



**“Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía la firma auténtica y, para evitar el acceso a datos personales protegidos, se ha ocultado el código que permitiría comprobar el original.”**

Dirección General de Seguridad,  
Protección Civil y Formación  
CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA,  
JUSTICIA E INTERIOR

## **Pliego prescripciones técnicas del servicio de atención y asistencia técnica informática de primer nivel al usuario y de audiovisuales del Instituto de Formación Integral en Seguridad y Emergencias (IFISE). (nº expediente: A/SER-035931/2022)**

### **1.- Objeto**

El objeto consiste en la prestación de:

- Un servicio de atención y asistencia técnica informática y de audiovisuales de primer nivel al usuario (coordinadores, profesores, alumnos y personal del IFISE), para la solución de las incidencias que estas tengan en relación con el uso, manejo y configuración de los equipos audiovisuales, informáticos, y redes del IFISE, así como de la plataforma (Moodle, Teams gestionados a través de Azure) que se utilice para la impartición de la formación online, y cuyo nivel de intervención no corresponda a Madrid Digital.
- Definir los conocimientos necesarios en manejo de hardware lectora lectodara 5000iD con software Evaldara para la elaboración y corrección de exámenes con los equipos dispuestos por el centro.
- Tareas de actualización y mantenimiento de los sistemas y plataformas online del centro, así como la revisión periódica de los equipos informáticos instalados.
- Formación a personal interno y docente en el uso y manejo de las plataformas digitales educativas del centro.

### **2.- Descripción de los trabajos.**

2.1. Las tareas a desarrollar consistirán en intervenciones in situ en el horario de atención presencial en el aulario del IFISE, y atención remota a incidentes que se puedan dar dentro del horario asignado a formación telemática, cuyos avisos se le comuniquen por el departamento de tutoría, a través del correo electrónico y/o chat de incidencias informáticas del IFISE, o del teléfono que facilite el adjudicatario, lo que comprenderá:

- La detección, atención y resolución de incidencias en tiempo real e in situ en el funcionamiento de equipos informáticos y audiovisuales en la actividad y rutinas formativas presenciales del IFISE, sin incluir los materiales que pudieran ser necesarios.
- La detección, atención y resolución de incidencias en tiempo real de incidencias que se produzcan de forma online, tanto en horario presencial del centro como en horarios de clase en horario de tarde.

- Detección, atención y resolución de incidencias en el correcto funcionamiento de las plataformas de formación online desplegadas en el IFISE (Teams, Moodle) en el curso de actividades formativas impartidas en el horario de atención objeto de este contrato. En este caso el ámbito de intervención se define por aquel accesible a través del centro de administración en las citadas plataformas con el perfil de administrador que le sea asignado al técnico.
- La gestión y administración de usuarios en el directorio de identidades de licencias educativas de Office365 del IFISE, así como en la plataforma Moodle del IFISE, bajo las directrices de seguridad, cumplimiento, privacidad y protección de la identidad que le sean marcadas por el Servicio del IFISE que dirija este ámbito de actuación.
- Tareas de mantenimiento y gestión de la infraestructura del IFISE desplegada en la nube, de conformidad con el rol de gestión que le sea asignado al técnico por parte del Servicio del IFISE responsable de la mencionada infraestructura.
- Tareas de mantenimiento y gestión de la infraestructura informática del IFISE desplegada en las instalaciones del Instituto y que sea responsabilidad de este, así como aquella que pueda ser implantada en el futuro en aquellos sistemas independientes de la red de Madrid Digital, de conformidad con el rol de gestión que le sea asignado al técnico por parte del Servicio del IFISE responsable de la mencionada infraestructura.
- Asistencia técnica al usuario de primer nivel en relación con el uso de equipos y plataforma de formación online, con reparación del equipamiento audiovisual de los mismos, si es posible, excluyendo los materiales si fuesen necesarios.
- Control y mantenimiento del material auxiliar como mandos inalámbricos, cámaras y micrófonos, presentadores, etc.
- Gestión y seguimiento con el usuario de las incidencias emitidas a Madrid Digital, así como la atención al técnico de la plataforma en caso de visita in situ al centro.

2.2. El detalle de equipos objeto de este contrato se recoge en el Anexo de este pliego.

### 3.- Personal:

El adjudicatario dispondrá del personal necesario con los siguientes requisitos:

Conocimientos en: Teams, Moodle y Office365

Experiencia específica en las tareas descritas anteriormente de, al menos, 6 años.

La necesidad del contrato para la prestación del servicio será de 180 horas mensuales, debiendo tener presencia en el centro al menos entre las 8 y las 15 horas. Determinándose por el director del servicio el resto del horario, con carácter mensual, en función de la actividad docente que se desarrolle en el centro en horario de tarde, de lunes a viernes.

El personal que preste servicio en el cumplimiento de este contrato, depende laboralmente del contratista, no existiendo ninguna obligación con la Comunidad de Madrid. El contratista asumirá la condición de empresario con todos los derechos y obligaciones respecto a su personal de acuerdo con la legislación vigente, y se obliga a pagar los salarios y las cotizaciones a la Seguridad Social.

El adjudicatario designará un Coordinador del servicio, que será el interlocutor principal con el IFISE.

La Dirección General, a través del IFISE, designará un Director de los trabajos, a efectos de impartir las órdenes del servicio e indicaciones que sean necesarias para la buena ejecución del objeto del contrato.

La empresa asumirá el compromiso de garantizar en todo caso, en los horarios y días que le indique el director de los trabajos. La ausencia o incumplimiento de dicho compromiso por parte de los trabajadores, constituirán un incumplimiento en la prestación del servicio, correspondiendo a la empresa adjudicataria acreditar la sustitución del trabajador o la cobertura total del horario y del servicio. De no ser así, se descontará de la facturación mensual la parte proporcional al horario de servicio no prestado.

El personal que preste servicio en el centro deberá ir en todo momento identificado exteriormente con el logo de la empresa.

Se solicitará, mediante declaración responsable, el compromiso de cooperación con Madrid Digital, en las incidencias que la empresa comunique a los mismos.

#### **4.- Confidencialidad.**

El personal de la empresa adjudicataria deberá guardar el sigilo profesional debido en relación a cuantas informaciones, actuaciones, procedimientos o incidencias de las que pudieran tener conocimiento relacionadas con el IFISE, así como de cualquier dato que pudiera conocer del personal del mismo o de sus usuarios y en general de cualquier persona relacionada con él.

Toda aquella información o documentación suscitada por intervenciones del personal de la empresa contratada en el recinto del IFISE, será considerada como propiedad de este, no podrá ser en consecuencia facilitada a ninguna persona o entidad sin consentimiento expreso y por escrito del Director de los trabajos.

En el desarrollo de los trabajos se respetarán las políticas de seguridad y privacidad que correspondan al ámbito de actuación de Madrid Digital, ámbito que no constituye objeto de este contrato.

Pozuelo de Alarcón, a fecha de la firma  
EL DIRECTOR GENERAL DE SEGURIDAD, PROTECCIÓN CIVIL Y  
FORMACIÓN

Firmado digitalmente por: LUIS MIGUEL TORRES HERNÁNDEZ -   
Fecha: 2023.05.25 13:29

Fdo.: Luis Miguel Torres Hernández