



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y ESPECIALIZADA EN GESTIÓN, DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS EN LAS APLICACIONES, SISTEMAS Y REDES CORPORATIVAS EN LA SEDE DE LA FIIAPP EN MADRID.

1. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato el servicio de asistencia técnica especializada en gestión, desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones de negocio de FIIAPP F.S.P.; así como de los sistemas y redes propios de FIIAPP F.S.P.; incluyendo la elaboración de los procedimientos necesarios para garantizar la gobernanza de TI. Se incluyen, así mismo, los servicios de resolución de incidencias y Help Desk en la sede de FIIAPP en Madrid.

2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A REALIZAR

Los servicios a prestar serán de gestión, desarrollo, mantenimiento, atención al usuario y elaboración de procedimientos para asistir al Departamento de Informática en sus tareas diarias. En concreto, las operaciones objeto del presente contrato serán las siguientes:

1. Aplicaciones / Desarrollo

- Gestión y mantenimiento de la pila de aplicaciones Office 365:
 - Microsoft Dynamics NAV on-premise.
 - Sharepoint online vía web y vía SharePoint Online Management Shell.
 - Microsoft Dynamics 365.
 - Exchange 365.
 - One Drive.
- Generación de consultas/informes sobre las BBDD's de FIIAPP en SQL Server.
- Programación en Visual Studio y ejecución de consultas en SQL Server Management Studio.
- Programación de formularios y aplicativos en VBA para la Intranet corporativa.
- Labores de mantenimiento para la detección y gestión de eventos de las aplicaciones.

2. Sistemas

- Mantenimiento y gestión de seguridad perimetral y equipos cliente.
- Mantenimiento de sistemas Linux.
- Mantenimiento para la detección y gestión de eventos de sistemas.
- Implantación de parches y actualizaciones de sistemas.
- Mantenimiento e implantación de las políticas de seguridad para accesos de usuarios y grupos e integración en el DA.
- Mantenimiento, administración y gestión de instancias IIS
- Mantenimiento, administración y gestión de Base de Datos SQL Server.
- Mantenimiento, administración y gestión de los servidores de ficheros y



FIIAPP

COOPERACIÓN ESPAÑOLA



- DataCenters.
 - Mantenimiento y gestión del parque de impresoras.
 - Comprobación diaria de la realización del Backup.
 - Comprobación de incidencias.
 - Realización de recuperaciones.
- 3. Redes
 - Mantenimiento de las centralitas de VoIP.
 - Gestión de accesos remotos VPN y Red SARA.
 - Conexión del CPD y de los racks de comunicación.
 - Gestión de líneas móviles, fijas e internet.
 - Gestión de RDS, DNS, DHCP y VLANs.
- 4. Gestión
 - Apoyo a las tareas del responsable de seguridad lógica en cumplimiento de la RGPD.
 - Planificación de protocolos de actuación ante averías y de instalación de software de conexión a red, de sistemas operativos y de conexión a bases de datos.
 - Documentación de todas las intervenciones y procedimientos a realizar.
- 5. Atención al usuario (Help Desk)
 - Atención de llamadas y recepción de peticiones de servicio
 - Consultas de carácter general sobre ofimática y sistema operativo.
 - Instalación, reparación, configuración y mantenimiento de equipos informáticos.
 - Asistencia para instalación de nuevos puestos, reubicación y sustitución de PC's.
 - Asistencia para instalación, desinstalación y ampliación de elementos hardware (memoria, disco, tarjetas, etc.).
 - Asistencia para instalación y desinstalación de aplicaciones y software de base.
 - Asistencia para instalación y desinstalación de periféricos.

Se valorará la oferta de una bolsa de horas anual de un técnico junior adicional de soporte Help Desk. Dicho técnico adicional apoyará de manera presencial o remota, según se acuerde entre ambas partes, el trabajo del técnico especializado cuando FIIAPP F.S.P. así lo requiera. FIIAPP F.S.P. solicitará con la suficiente antelación el uso de la bolsa de horas por incrementos de volumen de trabajo previstos o sobrevenidos.

