

**Fundación Germán  
Sánchez Ruipérez**

**Pliego de cláusulas para el servicio de soporte y  
mantenimiento de microinformática y redes del programa  
PARIX de la Fundación GSR**

## Contenido

1.	introducción .....	3
2.	Antecedentes.....	3
	Situación.....	3
	Finalidad del servicio a contratar. ....	3
3.	Descripción y alcance del servicio .....	4
	A. Gestión de la microinformática del proyecto.....	4
	B. Administración técnica de la infraestructura de red.....	4
	C. Mantenimiento preventivo y correctivo.....	4
	D. Servicio en línea de atención de incidencias que afecten a la arquitectura de microinformática y redes del proyecto.....	5
4.	Objeto económico .....	5
5.	Criterios de valoración .....	5
	Oferta económica: 60 puntos .....	5
	Oferta técnica: 40 puntos.....	6
6.	Duración del contrato .....	6
7.	Facturación.....	6
8.	Lugar de ejecución.....	6
9.	Presentación de las ofertas.....	6
10.	Roles y seguimiento de los trabajos .....	7
11.	Protección de datos de carácter personal y seguridad TIC.....	7

## 1. introducción

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene como fin establecer las condiciones y criterios a tener en cuenta por parte de las empresas interesadas en suministrar un servicio de “Soporte y mantenimiento de microinformática y redes” para el proyecto PARIX de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez (en adelante FGSR).

Será objeto y responsabilidad de la empresa adjudicataria velar por el cumplimiento de las leyes, normas y reglamentos de aplicación a este tipo de servicio, así como sus posibles modificaciones y actualizaciones e igualmente lo será cualquier tipo de legislación, nacional, autonómica o local, que se promulgue en el futuro.

Las prescripciones señaladas en los puntos siguientes deben considerarse básicas, pudiendo ser mejoradas por los licitadores.

El presente pliego de prescripciones técnicas revestirá carácter contractual.

## 2. Antecedentes

### **Situación.**

La FGSR tiene la necesidad de contratar un servicio de soporte técnico que le garantice la plena operatividad de la infraestructura de dispositivos de microinformática y redes que es necesaria para el desarrollo del proyecto PARIX, un programa diseñado para impartir formación presencial y en línea a los profesionales de la industria del libro (editores, autores, distribuidores, librerías, correctores, traductores, impresores) y personas interesadas en incorporarse profesionalmente a alguno de estos sectores.

### **Finalidad del servicio a contratar.**

El objeto de esta licitación consiste en la prestación, por parte del adjudicatario, del servicio de soporte y asistencia técnica integral de los equipos informáticos y la infraestructura de redes que utiliza el proyecto PARIX, realizando las operaciones específicas de mantenimiento tanto del hardware como del software existente, con el fin de garantizar el funcionamiento regular y adecuado de los mismos.

En el punto ‘3. Descripción y alcance del servicio’ se especifican los contenidos mínimos que debe contemplar el servicio de soporte y asistencia que el adjudicatario deberá suministrar a la FGSR. Dichos contenidos se distribuyen en las siguientes líneas de actuación:

- Gestión de la microinformática del proyecto.
- Administración técnica de la infraestructura de red.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Servicio en líneas de atención de incidencias que afecten a la arquitectura de microinformática y redes del proyecto.

### 3. Descripción y alcance del servicio

#### Alcance del servicio.

El servicio de soporte y mantenimiento a suministrar por el adjudicatario, en el marco del contrato, deberá cubrir los siguientes componentes de la arquitectura informática de PARIX.

- 8 ordenadores portátiles
- 2 ordenadores de mesa
- 3 impresoras
- Infraestructura WIFI
- Infraestructura de comunicaciones de la red
- Servidor de red

#### Descripción del servicio.

Los contenidos del servicio a prestar por el adjudicatario son los que se especifican a continuación, para cada una de las líneas de actuación especificadas en el apartado '2. Antecedentes'.

##### **A. Gestión de la microinformática del proyecto.**

- Instalación, reinstalación y migración de versiones de software.
- Parametrización, instalación y mantenimiento de ordenadores.
- Parametrización, instalación y mantenimiento de impresoras.
- Gestión de recursos compartidos en la red.
- Instalación y mantenimiento de los programas.
- Configuración de software antivirus.

##### **B. Administración técnica de la infraestructura de red.**

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- Administración de estaciones de trabajo.
- Administración de servidor (incluyendo los virtuales), así como instalación y configuración de nuevos servidores que puedan ser necesarios.
- Administración de la red y su topología.
- Administración de sistema wifi.
- Seguridad y monitorización de conexiones interna y conexión a Internet.

##### **C. Mantenimiento preventivo y correctivo.**

- Revisión periódica de los aspectos necesarios para el funcionamiento correcto de las infraestructuras informáticas del proyecto,
- Revisión general de los equipos
- Revisión del estado de la red.
- Monitorización del sistema de copias de seguridad de datos.

- Reparación de incidencias de hardware y software que afecten a los dispositivos incluidos en el alcance del servicio. El mantenimiento incluirá el coste de los recursos humanos que el adjudicatario asigne a la resolución de la incidencia, pero no las piezas o repuestos que fuera necesario aportar.

