

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO (NIVEL I) A USUARIOS EN APOYO AL DEPARTAMENTO DE IT DE LA FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EXPEDIENTE L04/2024

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETO DEL CONTRATO | 2 |
| 2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR | 2 |
| 2.1 INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y RED DE CABLEADO..... | 2 |
| 2.2 SEGURIDAD INFORMÁTICA..... | 3 |
| 2.3 GESTIÓN DE INVENTARIO..... | 3 |
| 2.4 COMUNICACIONES DE VOZ..... | 3 |
| 2.5 DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y APOYO A LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE USO..... | 3 |
| 2.6 GESTIÓN DE LA PÁGINA WEB..... | 3 |
| 2.7 MONITORIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE REDES Y SISTEMAS..... | 3 |
| 3. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEDICACIÓN MÍNIMA..... | 4 |
| 3.1 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DISPONIBLES..... | 4 |
| 3.2 MEDIOS MATERIALES | 4 |
| 3.3 MEDIOS HUMANOS | 4 |
| 3.4 DEDICACIÓN MÍNIMA | 6 |
| 3.5 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | 6 |
| 4. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO | 6 |
| 5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO | 7 |
| 6. PLAN DE TRANSICIÓN..... | 7 |
| ANEXO I: Coordinación en materia de prevención de riesgos laborales | 8 |

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS DE SOPORTE MICROINFORMÁTICO (NIVEL I) A USUARIOS EN APOYO AL DEPARTAMENTO DE IT DE LA FUNDACIÓN IMDEA NETWORKS, A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO CON PLURALIDAD DE CRITERIOS.

EXPEDIENTE L04/2024

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la prestación de servicios de soporte microinformático (nivel I) a los usuarios, en apoyo al departamento de IT para la Fundación IMDEA Networks (en adelante la Fundación).

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.

En los apartados siguientes se describen los servicios que la persona designada de forma presencial por el adjudicatario ejecutará y las condiciones para su realización.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

La persona responsable de la ejecución del servicio se encargará, bajo la supervisión directa del responsable del departamento de IT, de proporcionar soporte técnico a los usuarios de los diferentes departamentos de la Fundación, de acuerdo a lo establecido en el presente pliego, sin perjuicio de los sistemas y elementos que se puedan añadir a lo largo del periodo de ejecución del contrato.

2.1 INSTALACIÓN, CONFIGURACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS INFORMÁTICOS Y RED DE CABLEADO.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de:

- a) Instalación, configuración y gestión de los sistemas informáticos y de la red de cableado, incluyendo, entre otros, hardware, software (sistemas operativos y aplicaciones), dispositivos periféricos, electrónica de red (switches, routers, puntos de acceso, etc...).
- b) Mantenimiento preventivo de los sistemas enunciados en el apartado a) de acuerdo a lo establecido por la política de cada fabricante o por la propia política de la Fundación elaborada a este respecto, en cada caso.
- c) Mantenimiento correctivo de los sistemas enunciados en el apartado a), incluyendo, entre otros, la reparación de los mismos identificando y resolviendo problemas de hardware y software, la sustitución de componentes defectuosos y la aplicación de actualizaciones y parches de seguridad, así como gestión de ticketing, seguimiento y escalado de incidencias y soporte técnico a los usuarios proporcionando asistencia en la resolución de problemas técnicos y en la utilización de aplicaciones ofimáticas y sistemas. En los casos en los que la reparación no sea posible sin soporte del fabricante, se encargará del acompañamiento de la entidad encargada de la asistencia técnica.

- d) Gestión de copias de seguridad en local y nube de los sistemas enunciados en el apartado a), las funciones de directorio activo, la gestión de almacenamiento y recursos compartidos, la gestión de servicios de impresión y servicios de red, etc.

2.2 SEGURIDAD INFORMÁTICA.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de mantener la seguridad informática, aplicando políticas y prácticas de seguridad mediante el control de usuarios, la administración de usuarios VPN, la gestión de la conexión para equipos remotos, la gestión de licencias y actualizaciones de antivirus corporativo etc. para proteger los sistemas informáticos y de red contra amenazas externas e internas.

2.3 GESTIÓN DE INVENTARIO.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de la gestión de licencias, así como control de inventario de software y hardware y de las actualizaciones instaladas en los equipos.

2.4 COMUNICACIONES DE VOZ.

Para garantizar el funcionamiento de las comunicaciones, será necesaria la gestión de las configuraciones, altas y bajas de los usuarios, soporte a dispositivos móviles, soporte a equipamiento en salas de reuniones, etc...

2.5 DESARROLLO, IMPLEMENTACIÓN Y APOYO A LA DEFINICIÓN DE POLÍTICAS DE USO.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de:

- Proporcionar apoyo en el desarrollo e implementación de las políticas de uso y explotación de los equipos e instalaciones TIC que se definan desde la Dirección de la Fundación.
- Proporcionar apoyo en la definición de las políticas de seguridad, infraestructuras de comunicaciones y sistemas de la Fundación.

2.6 GESTIÓN DE LA PÁGINA WEB.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de publicar contenidos en la página web y otros recursos similares de la Fundación.

