

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION DE LA PRESTACIÓN DE
LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA-INFORMÁTICA PARA LA FUNDACIÓN CENTRO DE
ESTUDIOS ECONÓMICOS Y COMERCIALES (CECO)
(EXPEDIENTE N° CECOPG03/10)**

ÍNDICE

1. Objeto del contrato	2
2. Características del servicio para la presentación de la oferta.	2
2.1. Cualificación profesional del candidato	2
2.2. Descripción del contenido del servicio	3
2.3. Otras características del servicio.....	4
3. Equipo de trabajo	4
3.1. Condiciones del equipo de trabajo ofertado.	4
3.2. Lugar de realización de los trabajos y jornada laboral.....	4
4. Obligaciones del adjudicatario.....	5
5. Prevención de riesgos laborales	6
Anexo 1: Inventario software y hardware	8

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego tiene por objeto la contratación de un servicio de asistencia técnica-informática que de cobertura a CECO y asegure el funcionamiento en óptimas condiciones de la infraestructura, sistemas y aplicaciones (hardware, software y comunicaciones), tanto desde el punto de vista de la puesta en marcha de los proyectos informáticos planificados, como de soporte técnico y funcional y soporte técnico especializado para la atención de incidencias, así como en lo que se refiere a la incorporación de modificaciones para mejoras de los procesos o corrección de los posibles defectos aún no detectados.

El servicio de soporte informático se extiende a los siguientes campos:

- Redes, comunicaciones y seguridad. Administración y Gestión de la red
- Asistencia técnica para aplicaciones de negocio
- Asistencia para administración de sistemas.
- Asistencia para instalación, soporte y mantenimiento de hardware y equipos informáticos
- Asistencia y soporte técnico a empleados y alumnos de CECO
- Asistencia y seguimiento técnico de programas online
- Análisis funcional y coordinación de desarrollos informáticos

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO PARA LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA.

Las ofertas deberán presentar la documentación técnica suficiente para poder analizar y valorar las características de la prestación del servicio. Para ello deberán incluir, al menos, la documentación que se señala a continuación de forma obligatoria y cuya ausencia será motivo de exclusión de la oferta.

La oferta contará al menos con los siguientes epígrafes:

- 1) Formación y experiencia laboral del profesional asignado al proyecto. Se hará constar al menos su nombre, titulación y experiencia profesional en proyectos similares.
- 2) Descripción del contenido del servicio con arreglo a lo dispuesto en punto 3.2.
- 3) Mejoras propuestas para la ejecución de los servicios descritos en el pliego.

2.1 Cualificación profesional del candidato

La cualificación específica mínima exigida para los profesionales ofertados por la empresa licitante, es la siguiente:

- Ser licenciado
- Nivel avanzado de inglés, hablado y escrito
- Experiencia de 5 años en tareas similares a las descritas en el apartado relativo al contenido del servicio
- Experiencia en plataformas de e-learning Saba y Moodle
- Conocimiento de la plataforma informática de la red Exterior y Territorial (RET) del Ministerio de Industria Turismo y Comercio y experiencia laboral en dicho entorno

2.2 Descripción del contenido del servicio

A continuación se pasa a enumerar la relación de tareas que habrá de llevar a cabo el adjudicatario del concurso y las funciones que desempeñará durante la prestación del servicio:

- 1) Mantenimiento y gestión de servidores Windows 2003:
 - a. Diseño de política de backup
 - b. Gestión de usuarios
 - c. Gestión de impresoras
 - d. Gestión de discos
 - e. Gestión de medidas de seguridad lógicas y físicas
- 2) Instalación y mantenimiento clientes:
 - a. Maquetado equipos clientes
 - b. Actualización de equipos
- 3) Gestión de las comunicaciones de CECO:
 - a. Mantenimiento red de área local e inalámbrica
 - b. Selección de proveedores
 - c. Gestión Internet
- 4) Soporte hardware:
 - a. Resolución de incidencias
 - b. Gestión de averías con servicios de mantenimiento
- 5) Soporte a usuarios:
 - a. Empleados de CECO (zona de administración)
 - b. Profesores (aulas)
 - c. Alumnos
- 6) Coordinación de desarrollos informáticos:
 - a. Validación análisis funcional
 - b. Valoración propuestas proveedores
 - c. Aseguramiento de calidad de entregables
- 7) Seguimiento y gestión de formación online:
 - a. Estudio y valoración de propuestas de proveedores
 - b. Validación de entornos de formación e-learning
 - c. Coordinación del proyecto

Para la prestación de estos servicios se cuenta con el software y hardware que se hace constar en el Anexo I.

