



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA
MUJER Y PARA LA
IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES.

SECRETARÍA GENERAL

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
MEDIANTE CONCURSO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DE SERVICIOS DE
ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DEL INSTITUTO DE LA
MUJER Y PARA LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.**

C/ CONDESA DE VENADITO, 34
28027 MADRID
TEL: 91 452 85 10
FAX: 91 452 87 81



1.- Objeto y Finalidad del Contrato

El contrato tiene por objeto disponer de un servicio que asegure el mantenimiento de la operatividad de la estructura informática del Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (I.M.I.O. a partir de ahora), teniendo en cuenta el incremento de necesidades que ya se ha producido y, sobre todo, el previsto por el incremento de la actividad en Administración Electrónica al que nos obliga la normativa reciente. Deberá garantizarse el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos durante la totalidad de la jornada laboral que se extiende de 8:00 a 19:00 horas.

La infraestructura, física y lógica, que soporta los servicios informáticos corporativos del Instituto requiere una gestión, operación y mantenimiento adecuados para asegurar su funcionamiento.

Los servicios corporativos son los que el Servicio de Informática presta a los diferentes centros del Instituto.

La prestación de esos servicios con la garantía y disponibilidad necesarias obliga a disponer de:

- Un centro de atención a usuarios para gestionar incidencias, consultas y peticiones.
- Sistemas y elementos de monitorización adecuados que posibilite la gestión proactiva de la infraestructura y de los servicios.
- Los recursos técnicos y humanos precisos con la disposición necesaria de las herramientas de actuación remota.

La metodología a emplear en las tareas y procedimientos necesarios cumplirá las recomendaciones recogidas en ITIL v3 y se deberá evolucionar hacia ISO20000.

2.- Descripción y Alcance del Contrato.

El adjudicatario debe asignar al proyecto los recursos necesarios, respetando mínimos anuales requeridos en este pliego, para mantener en funcionamiento permanente la infraestructura física y lógica que soporta los servicios corporativos y los puestos de usuario final del Instituto.

Esos recursos serán:

- Tecnológicos
- Humanos presenciales
- Humanos no presenciales



La infraestructura comprende:

- Servidores
- Red de datos
- Sistemas operativos
- Telefonía IP
- Equipos multifunción (fotocopiadoras de red)
- Software de base
- Software intermedio
- Software de aplicación
- Equipamiento ofimático de usuario final

El adjudicatario encuadrará los trabajos a realizar en la orientación a ITIL que se está siguiendo en el servicio.

El alcance del contrato es la red de telecomunicaciones del Instituto, los sistemas corporativos del mismo con todos los servicios prestados por el Servicio de Informática y toda la infraestructura asociada.

Dentro del entorno de este contrato también estará la microinformática (software), la ofimática y otros aplicativos.

Los servicios contratados se organizarán para cubrir las necesidades de soporte de los usuarios, las redes, los sistemas corporativos del Instituto y todos los servicios que presta el Servicio de Informática, según unas métricas de calidad y niveles de servicios definidos en cada caso.

Estos servicios contratados deben cubrirse con los procesos citados a continuación, que seguirán la metodología ITIL v3 y en un futuro la norma ISO20000.

Centro Atención a Usuarios (Función CAU)
Gestión de Incidencias
Gestión de Problemas
Gestión de Cambios
Gestión de Versiones y Despliegue (Gestión de la Entrega)
Gestión de la Configuración
Gestión de Disponibilidad



El adjudicatario organizará y mantendrá los siguientes servicios de soporte con los recursos necesarios para la correcta gestión de los anteriores procesos

Dirección y Coordinación del proyecto.

Soporte a Usuarios.

Soporte Microinformática (Software), Ofimática y otros aplicativos.

Soporte y Operación. Redes y Sistemas.

Soporte y mantenimiento de la página web del IMIO, intranet del IMIO y las aplicaciones software realizadas "a medida" que se encuentran en el IMIO.

Configuración Inventario.

3.- Descripción del Entorno Actual.

El entorno actual del IMIO es el que se describe a continuación.

3.1.- Actividades relacionadas con la administración de sistemas.

A continuación se describen las principales actividades de administración de los sistemas en base a las distintas áreas funcionales de trabajo:

- **Sistemas:**
 - Administración de equipamiento y servidores corporativos en entornos Windows y Linux.
 - Gestión de DNS.
 - Gestión de DHCP.
 - Directorio Activo.
 - Seguridad: bastionado de servidores y ordenadores personales; antivirus; actualización de parches.
- **Bases de Datos:**
 - Instalación, configuración y mantenimiento de SGBD.



- Monitorización y optimización de los sistemas actuales.
- Aplicaciones corporativas:
 - Gestión de Correo Electrónico
 - Gestión de la Intranet corporativa
 - Gestión de plataformas corporativas de aplicaciones.
- Infraestructuras:
 - Plataformas hardware.
 - Almacenamiento Externo (SAN).
 - Sistema de Backup.
 - Virtualización de servidores.
 - Gestión de Incidencias.
- Redes:
 - Administración, gestión y configuración del entorno de red LAN.
- Seguridad Perimetral:
 - Definición, implantación y gestión de políticas de seguridad.
 - Configuración y administración de equipos de securización.
- Gestión de equipos de impresión:
 - Soporte y administración de los equipos de impresión.
 - Gestión del Toner.
 - Soporte y administración sobre el software de control de impresión.

Asimismo se identifican las siguientes labores de ámbito horizontal:

- Operaciones y Calidad:
 - Gestión de Intervenciones.
 - Gestión del cambio.
 - Gestión de la configuración.



- Gestión del versionado.
- Gestión y Soporte del sistema de monitorización.
- Plataforma de pruebas
- Seguridad.
- Atención de nivel 1, nivel 2 y nivel 3 a incidencias y problemas.
- Soporte a peticiones.
- Apoyo técnico a todas las instalaciones que pertenezcan al I.M.I.O.

3.2.- Actividades relacionadas con el Mantenimiento de Aplicaciones.

A continuación se describen las principales actividades en cuanto al mantenimiento y soporte de las aplicaciones del IMIO:

- Respecto a la Página web oficial del IMIO, www.inmujer.es:
 - Gestión y mantenimiento de los contenidos.
 - Implementación de nuevas funcionalidades y apartados.
 - Soporte y asesoramiento a los usuarios sobre contenidos, estructura, diseño, etc, de la web y de sus contenidos.
 - Gestión de contenidos históricos de la web.
 - Asesoramiento sobre posibles cambios de tecnología.
- Respecto a la Intranet del IMIO:
 - Gestión y mantenimiento de contenidos.
 - Implementación de nuevas funcionalidades, apartados y aplicaciones.
 - Mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las aplicaciones integradas en la Intranet:
 - Gestión y reserva de salas.
 - Listín telefónico.



- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Pedidos.
- Alta y Baja de Personal del IMIO.
- Gestión de Almacén.
- Gestión y Administración de Permisos.
- Actualización del entorno tecnológico.
- Otras Páginas web del IMIO:
 - Actualización de contenidos en el caso en que sea necesario.
 - Asesoramiento a las diferentes unidades sobre los entornos tecnológicos a utilizar.
 - Migración de contenidos de las diferentes webs a la web principal del IMIO.
 - Gestión de los dominios.
 - Asesoramiento, soporte y ayuda a las unidades sobre cualquier tema relacionado con esas páginas web.
- Aplicaciones desarrolladas a medida.
 - Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de las aplicaciones realizadas a medida.
 - Gestión de las incidencias de las aplicaciones.
 - Gestión y Administración de las BBDD asociadas a las aplicaciones.
- Aplicaciones de Terceros y operativas en el IMIO
 - Gestión de incidencias de las aplicaciones.
 - Gestión con quién realice el soporte de dichas aplicaciones de las incidencias que surjan.
 - Administración de las mismas cuando sea solicitado por la unidad responsable y cuando quién de soporte lo permita dentro de las tareas básicas de administración, como gestión de usuarios o gestión de permisos, o gestión de datos de configuración.
 - Gestión y administración de las BBDD asociadas a las aplicaciones.
- Administración electrónica.



- o Gestión y soporte al usuario de todo lo que tenga que ver con la Administración Electrónica como aplicaciones centralizadas de la AGE o de Sanidad, formularios, certificados electrónicos, portafirmas, etc.

3.3.- Entorno Tecnológico.

El entorno informático objeto de este contrato es el que se detalla en el en el presente pliego. Cualquier otro software o hardware que exista o se incorpore en las dependencias actuales o futuras del Instituto, también son objeto de este contrato aunque no se encuentren explícitamente detallados en este pliego y sus anexos.

Antes de un mes, la empresa adjudicataria actualizará el inventario existente al inicio de los trabajos dentro del entorno, ámbito y alcance del contrato, tanto físico como lógico, y de todos los elementos relacionados con la configuración de la infraestructura de red, equipos de sobremesa y sistemas para soportar la prestación de los servicios.

El adjudicatario realizará la actualización del inventario físico y lógico conforme a los procedimientos, herramientas y aplicaciones de las que dispone el Instituto.

Asimismo, el adjudicatario deberá aportar, durante la vigencia del contrato, las herramientas necesarias que, complementándose e integrándose con las que ya tenga el Instituto, garanticen la prestación de todos los servicios requeridos en el pliego, dentro de los niveles de servicio fijados.

Los servicios a suministrar por el adjudicatario, son la base del servicio de soporte a los usuarios, a los sistemas corporativos y redes, y a la vez recogerá los servicios corporativos y los nuevos servicios acordados.

En la siguiente tabla se detallan las tecnologías utilizadas en este momento. No obstante dichas tecnologías podrán sufrir variaciones (subidas de versión o nuevas tecnologías) durante el transcurso de la ejecución del contrato:



Entorno Tecnológico	
Servidores	- Servidores HP Proliant DL y BL G6.
Sistemas operativos	- Microsoft Windows 2003/2008/2012 Server - Microsoft Windows Profesional 2000/XP/Vista/7/8.1 - Linux Red Hat 5/6 - Windows Server Update Services (WSUS) - Securización de puestos cliente y servidor. - Gestión de certificados de servidor de la CA de Microsoft - Antivirus puestos cliente y servidor - Securización de servidores de aplicaciones
Servidores de Aplicaciones	- IIS - JBoss - Apache - Tomcat
BBDD	- Microsoft SQL Server 2005/2008/2012 Standard. - Oracle 10g/11G. - My SQL 5.6. - BRS (AbsysNET)
Almacenamiento	- HP MSA 2040 - BROCADE HP 8/24c SAN Switch Pwr Pk+ BladeSystem c-ClassAdministración de redes SAN
Copias de Seguridad y Alta Disponibilidad	- Backup HP Data Protector 9 - Librería HP MSL 4048



Correo Electrónico	<ul style="list-style-type: none">- En la actualidad el I.M.I.O. no tiene servidor propio de Correo Electrónico, depende del servidor del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, esto no implica que durante la duración de este pliego sea necesario la implantación de una plataforma de Microsoft Exchange 2010/2013. La instalación, implantación y mantenimiento de la plataforma será objeto de este pliego si se diese la necesidad.
Arquitecturas	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft .NET- Java (Windows, Apache, MySQL, Tomcat)- Oracle OAS, Developer, Forms y Reports.
Directorio Activo	<ul style="list-style-type: none">- Microsoft Active Directory- Administración políticas de grupo- Conocimientos avanzados de PowerShell y otros lenguajes de scripting.
Puestos de usuario	<ul style="list-style-type: none">- PC's y portátiles con Windows 7/8.1/10.- Impresoras de Red láser compatible CANON, HP, Brother, Xerox.- Impresoras de Etiquetas Brother.
Software ofimático	<ul style="list-style-type: none">- MS-Office 2003/2007/2010/2013- MS-Internet Explorer.- Acrobat Reader.- Winzip / Winrar- Cliente de correo electrónico Outlook.- Antivirus Panda.- En algunos casos, otros productos de uso minoritario.- Abby PDF Transformer+- Adobe PDF Reader y Profesional.
Virtualización	<ul style="list-style-type: none">- Cluster de 3 Nodos en VMware ESX versión 6.
Tecnología Web IMIO.	<ul style="list-style-type: none">- Webpublisher.



	<ul style="list-style-type: none">- Joomla.- PHP.- Java y JavaScript.
Tecnología Intranet IMIO y aplicaciones integradas en la intranet.	<ul style="list-style-type: none">- Visual Studio 2010.- Aplicaciones ASP.NET en lenguaje C# y uso de AjaxControlToolkit.- HTML 5, CSS3, javascript (jquery, jqueryUI, json).- SGDB SQLServer 2005/2008 con Reporting Services.
Tecnología Intranet IMIO y aplicaciones integradas NO en la intranet.	<ul style="list-style-type: none">- Netbeans 8.2.- Aplicaciones Java EE y uso de diversos Frameworks (Hibernate, Spring, etc.).- HTML 5, CSS3, javascript (jquery, jqueryUI, json).- SGDB MariaDB /MySQL .Y- Oracle Forms y Reports con BBDD Oracle 10 G.
Aplicaciones implantadas en el IMIO de Terceros.	<ul style="list-style-type: none">- ABSYS.- Evalos 8.- Getafe.- SNEC- Portafirmas del MSSSI- Aplicación de Registro del MSSSI.- Cualquier aplicación adicional que el IMIO necesite adquirir o implantar.
Telefonía:	<ul style="list-style-type: none">- Telefonía IP basada en centralita ALCATEL OmniPCX Enterprise v.11 Full IP- Terminales Telefónicos: Alcatel 4018, 4038, 4068, 8038 y 8068.
Infraestructuras	<ul style="list-style-type: none">- Chasis BLC 7000 para Blades- Chasis Blades de G1 a G8
Gestión de Incidencias	<ul style="list-style-type: none">- A través de un aplicativo propio del I.M.I.O. a través de la Intranet.