2.7 MONITORIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN DE REDES Y SISTEMAS.

La persona designada para la ejecución del contrato se encargará de la monitorización y optimización de redes, que incluye, entre otras tareas, la supervisión y control del tráfico de red, y la implementación de políticas de seguridad de red.

3. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y DEDICACIÓN MÍNIMA

La empresa que resulte adjudicataria se compromete a prestar el servicio en las siguientes condiciones.

3.1 LUGAR DE REALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DISPONIBLES

Los trabajos se realizarán presencialmente en la sede de la Fundación. Excepcionalmente, los trabajos podrán realizarse en régimen de teletrabajo, previa autorización por parte de la Fundación. El técnico de la empresa adjudicataria deberá tener la presencia física necesaria en las instalaciones de la Fundación para cumplir con las obligaciones del contrato.

3.2 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria dotará a su personal de los medios necesarios para la prestación del servicio objeto del contrato.

El personal dedicado a la ejecución del servicio que se contrata, deberá estar formado en el uso y manejo de los medios técnicos que deba utilizar para el desempeño de su labor.

3.3 MEDIOS HUMANOS

El adjudicatario designará como mínimo un técnico especializado en soporte microinformático (Nivel I) con una titulación mínima de formación profesional de grado superior o equivalente, experiencia acreditada como técnico y administrador de sistemas durante al menos 1 año realizando servicios de mantenimiento y soporte integral como los descritos en el presente contrato, tanto en organizaciones públicas como privadas, y con un nivel mínimo de inglés B2 o equivalente, demostrable en entrevista oral.

Será valorable la formación y experiencia adicionales tal y como se determina en el apartado 9 de la cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Jurídicas Particulares.

La persona encargada de la ejecución del servicio deberá contar con conocimientos suficientes en, al menos, las siguientes áreas técnicas:

- **Sistemas operativos.** Windows Server 2012-2019, Windows 10-11, Linux (Centos, Ubuntu), Android, iOS.
- **Herramientas.**
 - Microsoft: IIS, Directorio Activo, Office.
 - Virtualización: VMware, KVM o similar.
 - Monitorización: Nagios, CheckMK o similar.
 - Antivirus: ESET o similar.
 - WEB: Conocimientos en HTML, Wordpress.
- **Bases de datos:** MS SQL Server 2019, MySQL.

El adjudicatario contratará al personal necesario para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales.

En relación con el personal del adjudicatario, la Fundación no contrae ningún vínculo laboral, jurídico, económico o de cualquier otra índole.

El adjudicatario es responsable de la disciplina de su personal, haciéndose solidaria de los daños y perjuicios que pueda ocasionar en la ejecución del presente contrato.

La Fundación podrá solicitar a la empresa adjudicataria la sustitución de cualquier persona asignada al presente contrato, cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen, como una falta de calidad en el servicio prestado, falta de formación o experiencia. La sustitución deberá de producirse como máximo en las 48 horas desde la solicitud por parte de la Fundación. La Fundación deberá dar su visto bueno a la nueva persona asignada que deberá cumplir con los requerimientos de cualificación técnica y experiencia exigidos para el presente contrato.

La entidad adjudicataria se asegurará de que determinadas situaciones que puedan llegar a afectar a la continuidad de los trabajos (accidentes, indisposiciones, urgencias personales, etc.) no incidan de forma directa en la prestación de sus servicios. En todo caso, cualquier hecho de estas características que pueda distorsionar el normal desarrollo de los servicios a prestar deberá ser puesto en conocimiento inmediato de los responsables del centro, para que, en su caso, adopten las medidas oportunas.

Cualquier cambio de personal deberá ser comunicado, a la mayor brevedad posible a la Fundación, con indicación expresa de la causa, de los nombres de las personas designadas para la sustitución y su cualificación profesional, que en ningún caso podrá ser inferior a la requerida en el presente pliego, así como los días a sustituir. En los casos de ausencia de las personas que presten el servicio, por motivo de enfermedad prolongada o cualquier otra causa que pueda suponer un perjuicio para la Fundación, ésta no supondrá interrupción del mismo, procediendo la empresa adjudicataria a la sustitución inmediata por otro trabajador de, al menos, igual cualificación y experiencia.

La sustitución del personal que preste el servicio objeto del contrato deberá ser autorizada por la Fundación, independientemente de la obligación formal de comunicar dicha sustitución. El contratista dispondrá de personal formado para cubrir cualquier suplencia de forma inmediata.

La empresa adjudicataria dispondrá de uno o varios responsables de supervisión, coordinación y control del servicio que se presta, velando por el cumplimiento del servicio y en general, por lo estipulado los pliegos que rigen el contrato. Las personas designadas como interlocutores por parte de la empresa adjudicataria, deberán disponer de un sistema de localización inmediata, vía telefónica, disponible diariamente y durante el horario de prestación del servicio.

Será motivo suficiente de exclusión de la oferta o rescisión del contrato, en su caso, el incumplimiento de las citadas condiciones en cualquiera de sus apartados.