2.3 Otras características del servicio

A nivel configuración de red en CECO existen 2 dominios claramente diferenciados: Aulas y Administración. Esta diferenciación se refleja a nivel hardware, dado que cada dominio tiene sus propios equipos (clientes, servidores y switches), y a nivel seguridad, dando lugar a dos subredes completamente aisladas a nivel físico. Dicha diferenciación tiene también reflejo en los usuarios asignados a cada dominio, ya que en el caso de las aulas son los alumnos y profesores y en el de administración el personal de CECO. El soporte informático prestado a unos y otros es una parte importante del servicio objeto del contrato.

Otro entorno diferenciado es el constituido por la red inalámbrica presente en todo el edificio. Este recurso es utilizado por los alumnos del centro y por todas persona presentes en el mismo para cualquier evento formativo. El adjudicatario deberá gestionar dicha red y dar soporte a todos los usuarios que se conecten a la misma.

Por lo que se refiere a la formación e-learning impartida por CECO, los entorno en el que se prestará son las plataformas SABA y MOODLE parametrizadas para el Campus Virtual CECO (CVC).

El adjudicatario deberá coordinar y supervisar la parametrización de dichas plataformas así como el desarrollo de las utilidades integradas en las mismas, que sean necesarias para implementar las funcionalidades que la gestión e impartición de los cursos requieran.

3. EQUIPO DE TRABAJO

3.1 Condiciones del equipo de trabajo ofertado.

No se podrán incluir en la oferta personas con contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de este contrato. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la exclusión de la oferta o la resolución del contrato.

La falsedad o la grave inadecuación en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre la documentación aportada y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la aplicación de penalizaciones, y en último término, la resolución del contrato.

3.2 Lugar de realización de los trabajos y jornada laboral

Los trabajos se realizarán en las dependencias de la Fundación CECO.

El calendario laboral será el de Madrid capital. El horario de servicio será de 40 horas semanales, de lunes a viernes, en jornada determinada por el adjudicatario, dentro del intervalo 8-19 horas.

Sin embargo, aquellas tareas de administración de los sistemas que impliquen la suspensión del servicio, deberán realizarse fuera de ese horario, de forma coordinada con el responsable técnico de CECO.

4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Específicamente rigen las siguientes obligaciones para el contratista:

1. Facilitará, cuando lo requiera CECO, la lista de empleados con indicación de su puesto de trabajo y número de horas así como comunicará, además, con carácter inmediato los movimientos en altas y bajas especificando su motivo.
2. CECO, a través de la persona que nombre como Responsable del Contrato, ejercerá el control y vigilancia que estime conveniente con relación al debido cumplimiento por el adjudicatario de todas sus obligaciones y correcta prestación del servicio.
3. El contrato se ejecutará a riesgo y ventura del contratista. El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para CECO o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.
4. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, quién será responsable de todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empresario, con arreglo a la legislación laboral, fiscal y social vigente en cada momento, sin que en ningún caso pueda el citado personal esgrimir derecho alguno en relación con CECO, ni exigirle responsabilidad de ninguna clase como consecuencia de las relaciones existentes entre la empresa adjudicataria y sus empleados, aún en el supuesto de que las medidas que adopte, incluso despido, se basen en el incumplimiento, interpretación y otros efectos del contrato.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de lo establecido en el Estatuto de los Trabajadores, en las normas legales sobre Seguridad Social y en cuantas otras disposiciones complementarias de aplicación estén vigentes o puedan dictarse en lo sucesivo, quedando también obligado a cubrir las contingencias de accidente de trabajo y enfermedad laboral y profesional del personal a su servicio, en la forma y condiciones legales establecidas. Por ello, será de cuenta del adjudicatario el abono de los salarios y demás conceptos retributivos, así como de las cuotas y demás obligaciones relativas a la Seguridad Social, accidente de trabajo y Mutualidad laboral, del personal empleado en la prestación del servicio. Así mismo, todos los gastos de transporte, seguros de los trabajadores que se desplacen hasta el centro y similares serán por cuenta de la empresa adjudicataria, considerándose incluidos en los precios ofertados.