Redes	- LAN y WAN
Equipos de red	- HP 5130 Series Switch como switch de planta. - HP FF 5700 Series como switch de cabecera. - Software de control de red HP Intelligent Management Center (IMC)
Acceso a la red	- NAC - DHCP
VPN	- IPSEC - SSL - CISCO ASA
Conexión a otras redes	- SARA - Otras redes de las Administraciones Públicas o particulares del organismo.
Equipos de Impresión Multifuncionales y software de Gestión.	- Multifunciones Xerox WC7855i - Multifunciones Xerox C60. - Software de gestión y control de impresión: PAPER CUT.
SAI/UPS	- EATON POWERWARE 9355-30-N-0-MBS
Gestión de teléfonos móviles.	- Terminales Samsung. - Software de Gestión de dispositivos móviles AIRWATCH.



4.- Descripción del Servicio Requerido.

Los servicios prestados deben alinearse con los requerimientos de negocio, alta disponibilidad y seguridad, estableciendo procedimientos y documentando los procesos de trabajo. Se deberán seguir las pautas marcadas por el I.M.I.O. para la confección de la documentación de tipo técnico asociada a los servicios suministrados.

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, las empresas licitantes deberán ofrecer una solución que garantice las actividades descritas a continuación para cada uno de los servicios solicitados de acuerdo a los entornos tecnológicos expuestos en el punto "3.- Descripción del entorno actual".

A los efectos de este pliego, los servicios incluidos en el contrato lo constituyen todos los que forman parte del Servicio de Informática del I.M.I.O. más todos aquellos que considere hasta cubrir todos los servicios necesarios. Todos estos servicios deberán ser soportados y operados por el adjudicatario.

De forma general los servicios a proporcionar serán:

- Apoyo al diseño y despliegue de nuevas arquitecturas: soporte a la definición de nuevas arquitecturas así como apoyo a la selección de las tecnologías más adecuadas; soporte a implantaciones de nuevos sistemas.
- Administración y soporte del servicio: actividades de administración diarias; gestión y resolución de incidencias; atención a peticiones; implantaciones de nuevo software, actualizaciones y parches de seguridad; creación, modificación y actualización de entornos; monitorización de sistemas, aplicaciones y servicios; ejecución y despliegue de los pasos a producción; mantenimiento y administración de productos de mercado y herramientas corporativas; etc.
- Gestión de configuración y gestión del cambio: controlar y mantener actualizados todos los elementos en cada uno de los entornos; gestión de las versiones de los diferentes entornos tecnológicos; asegurar que su estado garantiza un nivel óptimo de prestaciones, funcionamiento y seguridad; identificar, planificar, documentar y comunicar los cambios.
- Optimización del servicio: detección de necesidades de mejora; planificación de acciones de mejora de los sistemas, su administración y explotación; gestión de problemas proactiva con el objetivo de reducir el número de incidencias repetitivas; automatización de tareas repetitivas; mejorar los procedimientos y establecer los mecanismos de nivel de servicio y evaluación de los resultados.



- **Mantenimiento de Aplicaciones:** El mantenimiento preventivo, correctivo y adaptativo de las aplicaciones del IMIO, incluyendo la página web del IMIO.

De forma particular los Servicios serán:

4.1.- Servicios soporte a Usuarios.

Aplicable a todos los servicios relativos a las incidencias, consultas y a las peticiones de servicio. El I.M.I.O. se compone de alrededor de 150 usuarios distribuidos en 2 sedes, una está situada en la Calle Condesa de Venadito 34, Madrid, donde se ubican unos 100 usuarios y otra situada en la Calle Alcalá 37, Madrid, donde se ubican unos 50 usuarios, esta cifra podrá aumentar o disminuir según las necesidades del I.M.I.O. sin que por ello afecte a este contrato y siendo la empresa adjudicataria la que deberá evaluar las necesidades de ese aumento/disminución de personal para que el servicio de soporte no se vea degradado.

El horario estándar de soporte al usuario en ambas sedes es de Lunes a Viernes de 8:00 a 19:00 h.

Las actividades clave son:

- Proporcionar asesoramiento, soporte y guía a los usuarios. Debe producirse un nivel alto de resolución de incidencias y problemas directamente (primer nivel).
- Gestionar y controlar las comunicaciones de servicio con usuarios, grupos de soporte / sedes del Instituto y los diferentes adjudicatarios externos de servicios y tecnología. Mantendrá informado al usuario de sus solicitudes e incidencias, en todo momento y en cada etapa.
- Coordinar las actividades de gestión de incidencias, y lanzamiento de procesos de resolución de problemas.
- Gestionar las personas, procesos y sistemas que forman la infraestructura de contacto.
- Montaje de equipos cliente y gestión de imágenes software.



- Gestión de seguridad de los equipos cliente.
- Proporcionar información de gestión sobre la calidad y operaciones del Centro de Atención a Usuarios.
- El mantenimiento y soporte de las aplicaciones y sitios web oficiales del IMIO.

El adjudicatario definirá, a propuesta del Servicio, los procedimientos necesarios para tareas que mejoren la gestión y el aprovechamiento del servicio.

4.2.- Servicios de Administración de Servidores

Asociada a servidores, y elementos anexos (appliance) y a todos los componentes de servidores en lo relativo al soporte y la entrega de servicios.

Es un apoyo técnico para facilitar la correcta disponibilidad operativa del CPD del I.M.I.O., y su funcionamiento de acuerdo a procesos de operación de CPD y las mejores prácticas que el adjudicatario suministrara como un plan de mejora. Entre sus responsabilidades se encuentra:

- El control y registro de todos los elementos instalados y operativos hasta el punto de conexión del usuario.
- El correcto etiquetado de todos los cables, incluyendo las comunicaciones en la sede central del Instituto, incluyendo la verificación de cables, y/o pequeñas modificaciones del punto de conexión a usuario.
- Vigilancia de la operación asociada al aire acondicionado y a la disposición de equipos para su correcta ventilación y temperatura de operación.
- Vigilancia de la operación asociada a la fuerza eléctrica, puntos de fuerza, utilización UPS.
- La coordinación del acceso y operación de los servidores, equipos de redes y sistemas de backup.
- Administrar y gestionar todos los componentes de la arquitectura de sistemas definidos en el punto 3.3 de este documento.



4.3.- Servicios de BBDD.

Mantenimiento de la correcta operativa de las bases de datos de Aplicaciones corporativas del I.M.I.O.

- Gestión y Administración de las BBDD.
- Gestión y Administración de parches de seguridad.
- Gestión y diseño de políticas de seguridad y backup.
- Monitorización del correcto funcionamiento de las BBDD.

4.4.- Servicios a clientes de Microinformática.

Todos los servicios asociados a usuarios finales y activos acordados. Se deben considerar algunos servicios como paquetes que se ofrecen por petición en los servicios disponibles para Microinformática, publicados a usuarios.

4.5.- Servicios de gestión de red.

Servicios de soporte y entrega asociados a dispositivos y componentes de la red de comunicaciones del Instituto.

Las principales funciones a cubrir son:

- Soporte y administración de equipos de red.
- Soporte y administración de la seguridad perimetral.
- Soporte y administración de red wifi.
- Soporte a la gestión de resolución de problemas.
- Soporte a la implantación de nuevo software y aplicaciones corporativas.
- Soporte a la implantación de nuevo hardware/software de redes y comunicaciones.
- Soporte de la seguridad de la red del Instituto y sus componentes. Para ello una persona del equipo técnico será especialista en seguridad.
- Administración de la herramienta de gestión de red IMC (HP Intelligent Management Center (IMC))



4.6.- Servicios de Operaciones.

