

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE
MANTENIMIENTO INFORMÁTICO PARA LA FUNDACION INSTITUTO DE ESTUDIO DE CIENCIAS DE LA
SALUD DE CASTILLA Y LEON.**

PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

TRAMITACIÓN ORDINARIA

CIN-2020-001

FUNDACIÓN INSTITUTO DE ESTUDIOS DE CIENCIAS DE LA SALUD DE CASTILLA y LEÓN

ÍNDICE

I. OBJETO DELCONTRATO.....	3
2. DURACIÓN DEL CONTRATO Y POSIBILIDAD DE PRÓRROGAS.....	3
3. VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.....	3
4. FACTURACIÓN Y FORMA DE PAGO.....	3
5. PERFIL DELCONTRATANTE.	4
6. LUGAR DE EJECUCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.....	4
7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MINIMAS DEL CONTRATISTA.....	4
7.1. ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA.....	5
7.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.....	6
7.3. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	8
7.4. PARTES DE MANTENIMIENTO.....	8
7.5. HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....	9
7.6. RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN DELCONTRATO DESIGNADO POR LA EMPRESA....	10
8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.....	10

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato consiste en la prestación, por parte del adjudicatario, del servicio de mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia técnica, hospedaje y correos electrónicos, apoyo y reparación de los equipos informáticos, software de seguridad antivirus, además del sostenimiento de la infraestructura de sistemas de copia y almacenamiento, que posee la Fundación Instituto de Estudio Ciencias de la Salud de Castilla y León, durante los ejercicios 2020, 2021, 2022 y 2023.

La codificación correspondiente a la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos es:

- ▶ Categoría; S. Descripción; Mantenimiento y reparación de equipo informático
- ▶ Número de referencia CPV: 50312000

2. PLAZO DE DURACIÓN DEL CONTRATO

El plazo de duración del contrato comenzará el día de la firma del mismo y tendrá vigencia de cuatro años.

3. PRESUPUESTO BASE DE LICITACION Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO

El presupuesto base de licitación será de Veintiuna mil doscientos veinticuatro euros con sesenta y cuatro céntimos (21.224,64 €), siendo la cantidad de IVA de cuatro mil cuatrocientos cincuenta y siete euros con diecisiete céntimos (4.457,17 €), dada la cantidad resultante de veinticinco mil seiscientos ochenta y un euros con ochenta y un céntimos (25.681,81€). El valor estimado del contrato se ha calculado en función del consumo realizado por el IECSCYL en los ejercicios 2018 y 2019. Teniendo en cuenta los datos anteriores y las necesidades actuales de la Fundación Instituto de Estudios Ciencias de la Salud de Castilla y León, y la variación de los precios en los años de referencia, se ha realizado una estimación del valor del contrato en Veintiuna mil setecientos cincuenta y cinco mil euros con veintiséis céntimos (21.755,26 €), por lo que las cifras indicadas tienen carácter orientativo y no vinculante, calculado en forma y a los efectos previstos en el artículo 101 de la LSCP.. En concreto, para el cálculo del valor estimado del contrato se ha tenido en cuenta todos los conceptos, incluyendo la previsión, simplemente orientativa, de que en los años 2020, 2021, 2022 y 2023, se implantarán nuevas necesidades en el IECSCYL, que supondría un gasto adicional de hasta el 10% del presupuesto base, sin que genere un compromiso de gasto para la Fundación Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León.

4. FACTURACION Y FORMA DE PAGO

El pago del precio se realizará mediante transferencia bancaria en relación a las facturas emitidas por la empresa adjudicadora, previa aceptación y autorización de la misma, por el responsable del contrato de la Fundación Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León, prevaleciendo las condiciones de justificación. El plazo máximo de conformidad de dicha factura será de 10 días naturales y el plazo de su pago no será superior a 30 días naturales a contar desde la emisión de la factura.

El adjudicatario enviará la factura a través de correo electrónico a la cuenta habilitada del IECSCYL; contratacion@icscyl.com, o entregará la factura en el registro de entrada de la Fundación para su tramitación.