5. La sustitución que proponga la adjudicataria del personal del servicio prestado, deberá ser solicitada y aceptada por CECO y estará debidamente motivada. En el supuesto de que el adjudicatario considere oportuna la sustitución del personal adscrito a este servicio, deberá notificarlo CECO, con una antelación de 10 días naturales. Las sustituciones que tengan su causa en la cobertura de bajas por enfermedad u otros motivos de carácter imprevisible, que no hay podido ser comunicadas en el plazo anteriormente fijado, serán notificadas al responsable del contrato de CECO en el momento de la incorporación del sustituto. En dichas notificaciones se expresarán las circunstancias que obligan a la sustitución y los datos personales del trabajador que se incorpora al servicio. Si en las inspecciones que CECO efectuase periódicamente se detectase el incumplimiento de alguna de las condiciones pactadas, se comunicará esta circunstancia al adjudicatario, para su subsanación.

Por su parte, CECO podrá exigir a la adjudicataria, mediante propuesta debidamente razonada, la sustitución de cualquier trabajador/a del servicio. La vacante que se produzca se cubrirá siguiendo el procedimiento señalado.

6. El adjudicatario deberá hacer observar al personal que adscriba a este contrato, las normas de conducta relativas a buen comportamiento, higiene y presencia. El personal de la empresa que realice la prestación contratada en las dependencias de CECO estará obligado a:
 - a. Guardar el debido comportamiento sin interferir en los trabajos que realiza el personal de CECO.
 - b. Ajustar la prestación del servicio a las necesidades de CECO
 - c. Realizar su función con diligencia y eficacia profesional
7. En el eventual supuesto de huelga legal (en el sector al que pertenezcan los trabajos adscritos a este servicio), la empresa adjudicataria deberá informar con la frecuencia necesaria a CECO ya sea por carta, correo electrónico, fax. Durante estos paros laborales, el adjudicatario mantendrá un equipo indispensable para servicios mínimos, en caso de prolongada paralización. Una vez finalizada la huelga, la empresa adjudicataria, obligatoriamente, deberá presentar un informe con la conformidad de CECO en el plazo máximo de una semana indicando cuales son los servicios mínimos prestados y el número de horas que, en su caso, se haya dejado de prestar.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Sin perjuicio de cuantas obligaciones correspondan al adjudicatario en su calidad de patrono, se conviene específicamente que será de su cargo asegurar los riesgos derivados de posibles accidentes de trabajo, a cuyo defecto deberá tener siempre a disposición de CECO los documentos que justifiquen su cumplimiento.

Con carácter general la empresa adjudicataria deberá adoptar todas las medidas necesarias para el total cumplimiento de las obligaciones relativas a la seguridad e higiene en el trabajo, conforme a la legislación aplicable en materia de prevención de riesgos laborales, así como la posterior que pudiera dictarse.

Así, el adjudicatario deberá informar a los trabajadores sobre la forma correcta de utilización de los productos y materiales usados en la prestación de los servicios, las medidas preventivas adicionales que deben tomarse y los riesgos laborales que conllevan, tanto su uso normal como su manipulación o empleo inadecuado.

En caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión del ejercicio de sus trabajos, el adjudicatario cumplirá lo dispuesto en las normas vigentes bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a CECO.