Supervisión (monitorización) de dispositivos y elementos de comunicaciones y sistemas.
Supervisión de eventos. Realización de tareas de operación.

4.7.- Servicios de Equipos Multifunción (Fotocopiadores de Red).

Gestión de incidencias (altas, bajas, modificaciones). Administración de los equipos en la red informática de aquellos dispositivos que se integren en la red.

Administración del software PAPER CUT asociado a la gestión de impresión.

4.8.- Servicios de mantenimiento y soporte de aplicaciones.

El IMIO tiene diferentes aplicaciones a las que hay que dar soporte y mantener, se divide la casuística en base a la tecnología utilizada y el origen de las diferentes aplicaciones:

- Página Web oficial del IMIO (www.inmujer.es)

La página web del IMIO en la actualidad se encuentra alojada en los servidores del MSSSI, está realizada en una tecnología bastante antigua y está pendiente de renovación, bien en los servidores de Sanidad o bien de forma independiente, según se estime oportuno en su momento.

En la actualidad el IMIO se encarga de su actualización a través de una herramienta que facilita el MSSSI que se llama WebPublisher, las tareas a desarrollar serían:

- Actualización y gestión de los contenidos.
- Rediseño de nuevos apartados.
- Diseño de imágenes para poner en la web.
- Modificación de la estructura.
- Soporte al usuario sobre las incidencias que genere la web.
- Análisis de páginas web de campañas del IMIO, extracción de la información y creación de la estructura y contenidos en la página web oficial.



- o Gestión con Informática del MSSSI de las modificaciones de la web que no podamos abordar y que dependa de ellos.
 - o Se necesitará tener conocimientos avanzados de Joomla y PHP para poder ayudar al análisis, diseño y verificación del proyecto de renovación de la web del IMIO.
- Intranet y aplicaciones integradas en la intranet.

La intranet del IMIO es un desarrollo a medida interno, la tecnología utilizada es:

- o Visual Studio 2010.
- o Aplicaciones ASP.NET en lenguaje C# y uso de AjaxControlToolkit.
- o HTML 5, CSS3, javascript (jQuery, jQueryUI, json).
- o SGDB SQLServer 2005/2008 con Reporting Services.
- o Sistema Operativo Windows 2003.

En el entorno de la intranet existen varias aplicaciones muy importantes para el funcionamiento diario del IMIO, están desarrolladas en la misma tecnología anteriormente indicada y son:

- Gestión y reserva de salas.
- Listín telefónico.
- Gestión de Incidencias.
- Gestión de Pedidos.
- Alta y Baja de Personal del IMIO.
- Gestión de Almacén.
- Gestión y Administración de Permisos

Las principales funciones a realizar son:

- Gestión y mantenimiento de los contenidos de la Intranet.
- Soporte a usuarios de las incidencias.
- Mantenimiento Correctivo de las aplicaciones y de la intranet tanto del aplicativo como del entorno tecnológico.



- Mantenimiento Preventivo de las aplicaciones y de la intranet tanto del aplicativo como del entorno tecnológico.
- Mantenimiento Evolutivo de las aplicaciones y de la intranet, entre ellos:
 - Se tendrán que desarrollar nuevas funcionalidades de los diferentes aplicativos.
 - Se tendrán que realizar los trabajos necesarios para poder actualizar los diferentes componentes de desarrollo o de sistemas a versiones más actualizadas y con soporte de los mismos.
 - Gestión y administración de los Sistemas de BBDD que contienen los datos de los aplicativos.
 - Se deberán hacer los trabajos necesarios para evolucionar a nuevas versiones de las herramientas utilizadas, así como del entorno tecnológico.
- Desarrollo de nuevas aplicaciones necesarias en el entorno de la intranet cuya funcionalidad, en cuanto a complejidad y funcionalidad, sea similar a las ya existentes.
- Aplicaciones entorno JAVA.

En la actualidad el IMIO tiene otro entorno de desarrollo donde se ha desarrollado internamente una aplicación denominada Juridico2.

El entorno de desarrollo es:

- Netbeans 8.2.
- Aplicaciones Java EE y uso de diversos Frameworks (Hibernate, Spring, etc.).
- HTML 5, CSS3, javascript (jquery, jqueryUI, json).
- SGDB MariaDB /MySQL .

Las principales funciones a realizar son:

- Mantenimiento preventivo del aplicativo y del entorno técnico.
- Mantenimiento correctivo del aplicativo y del entorno técnico.
- Mantenimiento Evolutivo del aplicativo y del entorno técnico.
- Soporte a usuarios de las incidencias que existan.
- Gestión y mantenimiento de los SGDB.



En este entorno no se van a desarrollar nuevas aplicaciones puesto que el IMIO ha decidido utilizar en entorno de la intranet o uno más avanzado dentro de la misma tecnología para desarrollar sus nuevas aplicaciones.

- Aplicaciones Entorno Oracle 11G y Forms y Reports.

El IMIO tiene varias aplicaciones, realizadas a medida, operativas en un entorno de Forms y Reports de Oracle con una BBDD Oracle 11g Standard.

Las aplicaciones operativas en la actualidad son:

- Publicaciones → Gestión de las publicaciones del IMIO.
- Cursos → Gestión de Cursos de RRHH
- Cooperación → Gestión de Subvenciones.

Las principales funciones a realizar son:

- Mantenimiento preventivo del aplicativo y del entorno técnico.
- Mantenimiento correctivo del aplicativo y del entorno técnico.
- Soporte a usuarios de las incidencias que existan.
- Gestión y mantenimiento de los SGBD.

En este entorno no se van a desarrollar nuevas aplicaciones puesto que el IMIO ha decidido utilizar en entorno de la intranet o uno más avanzado dentro de la misma tecnología para desarrollar sus nuevas aplicaciones.

- Aplicaciones comerciales.

El IMIO ha adquirido aplicaciones comerciales para cubrir las necesidades que las aplicaciones realizadas a medida no cubren, la mayoría de esas aplicaciones tienen soporte de la empresa a las que les fue adquirida, esas aplicaciones en la actualidad son:

- Getafe: Gestión de Almacén, sin soporte.
- AbsysNET: Gestor Documental, con soporte.
- Evalos 8. Gestión de Marcaje, con soporte.
- Gestión de Fondos FSE: Gestión de Fondos FSE, con soporte.
- Control de Visitas. Con soporte.



Las tareas a realizar son:

- Soporte a usuarios de primer nivel.
 - Administración de las herramientas en los apartados que se nos indiquen, como permisos, usuarios, flujos de información, etc, etc.
 - Gestión y Administración de los SGBD asociados.
 - Gestión de las incidencias con las empresas que facilitan el soporte a las mismas.
- Aplicaciones corporativas de la AGE y Administración Electrónica.

El IMIO utiliza aplicaciones facilitadas por diferentes organismos de la Administración General del Estado (AGE) y por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (MSSSI) para poder cumplir las leyes de administración electrónica y poder realizar operaciones y comunicaciones con terceros, algunos ejemplos son:

- SNEC
- INSIDE
- ARCHIVE
- Sede Electrónica del MSSSI
- Aplicación de Registro de MSSSI
- Portafirmas de MSSSI
- SOROLLA2
- Aplicaciones de Seguridad Social, AEAT, etc.