La ejecución del contrato se ajustará a las condiciones detalladas en los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y el Pliego de Prescripciones Técnicas que revisten carácter contractual, por lo que deberán ser firmados en prueba de conformidad por el adjudicatario en el mismo acto de la formalización del contrato.

3. CONDICIONES A CUMPLIR EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El alcance de los trabajos para prestar el servicio será el que se determina en el anterior punto 2, que se llevarán a cabo atendiendo al contenido de este



Pliego, en la forma que se indica en el apartado 6 del Pliego de Condiciones Administrativas.

4. PRESTACIONES ADICIONALES

Se consideran prestaciones adicionales las que se deriven de la aportación o cesión gratuita por parte del ofertante de servicios relativos al objeto de la contratación, siempre que sean valorables económicamente y tengan relación y utilidad directa para el desarrollo del objeto del contrato.

5. FACTURACIÓN

Los precios establecidos serán fijos y no revisables.

La facturación se realizará a mes vencido por los servicios prestados.

El abono se realizará mediante transferencia bancaria en un plazo no superior a treinta días, contados a partir de la presentación de la factura.

6. PERSONA ASIGNADA AL SERVICIO

El servicio de asistencia técnica y especializada que provea el adjudicatario estará integrado por un único técnico especialista con el siguiente perfil:

Un mínimo de 6 años de experiencia en las siguientes tareas:

- Administración de sistemas Windows Server 2003/2008/2012
- Instalación y configuración de máquinas en entornos Linux.
- Sistemas de monitorización de redes.
- Instalación, configuración, reparación y mantenimiento de sistemas microinformáticos.
- Configuración y mantenimiento de redes en Windows Server: DC, AD, DNS, DHCP, creación de VLANs, políticas de seguridad, permisos, gestión de usuarios y grupos de dominio, gestión de recursos compartidos, gestión de sistemas de impresión en red.
- Instalación y mantenimiento físico de redes: enrackado, etiquetado, parcheo de tomas, configuración de chasis, switches y enrutadores.
- Gestión de Firewalls.
- Atención (help desk) al usuario final.

Un mínimo de 2 años de experiencia en:

- Administración de Microsoft Sharepoint: gestión de sitios, bibliotecas, grupos, permisos, etc.
- Programación de scripts en SharePoint Online Management Shell.
- Administración de Microsoft Navision.
- Administración de Microsoft Dynamics 365.
- Administración Office365: centro de recursos, Compliance, Azure, etc.



FIIAPP

COOPERACIÓN ESPAÑOLA



7. ESTABILIDAD DE LA PERSONA ASIGNADA AL SERVICIO

Cualquier modificación no autorizada, o la falsedad en los datos aportados sobre los conocimientos y experiencia del técnico propuesto para atender el servicio, será causa de resolución contractual.

Si por causas sobrevenidas durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria precisara sustituir a la persona asignada al servicio, dicho cambio requerirá, en todo caso, el cumplimiento de las condiciones siguientes:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el cambio.
- Propuesta de sustitución que se pretende, aportando datos de formación, conocimientos y experiencia del nuevo técnico que va a sustituir al anterior, el cual, deberá tener al menos, las mismas capacidades que el personal sustituido.
- El nuevo técnico sustituto deberá tener un periodo de formación previo a su incorporación e iniciar el servicio supervisado por personal con experiencia en el servicio. Siempre que sea posible, esta formación se llevara a cabo mediante periodos de solapamiento, durante un período mínimo de una semana a los efectos de adquirir los conocimientos de las tareas a realizar.

La sustitución de la persona asignada al servicio sin aviso previo y sin ajustarse a lo anteriormente establecido podrá ser considerada incumplimiento grave del contrato siendo causa de resolución del mismo.

8. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias para asegurar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a recabar un compromiso análogo de seguridad, confidencialidad e integridad a todo su personal que, en virtud del contrato, pueda tener acceso a cualquier información de FIIAPP F.S.P.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por FIIAPP F.S.P. cualquier uso no previsto en el presente pliego.