En materia de prevención de riesgos laborales, la empresa adjudicataria se compromete a:

1º.- Con objeto de dar cumplimiento al artículo 24 de la Ley 31/95, y al R.D. 171/2004, de 30 de enero, en materia de coordinación de actividades empresariales, antes del comienzo de los trabajos, la empresa contratista deberá firmar con CECO un protocolo de coordinación de actividades empresariales en cual se le hará entrega de la siguiente documentación:

INFORMACIÓN E INSTRUCCIONES

- Riesgos propios del centro de trabajo
- Medidas de Prevención de dichos riesgos
- Medidas de Emergencia
- Instrucciones para la prevención de riesgos existentes en el centro de trabajo
- Instrucciones ante situación de Emergencia

PERMISO DE TRABAJO

- Modelo de permiso de trabajo, a cumplimentar por la contrata en caso de realización de trabajos peligrosos.

2º.- La información e Instrucciones recibidas se proporcionarán a los trabajadores de la empresa contratista antes del inicio de la actividad.

3º.- La empresa contratista manifiesta que la información e instrucciones recibidas serán tenidas en cuenta en la evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva, y que se informará tanto a los trabajadores presentes en el centro de trabajo, como a sus representantes legales.

4º.- Se comunicará de inmediato toda situación de emergencia susceptible de afectar a la salud o a la seguridad de los trabajadores, y los accidentes que se produzcan como consecuencia de los riesgos de las actividades concurrentes.

5º.- En el supuesto de subcontratar la actividad con otra empresa, se pondrá en conocimiento de la empresa titular, debiendo informar y exigir la misma documentación indicada.

Madrid, a 1 de diciembre de 2010

ANEXO I: INVENTARIO SOFTWARE Y HARDWARE

INVENTARIO SOFTWARE

CLIENTE:

- Windows XP Professional + sp3
- Parches seguridad
- Internet Explorer 7.0
- Microsoft Office 2003 Professional
- Adobe Flash Player 9.0.124.0
- Adobe acrobat writer 6.0
- Adobe acrobat reader 9.0
- Macromedia Shockwave Player
- Winzip 8.0 / WinRar 3.20
- Power DVD 4.0
- Sun Java 2 Platform 6.0
- Mcafee Virusscan Enterprie 8.5
- Agente EPO para antivirus McAfee 8.5
- Ms .NET Framework 3.5
- Drivers teclado smartcard
- Visor ficheros de Office 2007
- Agente Altiris 5.5.0.303
- Remedy 4.5
- Cliente Contivity VPN
- FrontPage 2003
- Cliente Ret2000
- Proclarity Web Professional 5.3
- Sap R/3 7.1
- eWebEditPro 2 Client
- Rosio Easy Media Creador 7
- EViews 7

SERVIDOR:

- Windows 2003 Server Estándar + Service pack 2
- Resource Kit de Windows 2003
- Microsoft Group policy Management Console sp1
- Internet Explorer 6.0
- Microsoft .NET Framework 1.1 Device Update 4.0
- Java 2 Platform Standard Edition Runtime Enviroment 5.0
- Agentes HP Array
- Mcafee Virusscan Enterprise 8.0 + EPO Agent
- Adobe Acrobat Reader 7.0
- Service Packs y parches actualizados
- Microsoft Office Professional 2003

INVENTARIO HARDWARE

- 1 impresoras hp 4200n
- 1 impresora color hp deskjet 5652
- 1 impresora color Laserjet 3550
- 1 impresora color Laserjet 4700dn
- 3 impresoras hp Laserjet 4250 dtn
- 73 pcs hp dc7700 CMT
- 1 pc hp d530 CMT
- 1 pc dc7100
- 73 monitores hp TFT L1740
- 2 monitores hp TFT 1702
- 2 hp NC2400 (puesto docking)
- 2 hp TFT L1740 (puesto docking)
- 1 portátil hp NC6120
- 1 portátil hp 6930P
- 2 servidores hp Proliant DL320 G5 (comunicaciones)
- 2 servidores ML370 G5
- 2 servidores hp Proliant ML350 G5
- 1 KVM Omniview Soho Series
- 7 hp Procurve switch 2626
- 7 puntos de acceso Cisco Airones 1130AG
- 3 webcam Logitech 5000