Todas ellas el servicio de Informática del IMIO no es responsable de su mantenimiento ni evolución, pero si es el primer nivel de atención al usuario y somos el intermediario con los organismos propietarios de las aplicativos de gestionar las peticiones e incidencias que se produzcan, así como de la configuración de los equipos cliente para el funcionamiento de las mismas.

Las tareas a realizar con este tipo de aplicaciones son:

- Asistir al usuario en el funcionamiento de los aplicativos genéricos y no especializados, como portafirmas, notificaciones electrónicas, etc, etc.
- Gestión de incidencias, peticiones y consultas con los organismos propietarios de los aplicativos.



- Configuración de los puestos clientes para que los aplicativos funcionen correctamente.
- Asistencia al usuario en la definición de requisitos de las aplicaciones.

4.9.- Servicio de Telefonía IP.

El IMIO tiene toda la telefonía basada en Telefonía IP, el mantenimiento y soporte sobre los componentes está centralizada en el contrato centralizado de comunicaciones gestionado por la DTIC del Minhap.

Las tareas a realizar son:

- Instalación, traslado y retirada de terminales telefónicos.
- Gestión de las extensiones telefónicas.
- Gestión de Incidencias con el Minhap a través de la herramienta Easy Vista.
- Gestión del software Omnivista de control de centralita Alcatel para poder solucionar las incidencias a las que nos autoricen desde el Minhap.
- En general, gestionar todas aquellas incidencias o peticiones que se realicen y tengan que ver con la Telefonía IP del IMIO.

4.10.- Servicio de Telefonía Móvil.

El IMIO tiene terminales móviles para entregar al personal que por motivos de trabajo lo necesitan. El IMIO está incluido en el contrato centralizado de comunicaciones de la AGE, por lo que la gestión de las líneas y los terminales se realiza de forma centralizada.

Las tareas a realizar son:

- Gestión y administración del software de control de terminales móviles Airwatch.
- Control y gestión de los terminales y líneas gestionados por el IMIO
- Alta y Baja de Líneas Móviles.
- Gestión de Incidencias con Movistar/CORA a través de Easy Vista.
- Soporte a usuarios en lo que tenga que ver con Telefonía Móvil.
- Gestión de Tokens y acceso remoto.
- Gestión de pinchos de datos.



MINISTERIO
DE SANIDAD, SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SERVICIOS SOCIALES
E IGUALDAD

INSTITUTO DE LA
MUJER Y PARA LA
IGUALDAD DE
OPORTUNIDADES.

SECRETARÍA GENERAL

- Los terminales móviles y dispositivos móviles que gestiona el IMIO suelen ser con Sistema Operativo Android pero si hubiese alguno con otra tecnología habría que darle soporte igualmente.
- Configuración de los terminales para que puedan acceder a los sistemas y aplicaciones en movilidad.
- En general, se realizarán aquellas tareas que tengan algo que ver con la gestión de la Telefonía Móvil del IMIO.

C / CONDESA DE VENADITO, 34
28027 MADRID
TEL: 91 452 85 10
FAX: 91 452 87 81



5.- Equipo de Trabajo.

5.1.- Estimación del Equipo Técnico.

Los recursos mínimos necesarios incluidos en el presente contrato y su dedicación se definen en los siguientes cuadros:

Perfil:	1
Especialidad:	Coordinador técnico
Horas/Semana	10
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	1040
Tareas/ Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación y Gestión del proyecto. - Análisis de necesidades y toma de requisitos. - Comunicación con el cliente. - Análisis de necesidades. - Realización de planes de contingencia.
Experiencia:	<p>Experiencia demostrable en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Experiencia mínima de 5 años en gestión de proyectos basados en tecnologías Oracle. 2.- Experiencia mínima de 3 años con categoría de consultor. 3.- Experiencia en consultoría avanzada utilizando los siguientes productos: <ul style="list-style-type: none"> o Servidores de base de datos Oracle y MySQL o Apache/Tomcat o Red Hat Linux, Sun Solaris y Windows Server 4.- Experiencia en grandes entornos con varios centros de respaldo y en sistemas de almacenamiento compartido HP EVA 5.- Se valorará la experiencia adicional demostrable como consultor, así como la formación adicional demostrable siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Certificación ITIL V3 Intermediate Qualification: Service Offerings and Agreements • Certificación ITIL V3 Intermediate Qualification: Planning Protection and Optimization
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> - Formación Reglada mínima necesaria: Titulación Superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.
	. Formación específica:



	<p>Certificación ITIL V3: ITIL Expert Certificación Project Management Professional (PMP) Formación en bases de datos: Oracle 10g/11g. Formación en SQL, PL/SQL, MySQL. Formación en servidores de aplicaciones: JBoss, Tomcat, Oracle Applications Server</p>
	<p>- Conocimientos de Idiomas: - Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura y conversación.</p>

Perfil:	2
Especialidad:	Técnico de Administración de Sistemas, Bases de Datos e, Infraestructura.
Horas/Semana	35
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3640
Tareas/ Responsabilidades:	<p>1.- Administración de Arquitectura HP. - Librería MSL 4048. - Cabina MSA 2040 SAN - Switch de fibra BROCADE - Chasis c7000 - On board Administrator. - Servidores series BL y DL de HP.</p> <p>2.- Administración de Plataforma Virtual VMware ESX 6 y posteriores: - Vsphere 6. - Administración de infraestructura en alta disponibilidad en Vsphere 6. - Administración de Virtual Center.</p> <p>3.- Administración de SAI's y UPS: - EATON POWERWARE 9355-30-N-0-MBS.</p> <p>4.- Administración de Backup con la herramienta: - Data Protector Versión 9</p> <p>5.- Administración de Sistemas Windows Server 2003/2008/2012.: - Administración de Directorio Activo en Windows 2008/2012. - Administración de Servidores de Impresión en Windows 2008/2012 - Administración de Windows Deployment Service en Windows 2008. - Administración de Servidores DNS en Windows 2008/2012. - Administración de Servidores de Licencias en Windows 2008/2012.</p> <p>6.- Administración de Sistemas Linux Red Hat.</p> <p>7.- Administración de plataforma Nagios como herramienta de monitorización.</p> <p>8.- Administración de Sistemas de Gestion de Bases de Datos (SGBD):</p>