**D. Servicio en línea de atención de incidencias que afecten a la arquitectura de microinformática y redes del proyecto.**

- Atención de las incidencias comunicadas por el equipo de FGSR que afecten a la arquitectura de red del proyecto PARIX, ubicada en las instalaciones de la escuela situadas en Paseo de la Chopera 10 y 14, y de los equipos informáticos (ordenadores e impresoras) utilizados por el equipo del proyecto.
- Monitorización remota de incidencias y suministro de las indicaciones necesarias al equipo FGSR para intentar realizar una solución con soporte en línea.
- Suministro de información sobre el estado de las incidencias.
- El responsable de tecnología y comunicaciones de la FGSR comunicará la incidencia por cualquiera de las siguientes vías: llamada telefónica o correo electrónico.

#### 4. Objeto económico

##### Presupuesto estimado del contrato

El presupuesto estimado de licitación para el período de duración del contrato (de 30 meses, desde la fecha que se estipule en el contrato) asciende a la cantidad de:

Presupuesto de licitación en euros (sin IVA)	IVA	Presupuesto base de licitación en euros Presupuesto licitación + IVA
17.500	Tipo: 21 %	17.500 + 3.675 = 21.175
	Importe: 3.675	

Oferta anormal o desproporcionada: se considerará que una oferta puede ser anormal o desproporcionada, si el licitador presenta una propuesta con una reducción superior al 20 % del presupuesto de la licitación.

#### 5. Criterios de valoración

##### Criterios de valoración

Los criterios de valoración son los siguientes:

**Oferta económica: 60 puntos**

Se valorará con un máximo de 60 puntos la oferta más económica de todas las presentadas, y sobre el resto, de forma proporcional, se puntuará aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Puntuación oferta presentada} = 60 \times (\text{oferta más económica} / \text{oferta a valorar}).$$

### **Oferta técnica: 40 puntos**

Se valorará:

- El nivel de cobertura de los contenidos solicitados para el servicio.
- Los tiempos de respuesta a consultas y a incidencias de mantenimiento correctivo.
- La periodicidad de visitas "in situ" para mantenimiento preventivo.
- Cualquier añadido adicional a los contenidos mínimos anteriormente especificados, que el adjudicatario pueda ofrecer para mejorar la oferta.

## **6. Duración del contrato**

El plazo inicial para la prestación del servicio será de dos años y medio (30 meses) a partir de la firma del contrato. Transcurrido ese plazo, las partes podrán acordar una prórroga del contrato con sus condiciones de servicio y económicas, mediante acuerdo y adición de la correspondiente adenda al contrato vigente.

## **7. Facturación**

El servicio se facturará mensualmente, por el importe que figure como tarifa mensual en el contrato.

La primera factura se emitirá al finalizar el primer mes de prestación del servicio.

## **8. Lugar de ejecución**

Los servicios de instalación de equipos y e infraestructura de redes y los de resolución "in situ" de incidencias que les afecten, se realizarán en las instalaciones del proyecto PARIX en Paseo de la Chopera 10 y 14, CP 28045, Madrid.

El servicio de soporte contemplará visitas periódicas presenciales y soporte remoto, para atender a las comunicaciones de incidencias que la FGSR traslade al adjudicatario y para la resolución de aquellas que puedan solventarse por canal telemático. Para las situaciones que requieran una intervención presencial, se establece un plazo de respuesta máximo de 24 horas.

## **9. Presentación de las ofertas**

Las empresas licitadoras deberán presentar sus ofertas a través del [registro de entrada de documentos](#), de la FGSR, indicando como asunto: "Oferta para el servicio de mantenimiento de microinformática y redes de PARIX".

La fecha límite para la presentación de ofertas es el 16 de diciembre de 2022.

## 10. Roles y seguimiento de los trabajos

El responsable de sistemas y comunicaciones de la FGSR se encargará del seguimiento del servicio y de la interlocución con el responsable técnico del servicio que designe el adjudicatario.

Por su parte, para la prestación del servicio, el adjudicatario deberá designar los siguientes perfiles de recursos humanos:

- Un responsable del servicio, que será interlocutor con responsable de sistemas y comunicaciones de la FGSR en todos los aspectos que afecten a la ejecución del servicio.
- Equipo con los perfiles técnicos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio.

El responsable de sistemas y comunicaciones de la FGSR podrá convocar al adjudicatario a cuantas reuniones de seguimiento estime oportunas en los servicios centrales de FGSR. Estas reuniones podrán también convocarse de manera telemática.

## 11. Protección de datos de carácter personal y seguridad TIC

El adjudicatario se compromete a cumplir las políticas de seguridad corporativas en uso en la FGSR.

Se comprometerá asimismo a cumplir los mínimos de atención remota y presencial, así como tener disponibilidad para acudir a las instalaciones de la FGSR cuando fuera requerido para ello.

La información a la que tenga acceso el adjudicatario como consecuencia del contrato tendrá carácter confidencial, no pudiendo transferirse a terceras personas o entidades sin el consentimiento expreso de la FGSR. El adjudicatario durante la ejecución de los trabajos deberá cumplir con el “Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales” y con la “Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales”.

El adjudicatario, únicamente tratará los datos de carácter personal a los que tenga acceso en el marco del presente contrato conforme a las instrucciones de la Dirección de Proyecto, y no los aplicará o utilizará con un fin distinto al estipulado, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas. En el caso de que la empresa, o cualquiera de sus miembros, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será responsable de las infracciones cometidas.

Una vez finalizada la relación contractual, los datos de carácter personal tratados por el adjudicatario, así como el resultado del tratamiento obtenido, deberán ser destruidos mediante borrado seguro.

En materia de seguridad informática, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad. En concreto, se deberá asegurar la integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, documentos y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.