01700
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01697
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01717
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01131
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01722
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01699
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01709
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01703
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01161
Monitor	MONITOR EliteDisplay E190i	TR01708
Monitor	Monitor TTL	TR50301
Monitor	Monitor TTL	TR03219
Monitor	Monitor TTL	TR50293
Monitor	Monitor TTL	TR50297
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3100	
OMV	NEO 3450	
OMV	NEO 3450	
OMV	NEO 3450	
Teléfono digital	NEO 3750	
Teléfono digital	NEO 3750	
Teléfono digital	NEO 3750	
Teléfono digital	NEO 3750	
Teléfono digital	NEO 3750	
Teléfono digital	NEO 3750	
Cámara fotos	NIKON coolpix S7000	CD00168
Firewall	Paloalto PA-220	PPALOALTOCAC02
Firewall	Paloalto PA-220	PPALOALTOCAC01
Pincho 4G	pincho 4G k-5150	
Plotter	PLOTTER HP T520	IM00923
Rap	Rap Aruba	
Router	Router Cisco, conexión Madrid	RT-01-CACERES
Router	Router Cisco, conexión Madrid	RT-02-CACERES
Sai	SAI 1	
Sai	SAI 2	
Sai	Sai Riello MST 40KVA	
Smartphone	Samsung Galaxy GT-S7710 Xcover 2 (antiguo lectores)	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	

Listado equipos		
Tipo	Equipo	etiqueta
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung Galaxy Xcover 4-MC3	
Smartphone	Samsung GT-S7710	
Smartphone	Samsung GT-S7710	
Smartphone	Samsung GT-S7710	
Smartphone	Samsung SM-J320FN	
Smartphone	Samsung Xcover 4	
Servidor	Servidor Hp SO382	PESXCC01
Servidor	Servidor Hp SO383	PESXCC02
Switch	Switch 1 Cisco Catalyst	SO380
Switch	Switch 2 Cisco Catalyst	SO386
Switch	Switch 3 Cisco Catalyst	
Tablet	Tablet Samsung Galaxy Tab 4	
Tablet	Tablet SAMSUNG GALAXY TAB A 6 10" 32GB	
Teléfono analógico	TELÉFONO LARGO ALCANCE INALAMBRICO EP800 En-Genius	
Teléfono IP	Teléfono Mite 6867i	
Disco Duro	WD elements	
Disco Duro	WD elements	
WebCam	webcam	WEBC00073
Smartphone	Xiaomi Redmi 7	
Proyector	Proyector vídeo	

ANEXO 2: Listado de instalaciones de Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres

- Oficinas centrales sitas en avenida Virgen de Guadalupe, nº 43 1.
- ETAP: Estación de tratamiento de agua potable, c/ Arroyo Valhondo, nº7 de Cáceres.
- EDAR: Estación depuradora de El Marco, Carretera a Torrejón el Rubio.
- Embalse Guadiloba: Carretera a Madrid.
- Bombeo Almonte. Carretera a Torrejón el Rubio
- Cámara de rotura-Depósito Perdosma
- Elevadora Guadiloba-ETAP
- Estación bombeo ETAP – Depósito Montaña
- Depósito Montaña
- Depósito Superior
- Depósito Portanchito
- Depósito Santuario
- Depósito Inferior
- Depósito Cerro de los Pinos
- Depósito Sierrilla I
- Depósito Sierrilla II
- Pozo San Jorge
- Depósito Rodeo
- Casa Plata
- Depósito Rincón de Ballesteros
- Depósito Sierra de las Fuentes
- EBAR de Aldea Moret
- EDAR de Cáceres
- Red Distribución / Remotas (23 estaciones)

ANEXO 3: Tipología de equipos a mantener en Canal de Isabel II, S.A. en Cáceres

- CPU
- Monitor
- Teclado
- Ratón
- Impresora
- Terminal telefónico (móvil o fijo)
- Router
- Switch
- Firewall
- Filer
- Rack
- Servidor
- Latiguillo

- Portátil
- RAS (equipo de acceso remoto)
- SAI
- Cámara de televisión (video vigilancia)
- Alarma (instalaciones que la lleven)
- APN
- Plastificadora
- Cámara fotográfica
- Memorias (usb, tarjeta)
- Cargador teléfono, portátil, cámara
- Plotter
- Disco duro portátil
- Tablet
- Equipo de videograbación para instalaciones.
- ATS
- Patch panel
- Teléfonos IP
- Teléfonos enlace-fijo
- Smartphone

ANEXO 4: Tipología de software a mantener en Canal de Isabel II, S.A en Cáceres

- Office 365
- Herramientas de virtualización (Vmware, Esxi)
- Windows 7
- Windows 10
- Windows 2016 server
- SUSY
- Herramientas de configuración y control de firewall Palo Alto, Panorama.
- Webex
- Skype
- Mobicontrol
- Workspace (IBM Notes)
- Gayta
- Citrix
- F5
- Vycario
- MC3
- Lims
- Cyclo
- Gestor de autenticaciones de CYII: Gestión de contraseñas para determinados usuarios, tales como los usuarios de MC3.
- Lotus Notes
- Aquapro

- Visio
- Nuance PDF
- McAfee antivirus
- VNC
- Teamviewer
- Anydesk
- Putty
- Group Manager
- Czhome
- Valija
- SAP
- GANES-Correo
- Factel
- Sofia
- Vodafone gestión
- Autocad
- Presto
- QGis
- Gis Canal
- Control de remotas del linnimetro (SOFREL)
- Confluence
- Wikiaplicaciones CYII
- Gestión de usuarios para asignación/instalación/obtención de permisos/etc en una base de datos interna.
- Gestión del traspaso contable desde Aquapro a SAP
- Gestión de envío de ficheros a Madrid, desde Aquapro y cualquier otra aplicación dentro de la empresa
- Gestión de impresoras por software.
- Gestión de pc's virtuales asignados al personal