	<ul style="list-style-type: none">- Sql Server 2008- Oracle 11G. <p>9.- Administración de Exchange 2010 o superior.</p> <p>10.- Administración de herramientas de gestión de impresión:</p> <ul style="list-style-type: none">- Papercul V16 o superior.
Experiencia:	<ul style="list-style-type: none">- Experiencia de al menos 5 años demostrables en: Tareas/responsabilidades descritas.
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none">- Formación Reglada mínima necesaria: Grado Superior de Electrónica o Informática
	<ul style="list-style-type: none">- Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Perfil:	3
Especialidad:	Técnico de Administración Redes, Telefonía IP, Telefonía Móvil, Gestión de Impresión y Microinformática
Horas/Semana	35
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3640
Tareas/ Responsabilidades:	<p>1.- Administración de Comunicaciones LAN con tecnología HP:</p> <ul style="list-style-type: none">- HP 5130 Series Switch- HP FF 5700 Series switch- Software de control de red HP Intelligent Management Center (IMC) <p>2.- Administración de Seguridad perimetral en tecnología HP, CISCO o 3COM.</p> <p>3.- Administración de plataforma MDM de control y gestión de dispositivos móviles VmWare Airwatch v. 8 o posterior.</p> <p>4.- Administración de centralita ALCATEL OmniPCX Enterprise v.11 Full IP.</p> <p>5.- Instalación y administración de Terminales Telefónicos: Alcatel 4018, 4038, 4068, 8038 y 8068</p> <p>6.- Administración de la herramienta Easy Vista y gestión de Incidencias con el contrato centralizado de comunicaciones (CORA) del MIHNAP.</p> <p>7.- Gestión del cableado, comprobación, validación y etiquetado de puntos de una red lan.</p> <p>8.- Administración de la Centralita ALCATEL mediante el software de gestión Omnivista.</p>



	<p>9.- Gestión de redes WIFI con equipos Unifi y software de gestión Ubiquiti Unifi Controller.</p> <p>10.- Diseño e impresión de tarjetas MyFare con impresora Evolis PRIMACY EXPERT con software cardPresso XM.</p> <p>11.- Administrador de Plataforma Virtual VMware ESX 6 y posteriores.</p>
Experiencia:	- Experiencia de al menos 5 años demostrables en: Tareas/responsabilidades descritas.
Conocimientos:	- Formación Reglada mínima necesaria: Administrador Sistemas Informáticos FPIL o equivalente
	- Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Perfil:	4
Especialidad:	Técnico de Desarrollo, Mantenimiento y soporte de aplicaciones.
Horas/Semana	35
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3640
Tareas/ Responsabilidades:	<p>1.- Análisis, desarrollo, mantenimiento y soporte al usuario de aplicativos y páginas web.</p> <p>2.- Gestión e implantación de soluciones para la Administración Electrónica y las aplicaciones asociadas a la misma.</p> <p>3.- Gestión e implantación de soluciones software con firma electrónica y expediente electrónico.</p> <p>4.- Desarrollo y administración en el siguiente entorno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Visual Studio 2010.• Aplicaciones ASP.NET en lenguaje C# y uso de AjaxControlToolkit.• HTML 5, CSS3, javascript (jquery, jqueryUI, json).• SGDB SQLServer 2005/2008 con Reporting Services. <p>5.- Desarrollo y administración en el siguiente entorno:</p> <ul style="list-style-type: none">• Netbeans 8.2.• Aplicaciones Java EE y uso de diversos Frameworks (Hibernate, Spring, etc.).• HTML 5, CSS3, javascript (jquery, jqueryUI, json).• SGDB MariaDB /MySQL. <p>6.- Desarrollo y administración en el siguiente entorno:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> • Oracle Forms y Reports • SGBD Oracle 11 G. • Linux Red Hat <p>7.- Desarrollo y administración en el siguiente entorno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Webpublisher. • Joomla. • PHP. • Java y JavaScript. <p>8.- Creación y modificación de formularios pdf con Adobe Professional XI.</p>
Experiencia:	- Experiencia de al menos 5 años demostrables en: Tareas/responsabilidades descritas.
Conocimientos:	- Formación Reglada mínima necesaria: Grado Superior de Electrónica o Informática
	- Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Categoría es cada uno de los perfiles profesionales objeto de contratación.

Número de recursos es el número de efectivos de cada categoría que trabajarán concurrentemente de forma habitual.

Número de Horas es la dedicación total que en cada categoría se considera necesaria para la realización de los trabajos previstos.

El horario de prestación del servicio será de 8:00 a 19:00 horas de Lunes a Viernes excepto festivos.

El presupuesto máximo del contrato, así como la distribución de anualidades, aparece en el **punto 11 del presente documento** (Pliego de prescripciones técnicas).

Las denominaciones y las correspondientes definiciones de perfiles técnicos que se requieren en la presente contratación se incluyen en el **punto 5.1 del presente documento (pliego de prescripciones técnicas)** de descripción de "Perfiles técnicos". Se describen en él, para cada perfil, los conocimientos previos, las tareas y responsabilidades y la experiencia previa para la capacitación en el puesto.



En ningún caso, las funciones de Coordinador del proyecto podrán ser asumidas por ninguno de los técnicos asignados al proyecto.

5.2.- Integrantes del equipo de Trabajo.

5.2.1.- Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones y deberá venir siempre validada por parte del Director Técnico del proyecto:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte del I.M.I.O.
- En cualquier caso existirá un periodo de solapamiento entre el componente sujeto de cambio y el nuevo componente del equipo de al menos 10 días hábiles, con el fin de asegurar un correcto traspaso del conocimiento entre ambos componentes. En el caso de sustitución del Jefe de Proyecto, este periodo será de 1 mes natural, independientemente de la causa de sustitución.

5.2.2.- Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos del servicio de Asistencia Técnica corresponde al Director Técnico del IMIO, siendo potestad suya solicitar las acciones pertinentes al Coordinador Técnico para solucionar los problemas que ocasionen que el Servicio no se dé con normalidad y con la calidad adecuada. El Coordinador Técnico y la empresa adjudicataria deberán poner remedio en un plano nunca superior a 15 días.
- Si la firma adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las



razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el Director Técnico.

- La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte del centro directivo requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.
- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante períodos de solapamiento sin coste adicional, durante el tiempo necesario. Si a criterio del Director Técnico esto no fuera posible, las dos primeras semanas de trabajo del sustituto no serán facturables.
- Se podría proceder a la rescisión del contrato cuando se produzca una excesiva movilidad del personal que presta la asistencia.

El Director Técnico del I.M.I.O. podrá solicitar cambios en el número de efectivos de cada perfil o categoría, incluso entre las diferentes áreas tecnológicas, en función del desarrollo de los trabajos, siempre que no se exceda el importe total del contrato.

5.2.3.- Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

- No se podrán incluir en la oferta una persona que ejerza las funciones de Coordinador y Técnico Sistemas/Telecomunicaciones que tengan contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo periodo de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá significar la exclusión de la oferta.
- La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores del personal ofertado y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podría implicar la rescisión del contrato.
- El equipo de trabajo deberá estar contratado por la empresa adjudicataria del contrato, en ningún caso se podrá subcontratar a terceros los técnicos asignados a este proyecto.



5.3.- Formación continua del equipo de trabajo.

El ADJUDICATARIO del pliego será responsable de mantener actualizados técnicamente a los diferentes recursos que componen el equipo de trabajo que proporciona el servicio, de acuerdo tanto a la continua evolución tecnológica del mercado como a la evolución tecnológica de los sistemas y redes de comunicaciones del I.M.I.O.

En este sentido, el ADJUDICATARIO del pliego deberá proporcionar un plan de formación continua con carácter anual, que alcance a todos los componentes del equipo de trabajo y que contenga la impartición de al menos dos cursos de formación al año a cada uno de los componentes del equipo de acuerdo a su área de conocimiento y perfil especificado durante la vigencia del periodo especificado en el presente pliego.

6.- Planificación, Dirección, Ejecución y Seguimiento de los Trabajos.