Las facturas deberán ser conformadas por el Responsable del Contrato y deberá emitirse de conformidad con las disposiciones vigentes y, específicamente constará: numeración seriada, fecha de expedición, descripción de los trabajos realizados, NIF del expedidor y destinatario y el IVA repercutido.

Si se observase que la factura presentada adolece de algún requisito exigible, se solicitará su subsanación sin que empiece a computarse el plazo para el pago hasta su corrección.

5. PERFIL DEL CONTRATANTE

Con el fin de asegurar la transparencia y el acceso público a la información relativa a este contrato, el Órgano de Contratación pone a disposición el perfil del contratante de la Fundación Instituto de Estudios Ciencias de la Salud de Castilla y León, accesible a través de la página web de la institución: <https://www.icscyl.com/administracion/perfil-del-contratante/> . Dicho perfil está integrado en la Plataforma de Contratación del Sector Público www.contrataciondelestado.es, desde la que también se podrá acceder directamente a la información relativa a este contrato.

En la Plataforma de Contratación del Sector Público, se publicará la licitación, la adjudicación y la formalización del contrato, así como cualquier otro dato e información referente a su actividad contractual.

6. LUGAR DE EJECUCIÓN O EL OBJETO DEL CONTRATO.

Todos los servicios que son objeto del presente contrato se entenderán ejecutados en las instalaciones de la Fundación Instituto Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León, o en caso de imposibilidad, en las oficinas de la empresa adjudicataria, siendo por cuenta del adjudicatario todos los gastos que se deriven de la prestación del servicio incluyendo instalaciones y personal, equipamiento, gastos de comunicación, franqueo de correspondencia, material de oficina o cualquier otro.

7. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS MÍNIMAS DEL CONTRATISTA

A continuación se mencionan los criterios mínimos para el cumplimiento de las especificaciones técnicas del servicio de mantenimiento integral de equipos y programas informáticos, asistencia técnica, hospedaje y correos electrónicos, apoyo y reparación de los equipos informáticos, software de seguridad antivirus, además del sostenimiento de la infraestructura de sistemas de copia y almacenamiento, que posee la Fundación Instituto de Estudio Ciencias de la Salud de Castilla y León, durante los ejercicios 2020, 2021, 2022 y 2023.

7.1. Administración del sistema.

Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- Gestión y mantenimiento de la red interna, incluyendo la administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos; administración de estaciones de trabajo; gestión de la red de comunicaciones externa.
- Administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- Buzones Exchange.
- Protección anti hackeo.
- Alojamiento plan básico para los correos electrónicos no Exchange y web institucional.
- Administración de la red y su topología.
- Mantenimiento y soporte de las copias diarias de seguridad de los datos.
- Configuración de todas las cuentas de correos electrónicos, incluyendo los dispositivos electrónicos, tablets, smartphones y similares.
- Hosting y correo:
 - Creación y mantenimientos de buzones Exchange
 - Creación y mantenimiento de buzones básicos ilimitados con capacidad de 5Gb
 - Trafico ilimitado
 - Servicio antispam profesional
 - Backup de suscripciones web incluidas
 - Servidores propios en centros de datos en España
 - Geolocalización en IPs en España
 - Paneles de control de alojamiento Plesk o similares
 - Servidores VPS y dedicados administrados (Windows y Linux)
 - Migración de los servidores
 - Asesoramiento personal
 - Protección antihackeo
- Backup externo
 - Capacidad mínima de 2Tb con posibilidad de ampliación
 - Ejecución totalmente automática y desatendida
 - Ilimitados planes de copia de seguridad y restauración
 - Posibilidad de Backup de cualquier ruta de red

- Posibilidad de Backup de archivos, servidores, bases de datos, SQLSERVER, Exchange y máquinas virtuales
- Completo sistema de registro e historial de copias (Al amparo del RGPD)
- Copias por diferencias; solo se realiza Backup de la información modificada
- Almacenamiento de traza de archivos borrados
- Posibilidad de guardar los permisos y la información de seguridad de cada archivo
- Filtros de archivos y carpetas a copiar
- Copias comprimidas y encriptadas (cifrado AES de hasta 256Bits)
- Posibilidad de cifrar contenido y nombre del archivo
- Posibilidad de guardar varias versiones por archivo
- Posibilidad de retener temporalmente archivos borrados por el usuario
- Programación flexible de copias; puntual, recurrente o entiendo real
- Posibilidad de programar el Backup completo
- Posibilidad de activar tareas complementarias al Backup antes o después de su ejecución
- Posibilidad de encadenar tareas de Backup
- Recepción de correos electrónicos con los resultados de cada Backup

