

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE DE LA
PLATAFORMA INFORMÁTICA Y DE COMUNICACIONES DE LA
FUNDACIÓN IMDEA AGUA A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO
ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS**

EXPEDIENTE: E201806

1. OBJETO

El actual pliego de prescripciones técnicas, tiene por objeto definir el conjunto de servicios destinados a dotar a la organización de un adecuado sistema de soporte preventivo y reactivo destinado a la plataforma informática actualmente en producción, así como la asesoría técnica especializada en el área de conocimiento objeto del presente pliego.

Así mismo se pretende consolidar y evolucionar la arquitectura de sistemas y aplicaciones actualmente utilizados en IMDEA AGUA.

Otro objetivo esencial es dotar a IMDEA de un centro de soporte a usuario en modalidad mixta de mantenimiento remoto y presencial en las instalaciones de IMDEA durante el horario laboral de la institución.

2. ENTORNO TIC DE IMDEA AGUA

Actualmente, IMDEA Agua dispone de un entorno de sistemas formado por 60 equipos Windows y 30 equipos Mac, integrados en un Directorio Activo Microsoft. Además, se dispone de un total de seis impresoras de red asociadas a dicho directorio activo. La gestión de copias de seguridad se lleva a cabo sobre una plataforma de equipos de almacenamiento en red NAS/SAN con una capacidad total de 60 Tb, aproximadamente, sobre tecnologías DROBO y SYNOLOGY. La telefonía se basa en un sistema de VoIP sobre sistema operativo Linux (distribución COMSMUNDI) y da servicio a un total de 90 extensiones con tres básicos RDSI de salida. El acceso a la red Internet se lleva a cabo mediante un enlace de fibra óptica a través de la infraestructura de la UAH, redundado con un enlace de fibra de 3000 Mb en alta disponibilidad, contratado con un operador externo. En cuanto a los servidores, IMDEA dispone de tres controladores de dominio (Windows 2012 R2), un servidor de ficheros y un hipervisor de virtualización sobre el que se encuentran virtualizados INTRANET y LIMS para los laboratorios propios de IMDEA AGUA. Además se cuenta con un servidor Ubuntu Server dedicado al sistema de indexación de publicaciones (ePRINTS). IMDEA AGUA dispone de un servidor de copias de seguridad basado en tecnología Acronis.

3. NECESIDADES OBJETO DEL CONTRATO.

Con el fin de mejorar el desempeño y la fiabilidad de la plataforma de sistemas, se pretende la contratación de los siguientes servicios:

- Propuesta y gestión de un sistema de **soporte remoto** que permita la atención de incidencias de los usuarios de IMDEA en horario de 9:00-14:00 y de 15:00-18:00 de lunes a viernes en días laborables.
- **Visitas presenciales de soporte correctivo y preventivo** que permitan el seguimiento de instalaciones TIC (servidores, conmutadores de red, enrutadores, cortafuegos, sistemas de almacenamiento), así como la resolución de incidencias que requieran la presencia de un técnico cualificado. Se requiere la presencia de un técnico **veinte horas a la semana en jornada laboral**.
- Realización de Auditorías preventivas periódicas de los equipos que integran la plataforma de IMDEA Agua, durante las cuales se deberá comprobar el estado de actualización del software de dichos equipos, así como su estado general de mantenimiento, en aras de garantizar su correcto funcionamiento. En caso de detectarse cualquier problemática, será cometido de la empresa adjudicataria su resolución, valorando los recursos necesarios para la consecución de la misma y actuando tras recibir la expresa autorización de IMDEA Agua.
- La gestión de averías e incidencias con los respectivos fabricantes de los equipos que presenten incidencias graves de funcionamiento.
- La correcta gestión del parque de licencias de la plataforma, así como de un inventario de software y actualizaciones instalados en los equipos. Dicha información deberá estar a disposición de IMDEA Agua en todo momento.
- La administración de sistemas de servidores disponibles en IMDEA Agua.
- La administración del servidor ePRINTS basado en Linux Ubuntu.
- La administración del servidor de bases de datos sobre SQL Server de Microsoft.
- La administración del sistema de virtualización sobre HyperV de Microsoft.
- La administración de la electrónica de red: conmutadores, routers, cortafuegos y puntos de acceso inalámbrico.
- La administración de la plataforma Sharepoint de Microsoft sobre la que IMDEA tiene desarrollados aplicativos internos de gestión.
- La implementación en coordinación con IMDEA Agua de las políticas de uso y explotación de la plataforma que desde la dirección de IMDEA Agua gradualmente se definan.