6.1.- Competencia del centro directivo

Corresponde al centro directivo destinatario de los trabajos la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El centro directivo designará un Director Técnico, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.
- Emitir las certificaciones parciales de recepción de los mismos.

El Director Técnico podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo. No se autorizan los contactos directos de las personas del equipo de trabajo del contratista con el usuario final, sin el conocimiento previo y autorización del Director Técnico, con la salvedad de la comunicación y resolución de incidencias (CAU).

El Coordinador propuesto por la empresa adjudicataria actuará como interlocutor con el Director Técnico.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:



- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del proyecto entre el Coordinador por parte del adjudicatario y el Director Técnico.
- El centro directivo podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del Coordinador, y del Director Técnico o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el Director Técnico podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en el presente contrato o no superasen los controles de calidad.

6.2.- Competencia empresa adjudicataria

Corresponde a la empresa adjudicataria, en relación con las personas asignadas por las mismas, para la prestación de la asistencia técnica, las siguientes actuaciones:

- Designar un coordinador técnico o responsable, en plantilla del adjudicatario, que será el interlocutor único con el IMIO. Será el responsable de la dirección del proyecto y de impartir directamente las órdenes al resto de trabajadores.
- Se recomienda que su personal utilice tarjetas identificativas de su empresa.
- Régimen de vacaciones.
- Control horario.
- Reconocimientos médicos.
- Eventual ejercicio de potestades disciplinarias.
- Asistencias a cursos o acciones formativas.
- Aquellas otras, que de acuerdo con la legislación vigente, le pudiera corresponder a las empresas en relación con sus trabajadores.

El servicio se prestará de manera ininterrumpida durante todo el periodo del contrato, de forma que las ausencias de los recursos sean cubiertas por personal de respaldo con el perfil técnico adecuado, responsabilizándose la empresa adjudicataria de formar a la persona de sustitución tanto en la tecnología utilizada como en el entorno tecnológico específico del I.M.I.O. El personal de respaldo tendrá que ser aprobado previamente por la I.M.I.O.



Ante ausencias del personal técnico superiores a 10 días laborables, el personal de sustitución deberá estar en el IMIO al menos 5 días laborables antes de que se produzca la ausencia del personal técnico asignado con el fin de realizar correctamente el intercambio de conocimiento de los proyectos en curso en ese momento.

7.- CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una administración de recursos, aunque teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal contratado a lo especificado en este pliego.
- En las reuniones de carácter mensual se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el proyecto que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del Director Técnico tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalidades que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

A tal efecto, la determinación del importe de las incidencias se realizará a partir de la planificación de horas/hombre efectuada para la realización de la tarea así como del coste por unidad de tiempo de los recursos humanos asignados a la misma conforme a las condiciones contractuales.

- Las rectificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán como horas de trabajo dentro del proyecto.
- Con carácter mensual, se verificará el cumplimiento de los objetivos planificados para el período, procediendo a ratificar o revisar el resultado de los estados de situación previstos.
- Una vez completada la revisión trimestral de los objetivos planteados y alcanzados y de los recursos empleados, y por tanto a trimestre vencido, se procederá al pago de las horas correspondientes a los trabajos efectivamente realizados durante dicho período.

En cumplimiento de la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de "Impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el sector público", todas las facturas emitidas en el marco de las relaciones jurídicas entre proveedores de bienes y servicios y el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, deberán estar codificadas de acuerdo con el directorio común de unidades administrativas (DIR3), de la



Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Los códigos DIR3 que identifican al IMIO son los siguientes:

ORGANO GESTOR: E00142305.

OFICINA CONTABLE: EA0003138.

UNIDAD TRAMITADORA DE CONTRATACIÓN: EA0002983.

8.- PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

8.1.- Propiedad intelectual de los trabajos

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de las pequeñas aplicaciones informáticas y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Estado, con exclusividad y a todos los efectos.

8.2.- Confidencialidad y Protección de Datos

Normativa de seguridad

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal.

Los servicios objeto del presente Pliego y encomendados por el I.M.I.O. serán realizados por el adjudicatario. En ningún caso, el adjudicatario podrá copiar o utilizar los datos con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a terceros, ni siquiera a efectos de conservación.

En caso de tratarse de datos personales, el adjudicatario, conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de Diciembre de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos, incluirá en su oferta Memoria Descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

El adjudicatario deberá cumplir todas las medidas aplicables al tratamiento de la información recogidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero de 2010, sobre el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la Política de Seguridad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Orden SSI/321/2014, de 26 de febrero, y su normativa de desarrollo (normas y procedimientos).



Subcontratación

Con posterioridad a la adjudicación del contrato y/o durante la prestación del servicio, no se admite subcontratación.

Personal

El adjudicatario deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el centro directivo a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y si con posterioridad a la adjudicación del contrato resultará necesaria su sustitución, esta será comunicada con suficiente antelación al Director Técnico designado.

Antes de iniciarse la prestación de servicios en las instalaciones de I.M.I.O., el adjudicatario se compromete a informar de la identidad del personal designado para desarrollar tales servicios, quienes se comprometerán y atenderán al cumplimiento de las normas, especificaciones y procedimientos de seguridad y acceso establecidos por el I.M.I.O.

En particular, el adjudicatario se compromete a impartir a todas las personas a su cargo las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las responsabilidades y el obligado cumplimiento de las medidas de seguridad que asumen en virtud del presente contrato, sobre confidencialidad y secreto. En este sentido, el adjudicatario realizará cuantas advertencias y suscribirá cuantos documentos sean necesarios con su personal, con el fin de asegurar el cumplimiento de tales obligaciones.

El adjudicatario responderá frente al I.M.I.O. si tales obligaciones son incumplidas por sus empleados.

9.- METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

9.1.- Metodología de desarrollo.

La planificación, ejecución, análisis, diseño, construcción e implantación de Aplicaciones o Sistemas de Información se ajustarán a lo contenido en la Metodología MÉTRICA promovida por el Consejo Superior de Informática en su última versión disponible.

Este clausulado no será de aplicación a servicios dirigidos a la operación o explotación de equipos ni a labores de soporte técnico. Asimismo, en aquellos proyectos que supongan mantenimiento de aplicaciones ya realizadas la metodología de desarrollo podrá ser, en su caso, la propia del centro directivo.



No obstante, para los servicios dirigidos a la explotación y operación de Sistemas y Comunicaciones (soporte técnico) se valorará la aplicación de metodologías de Gestión de Servicios e Infraestructuras IT (por Infraestructuras IT, entendemos ordenadores y *redes-hardware* y *software*- sobre los cuales se construyen los Servicios y Sistemas IT), como la mundialmente conocida ITIL (*IT Infrastructure Library- <http://www.itil.co.uk>*). Las empresas presentarán información de los procedimientos que utilizarían para el seguimiento y el control del servicio de asistencia técnica.

9.2.- Calidad.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del proyecto la Administración podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos, siempre en el marco de referencia del plan específico de calidad aplicable en cada caso, elaborado conforme a las directrices del "Plan General de Garantía de Calidad para el desarrollo de equipos lógicos". En su caso, el Plan Específico de Garantía de Calidad se adaptará en su contenido a la metodología de desarrollo de sistemas de información empleada, a fin de garantizar una adecuada correspondencia entre ambos esquemas.