7.2. Mantenimiento preventivo y correctivo

Mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos, servidores, infraestructura de telecomunicaciones y de aplicaciones, programas o softwares instalados en los equipos informáticos y periféricos de la Fundación Instituto de Estudios Ciencias de la Salud de Castilla y León.

Se entiende por mantenimiento Preventivo (programado) el basado en las necesidades específicas del sistema de telecomunicaciones, equipos y dispositivos en particular, según lo determinen las normas técnicas facilitadas por el fabricante. Se garantizarán todas las horas de trabajo necesarias para cumplir la ejecución de las tareas de mantenimiento preventivo.

Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realiza a petición del IECSCYL para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato.

La reparación se realizará en la ubicación donde se encuentre el equipo averiado y con el uso de recambios originales o de las mismas características y funcionalidades. En el caso de no poder realizar la reparación en la ubicación original se retirará el equipo, previa sustitución del mismo por uno de similares características. Todo ello con el objetivo de que los usuarios afectados puedan llevar a cabo sus actividades con la menor interrupción posible.

Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionara la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o en su caso su

sustitución permanente previa autorización del IECSCYL. Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

La subsanación o reparación de averías se realizará según la metodología de trabajo propia del adjudicatario. Respecto a las reparaciones de los equipos o sustitución de los mismos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias. Si es necesaria la retirada de un PC o servidor la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución, o proceder a una copia de seguridad que quede incorporada al equipo de sustitución. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

Todos los gastos derivados de cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de los mismos, serán por cuenta del adjudicatario, no pudiendo éste reclamar abonos por estos conceptos.

Las actuaciones de mantenimiento y actualización del software incluyen, principalmente, las siguientes:

- Instalación y reinstalación de equipos, así como posible reubicación de los mismos.
- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software de ofimática.
- Mantenimiento de ordenadores.
- Gestión de los recursos compartidos en la red.
- Instalación, actualización y mantenimiento de los programas de cada usuario.
- Actualización de Aplicaciones de Terceros (acrobat reader, flash player, etc.).
- Actualización y Parcheado de Navegadores de internet.
- Actualización Java.
- Instalación y actualización de los Certificados digitales.
- Protección: Antivirus y cortafuegos.
- Instalación de las aplicaciones adquiridas por el IECSCYL, durante el trascurso del contrato.
- Instalación y configuración de impresoras, escáner o cualquier periférico, necesario para el trabajo del usuario.
- Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo asistencia al trabajo Informático a los usuarios asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar.
- Resolución de incidencias con los usuarios del IECSCYL.

- Gestión de los elementos y sistemas de gestión, tanto activos como pasivos de las redes de área local existentes (cableados, rosetas de superficie, tarjetas controladoras, hubs, switches, routers, etc.), pertenecientes al IECSCYL.

7.3. Condiciones de prestación del servicio.

Los servicios objeto del presente contrato se efectuarán preferentemente en las propias dependencias del Instituto de Estudios de Ciencias de la Salud de Castilla y León ubicado en Parque de Santa Clara s/n en Soria (42002).

Adicionalmente será obligatorio un software de escritorio remoto para proporcionar asistencia remota a los usuarios del IECSCYL. El servicio de asistencia técnica, tanto presencial como remota, no tendrá un límite de horas de asistencia de los técnicos cualificados.

Tiempo de asistencia:

Se clasifica en tiempo de respuesta y tiempo de reparación de avería.

- Tiempo de respuesta: Se considera tiempo de respuesta al que transcurre desde la comunicación de la incidencia o avería hasta la visita del técnico al lugar donde se encuentra instalado el equipo, o conexión remota al propio equipo.
- Tiempo de reparación de la avería: Se considera tiempo de reparación de la avería al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la resolución de la misma.