- La definición de las políticas de seguridad, infraestructuras de comunicaciones y sistemas del IMDEA Agua, coordinando para su ejecución los medios dispuestos por IMDEA Agua y pactados con el adjudicatario.
- La puesta en marcha de una plataforma de monitorización de red que permita la gestión de la totalidad de los equipos informáticos y periféricos, facilitando el inventario telemático de equipos y licencias de software. Dicha solución correrá en su desarrollo, despliegue y administración por cuenta del licitador.
- Apoyo en la definición de los proyectos de infraestructura TIC, representando los intereses y necesidades, a nivel técnico, de IMDEA AGUA frente a terceros (organismos públicos, contratistas, asociaciones empresariales, etc).
- Apoyo en la selección y coordinación de proveedores en el área TIC.
- Definición de las especificaciones técnicas en la adquisición de bienes y servicios en el área TIC.
- Apoyo al IMDEA Agua en el reclutamiento de nuevo personal destinado a la Unidad de TI si ello fuese necesario.
- Cualquier otra función de asesoramiento y apoyo especializado en la estrategia tecnológica del IMDEA Agua, excluyéndose aquellas que por su naturaleza puedan entenderse como una ampliación de servicios fuera de lo pactado en esta oferta.
- Ampliación y mantenimiento de la Intranet de IMDEA Agua, mediante la mecanización de nuevos procesos de gestión y en su implementación en dicha intranet, todo ello bajo la plataforma Sharepoint de Microsoft, sobre la que se encuentra desarrollada.
- Mantenimiento y gestión de la actual aplicación LIMS en producción en IMDEA Agua, desarrollada sobre plataforma Sharepoint.
- IMDEA Agua suministrará al adjudicatario cuánta información sea necesaria para la ejecución de los trabajos contemplados en la oferta.
- IMDEA Agua garantizará la total disponibilidad y colaboración del personal de IMDEA Agua para una correcta ejecución de las tareas anteriormente descritas.
- Se excluyen de entre las funciones de la empresa adjudicataria el suministro de cualquier elemento hardware o software.
- Se requiere la propuesta de un equipo de trabajo formado por un responsable de proyecto y un técnico de campo para la atención de incidencias o trabajos que

requieran presencialidad. Los miembros del equipo propuesto deberán aportar entre la documentación aportada sus respectivos cv.

- Se requiere, dadas las características de las tareas objeto de contratación, que la empresa acredite, como mínimo, en la persona del jefe de proyecto lo siguiente:
 - Experiencia demostrable superior a cinco años en la gestión de equipos TIC así como formación específica al respecto.
 - Conocimientos o formación en seguridad de sistemas e infraestructuras TIC.
 - Conocimientos o formación en legislación digital, especialmente en lo que a Ley de Protección de Datos se refiere.
 - Formación y experiencia demostrable en cuanto a los procesos de negocio de cualquier organización, lo que facilita su comprensión frente a eventuales desarrollos de software y/o apoyo a la Dirección de IMDEA Agua en cuánto a los aspectos de consultoría recogidos en el presente pliego.
 - Experiencia y formación demostrable en normas de calidad a nivel de ISO 9001
 - Experiencia demostrable en gestión de procesos de soporte a usuario en empresas u organizaciones de carácter científico, médico o del área de la investigación científica.
 - Experiencia demostrable en tareas de análisis y desarrollo de software sobre tecnología Sharepoint de Microsoft.
- Toda la experiencia y formación requerida, expuesta en los cv facilitados del equipo de trabajo, habrá de acreditarse documentalmente mediante copia compulsada de los correspondientes títulos oficiales o certificados de cursos. La experiencia laboral se acreditará mediante certificados de la empresa y vida laboral de los miembros del equipo propuesto por la empresa licitante. Dicha información será requerida tras la eventual adjudicación y previamente a la firma del correspondiente contrato.

IMDEA Agua suministrará a la empresa contratada cuanta información sea necesaria para la ejecución de los trabajos contemplados en la oferta y garantizará la disponibilidad y colaboración de su personal para la correcta ejecución de las tareas antes descritas.

Toda la información generada durante los procesos contratados deberá estar disponible al cliente de forma inmediata y transparente, facilitando la valoración de métricas de calidad en el servicio prestado.

4. PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD

Toda la información entre las partes en el contexto de la prestación de servicios, tendrá carácter confidencial, obligándose éstas a respetar esta reserva.

La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 11. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

La empresa adjudicataria y el personal encargado de la realización de las tareas guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligado a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA FUNDACIÓN
FECHA Y FIRMA