3.4 DEDICACIÓN MÍNIMA

El personal adscrito al servicio realizará sus funciones presencialmente desde las instalaciones de la Fundación. La dedicación mínima será de 40 horas semanales, prestándose el servicio en horario de 09:00 horas a 18:00 horas todos los días laborables según calendario de Madrid.

3.5 PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La entidad que resulte adjudicataria deberá estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de prevención de riesgos laborales de acuerdo con la Ley.

En un plazo no superior a quince días naturales desde la comunicación de la adjudicación, la entidad deberá aportar a la Fundación la documentación relativa a la evaluación de riesgos y planes de prevención de todos los puestos de trabajo necesarios para la prestación del servicio.

Asimismo, antes del comienzo de su actividad deberá comunicar los nombres de las personas que actúen como delegados de prevención.

El adjudicatario está obligado a dar cumplimiento al deber de coordinación de actividades en materia de prevención de riesgos, conforme al artículo 24 de la Ley 31/95, de Prevención de Riesgos Laborales, y al R.D. 171/2004, de 30 de enero, tal como se indica en el **Anexo I**.

El adjudicatario deberá disponer de un plan de seguridad y salud para la realización del servicio suscrito por un técnico competente.

La empresa adjudicataria deberá informar, en el mismo día que suceda, sobre cualquier accidente o incidente ocurrido al personal de la empresa adjudicataria en la realización de trabajos y servicios del objeto de este contrato, así como al personal de la Fundación o cualquier otro que se encontrara en el edificio que resultara afectado por el incidente.

4. OTRAS CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA DURANTE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Realización de reuniones a solicitud de la Fundación con el jefe de servicios para verificación de los informes diarios y posibles cambios para mejorar el servicio, solucionar incidencias, etc.

Con carácter obligatorio el personal de la empresa adjudicataria adscrito al servicio deberá conocer el Plan de Emergencia del Centro y los Protocolos que le serán facilitados por la Fundación, así como las actualizaciones debido a cambios producidos en todas las instalaciones durante la vigencia del contrato. El personal de la empresa adjudicataria deberá acreditar estar en conocimiento de dicho plan y deberá participar en las funciones que allí se establezcan.

La Fundación se reserva el derecho a solicitar fuera de los términos establecidos en el contrato determinadas prestaciones, por razones que impidiesen realizar los trámites a través del contratista, por requerirse alguno de los servicios con carácter de urgencia o por razones organizativas.

5. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Para verificar el cumplimiento de los preceptos del contrato objeto de esta contratación se establece un sistema de control de calidad de la prestación del servicio basado en:

La Dirección de la Fundación será la encargada de realizar el seguimiento de la ejecución y cumplimiento de los contratos. La Fundación designará un Encargado de Seguimiento que velará por el cumplimiento del contrato pudiendo comprobar al personal asignado por la empresa y su trabajo en todo momento. En caso de incumplimiento lo hará saber a la empresa adjudicataria.

La Dirección, si lo estima conveniente, podrá requerir a la empresa adjudicataria para que subsane en el plazo máximo de tres días los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones o infracciones de preceptos reglamentarios que les sean imputables de acuerdo con las conclusiones del informe a que se refiere el párrafo anterior. Si transcurrido ese plazo las deficiencias no han sido corregidas, la Dirección podrá proceder con las penalizaciones que correspondan.

6. 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 podrá ser inferior a 5 días hábiles consecutivos, sin perjuicio de que el prestador entrante pueda solicitar justificadamente un periodo superior de transición que deberá ser aprobado previamente por la Fundación. En cualquier caso, este periodo no podrá exceder la fecha de finalización del contrato con el prestador saliente.

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.

ANEXO I: Coordinación en materia de prevención de riesgos laborales

La finalidad de este protocolo es establecer un acuerdo de colaboración en materia de Prevención de Riesgos entre La Fundación y sus Empresas Colaboradoras, para el desarrollo de las obligaciones establecidas en el artículo 24 "Coordinación de Actividades Empresariales" de la LPRL y en el RD 171/2004 que lo desarrolla.

Dentro de la coordinación de actividades, se establece el sistema de acreditación y control, en materia de Prevención Riesgos, de los trabajadores pertenecientes a la entidad adjudicataria y sus subcontratas, que van a desarrollar los servicios contratados por la Fundación en el centro de trabajo propio de esta entidad.

La acreditación de los trabajadores es consecuencia de la planificación de la prevención resultante de la evaluación de riesgos de los trabajos contratados, que realizará la entidad adjudicataria. Como consecuencia de la misma, se acreditará si cada trabajador es "apto para su trabajo habitual" o, si fuera necesario, que es "apto para trabajos que impliquen un riesgo especial", indicando claramente cual es este riesgo especial. Además, será utilizada para conocer los nombres de las personas designadas por la entidad adjudicataria como responsables en materia de prevención de riesgos durante la ejecución de los servicios contratados por La Fundación.

La entidad adjudicataria evaluará y conservará toda la documentación necesaria para, en cualquier momento, garantizar y demostrar las aptitudes acreditadas para cada trabajador, independientemente de que éstos pertenezcan directamente a la entidad adjudicataria o a cualquiera de sus subcontratas