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias o averías, de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

TIEMPO DE ASISTENCIA	Tiempo máximo
Tiempo de respuesta presencial	2 horas (120 minutos)
Tiempo de respuesta remota	1 horas (60 minutos)

7.4. Partes de mantenimiento

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías a través de la dirección electrónica o número de teléfono que facilite al IECSCYL, y tras registrar dicho aviso, deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el mismo (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, tiempo de administración web, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, etc.). Además, el personal técnico que atienda el servicio dispondrá de teléfono móvil (suministrado por la empresa adjudicataria) para aviso de las intervenciones urgentes vía llamada de voz, whatsapp, sms o email.

Solo serán asistencias urgentes aquellas que comprendan la inevitable intervención de los técnicos para la continuidad del servicio del IECSCYL a sus terceros y usuarios.

La empresa adjudicataria servirá como interlocutor con terceros proveedores de servicios en caso de que fuese necesario.

El adjudicatario realizará a petición del IECSCYL, una revisión preventiva anual de todos los equipos, haciendo los procesos oportunos de puesta a punto y revisión de los componentes de las máquinas, limpiezas de temporales, desfragmentado de discos, revisión de Instalaciones y desinstalaciones, control de actualizaciones de antivirus, limpieza de códigos maliciosos, posibles ransomware, spyware y rutinas no deseadas instaladas sin el consentimiento del IECSCYL, revisión y control de privilegios de acceso, control y revisión de usuarios y protocolos, actualizaciones de drivers, control y supervisión de copias de seguridad, ejecución de tareas programadas, etc.

La empresa adjudicataria proveerá y entregará en las instalaciones del IECSCYL, el material fungible necesario para el correcto desarrollo del servicio. Para asegurar el correcto suministro del fungible, el cliente se responsabilizará de tener siempre una unidad del fungible de cada máquina a mayores de la que esté utilizando en cada momento. El adjudicatario informará de ampliaciones y/o mejoras de equipos hard o productos soft, destinados a sus sistemas informáticos.

El adjudicatario proporcionará el material y el personal técnico necesario para llevar a buen término el presente contrato. El IECSCYL se compromete a facilitar todo el material relativo a las instalaciones informáticas que tenga en su poder (manuales, disquetes, drivers, etc.), necesario para que la empresa adjudicataria lleve a cabo su labor.

7.5. Horario de prestación del servicio.

El servicio se prestará, preferentemente de lunes a viernes laborables, de 08:00 a 15:00 horas, de conformidad al calendario laboral de días festivos propio del municipio de Soria.

El horario en el que se deberán realizar las reparaciones tendrá, en todo caso, carácter orientativo. Fuera de los horarios indicados, el servicio técnico dará, además, soporte telefónico a las incidencias graves que se puedan producir. La empresa adjudicataria deberá intentar llevar a cabo las labores de mantenimiento y las reparaciones sin que interfieran en el funcionamiento del IECSCYL.

7.6. Responsable de la ejecución del contrato designado por la empresa contratada

La empresa contratada deberá designar al menos un coordinador o responsable de la ejecución del contrato, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal.
- Actuar como interlocutor de la empresa contratada frente a la entidad contratante, canalizando la comunicación entre la empresa contratada y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito

al contrato y la entidad contratante, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

- Organizar el régimen de vacaciones, licencias y permisos del personal adscrito a la ejecución del contrato, de forma que no se altere la correcta ejecución del servicio.
- Informar a la entidad contratante sobre las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO.

La empresa adjudicataria proporcionará semestralmente al IECSCYL un listado completo y detallado con los servicios prestados, que permita realizar un seguimiento completo de la gestión de los mismos. En todo caso, IECSCYL podrá solicitar cualquier tipo de información siempre que lo estime conveniente, sobre cualquier asunto relacionado con la prestación del servicio por el adjudicatario.

Soria, a 12 de Marzo de 2020.

Fdo. Alberto Caballero García
Director Gerencia del IECSCYL.