En todos los casos, las empresas presentarán información del Plan de Garantía de Calidad, detallando las medidas, procedimientos y sistemas de autocontrol, específicamente propuestos para verificar la calidad de los trabajos desarrollados por el ofertante.

Se valorará positivamente que el plan de calidad se ajuste a estándares y normas ya sean españolas, europeas o internacionales (tales como ISO 9000/9001, ISO/IEC 20000, ITIL v3) así como que la empresa adjudicataria posea certificaciones en este ámbito. El licitador deberá aportar los registros de dichos certificados.

9.3.- Acuerdos de Nivel de Servicio.

Para la valoración de la propuesta se tendrá en cuenta que el licitador adquiera unos compromisos de Nivel de Servicio o ANS (Acuerdos de Nivel de Servicio) mínimos que están detallados en este punto.

El cumplimiento y adecuado seguimiento del Acuerdo de Nivel de Servicio ofertado por el ADJUDICATARIO deberá realizarse a través de sendos informes proporcionados por el mismo, informes que serán revisados mediante reuniones de seguimiento cuya periodicidad será establecida por el I.M.I.O.

Se realizará el soporte, recepción, evaluación y seguimiento de incidencias y peticiones de usuarios, realizando el alta en el sistema de control de las mismas, así como su seguimiento hasta que se produzca su total resolución.



Los tiempos máximos a incluir en el Acuerdo de Nivel de Servicio para esta asistencia en base a la criticidad de las Incidencias será:

- **CRITICA:** El sistema deja de funcionar y no se puede trabajar con alguno de los principales servicios que el IMIO considere críticos. El tiempo de respuesta será de 1 hora.
- **ALTA:** El sistema deja de funcionar parcialmente o el rendimiento del mismo no es el esperado, pero se puede seguir trabajando con menor rendimiento o sin alguna funcionalidad. El Tiempo de respuesta será de 2 horas.
- **MEDIA:** El sistema tiene algún problema pero los servicios críticos del IMIO no están afectados y se puede continuar trabajando con algún inconveniente. El tiempo de respuesta será de 4 horas.
- **BAJA:** El problema o incidencia no supone ninguna pérdida de servicio pero existe algún inconveniente leve. El tiempo de respuesta será de 24 horas.

9.4.- Documentación.

Todas y cada una de las tareas realizadas para la ejecución del servicio deberán ser correctamente documentadas. La documentación generada durante la ejecución del contrato será propiedad exclusiva del I.M.I.O. sin que el ADJUDICATARIO pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del I.M. que la daría en su caso previa petición formal del ADJUDICATARIO con expresión del fin.

Toda la documentación se entregará en el soporte electrónico que se acuerde para facilitar el tratamiento y conservación de la misma. El ADJUDICATARIO deberá suministrar al I.M.I.O. las nuevas versiones de la documentación que se vayan produciendo.

La documentación técnica a aportar para cada una de las actividades realizadas se acordará entre Director Técnico y Jefe de Proyecto. En cualquier caso esta documentación deberá seguir las plantillas y estándares del I.M.I.O.

Se valorará positivamente la generación de una base de datos de conocimiento en la que puedan almacenarse, clasificarse y archivar la documentación y conocimiento generado a lo largo del periodo especificado por el pliego. Esta documentación deberá estar actualizada en todo momento.

10.- Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución del servicio el ADJUDICATARIO se compromete a facilitar a las personas designadas por el I.M.I.O. toda la información y documentación que éstas le soliciten,



para lo cual pondrá a disposición del I.M.I.O. todo el conocimiento técnico relativo a las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, los eventuales problemas que puedan plantearse y las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En caso de terminación o resolución del contrato existirá una fase de devolución del servicio, con la finalidad de garantizar la transferencia del conocimiento adquirido o generado durante la prestación del servicio por parte del ADJUDICATARIO de cada lote hacia el I.M.I.O., o hacia el proveedor que el I.M.I.O. designe, sin que ello repercuta, en ningún momento, en una pérdida del control o del nivel de calidad del servicio. Se estima un periodo de dos semanas para dicha fase de devolución del servicio.

11.- Presupuesto

El presupuesto de licitación se realiza a tanto alzado en base a las horas/semana solicitadas en el siguiente cuadro :

Nº Perfil	Categoría	2018			2019		
		Horas / Semana	semanas / contrato	Horas / contrato	Horas / Semana	semanas / contrato	Horas / contrato
1	Coordinador técnico	10	52	520	10	52	520
2	Técnico de Administración de Sistemas, Bases de Datos e, Infraestructura	35	52	1820	35	52	1820
3	Técnico de Administración Redes, Telefonía IP, Telefonía Móvil, Gestión de Impresión y Microinformática.	35	52	1820	35	52	1820
4	Técnico de Desarrollo, Mantenimiento y soporte de aplicaciones.	35	52	1820	35	52	1820

Y por tanto el presupuesto de licitación asciende a:

Nº Perfil	PRESUPUESTO Categoría	ANUALIDAD 2018				ANUALIDAD 2019		
		Horas / Semana	semanas / contrato	Horas / contrato	TOTAL 2018	semanas / contrato	Horas / contrato	TOTAL 2019
1	Coordinador técnico	10	52	520	20.800,00 €	52	520	20.800,00 €
2	Técnico de Administración de Sistemas, Bases de Datos e, Infraestructura	35	52	1820	58.240,00 €	52	1.820	58.240,00 €



3	Técnico de Administración Redes, Telefonía IP, Telefonía Móvil, Gestión de Impresión y Microinformática.	35	52	1820	58.240,00 €	52	1.820	58.240,00 €
4	Técnico de Desarrollo, Mantenimiento y soporte de aplicaciones.	35	52	1820	58.240,00 €	52	1.820	58.240,00 €
					PEM	195.520,00 €		
					IVA	41.059,20 €		
					PEA	236.579,20 €		
							PEM	195.520,00 €
							IVA	41.059,20 €
							PEA	236.579,20 €

El coste total del contrato asciende a 473.158,40 € (CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES MIL CIENTO CONCUNTA Y OCHO EUROS CON CUARENTA CÉNTIMOS (IVA incluido).

El citado importe que se imputará a la aplicación presupuestaria 26.107.232B.227.06 del presupuesto de gastos del IMIO correspondiente a los ejercicios 2018, 2019 y 2020. Dicho coste se desglosa del siguiente modo:

- Año 2018: 177.434,4 € (IVA incluido)
- Año 2019: 236.579,2 € (IVA incluido)
- Año 2020: 59.144,8 € (IVA incluido)

12. Plazo de ejecución

El plazo de ejecución de dicho contrato será inicialmente de 24 meses, admitiendo el contrato una única prórroga de otros 24 meses.

Madrid, 26 de Mayo de 2017

El Jefe de Servicio de Proyectos
y Sistemas Informáticos

[Firma]
Dña. Juana Alonso Ramirez Garcia.

LA SECRETARIA GENERAL

[Firma]
Fdo.: Elena María Borragón Carretero

C/ CONDESA DE VENADITO, 34
28027 MADRID
TEL: 91 452 85 10
FAX: 91 452 87 81

