FIRMADO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE CONCURSO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE A LOS SISTEMAS INFORMÁTICAS, APLICACIONES Y CAU DEL INSTITUTO DE LAS MUJERES.

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

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

FIRMADO

1.- Objeto y Finalidad del Contrato

El contrato tiene por objeto disponer de un servicio integral que asegure el mantenimiento y la evolución de la estructura informática del Instituto de las Mujeres (INMUJERES a partir de ahora). Deberá garantizarse el correcto funcionamiento de todos los sistemas informáticos durante la totalidad de la jornada laboral que se extiende de 8:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes. Dicho horario podrá modificarse de forma puntual, a requerimiento del Instituto, y en función de sus necesidades, en horario de 9:00 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.

El alcance de este contrato es la de dar todos los servicios que se explicitan en este pliego en todas las sedes del Instituto de las Mujeres donde tengan ubicado su sitio físico cualquier trabajador perteneciente al INMUJERES. En el momento de redacción de este pliego las 2 sedes oficiales son Condesa de Venadito 34 y Alcalá 37. No se consideran sedes del INMUJERES aquellas donde no desempeñe su función ningún trabajador perteneciente al INMUJERES.

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 ITIL v4 e ISO 20000.

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 informática del INMUJERES se compone de:

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

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

i. Sistemas.
   a) Servidores Físicos.
   b) Servidores Virtuales.
   c) Almacenamiento NAS.
   d) Software de Backup.
   e) Cabinas de Backup.
   f) Sistemas en la nube.
   g) Software de BBDD.
   h) Software de Seguridad.
   i) Software de Correo.
   j) Software de Virtualización.
   k) Software de Control en Movilidad.

ii. Comunicaciones.
   a) Red LAN.
   b) Red Wan.
   c) Red de Fibra de almacenamiento.
   d) Seguridad perimetral.
   e) Redes Wifi.
   f) Telefonía IP fija.
   g) Telefonía IP Móvil
   h) Videoconferencias.
   i) Acceso remoto seguro.

iii. Aplicaciones.
   a) Software de terceros instalado en nuestros equipos.
   b) Software propio de desarrollo a medida.
   c) Intranet.
   d) Portal Web oficial del Inmujeres.
   e) Aplicaciones de terceros.
   f) Administración Electrónica.

iv. Microinformática y CAU
   a) PC's de usuario.
   b) Portátiles de usuario.
   c) Gestión de la Atención a los usuarios.
   d) Tokens de Usuario.
   e) Terminales móviles.
   f) Sistemas de impresión.

El adjudicatario encuadrará los trabajos a realizar en la orientación de calidad y procedimental que se exige en este pliego.

El alcance del contrato son todos los servicios de soporte informáticos y de telecomunicaciones que se describen en este pliego.

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.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

Estos servicios contratados deben cubrirse con los procesos citados a continuación, que seguirán la norma ISO20000 e ITIL v3..

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
Gestión de la Documentación.

3.- Descripción de la infraestructura y funciones del proyecto.

De forma general el horario estándar de servicio será de Lunes a Viernes de 8:00 a 18:00 h.

Al comienzo del proyecto la empresa adjudicataria y en un plazo de 1 mes deberá:

- Revisar toda la documentación existente.
- Identificar los procedimientos existentes.
- Hacer un informe del estado de todos los sistemas del Inmujeres, indicando situación, riesgo y acciones a tomar.
- Proporcionar procedimientos operativos tanto correctivo, evolutivos y preventivos de todos los sistemas.
- Asignación de tareas y responsabilidades a todos los miembros del equipo.
- Definir procedimientos y flujos funcionales operativos ante cualquier situación de emergencia.
- Deberá definir cómo va a implementar el seguimiento y cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio que se detallan en este pliego.
- Deberá definir los planes de proyecto de las necesidades que estime oportunas para llevar a cabo con éxito el contrato.

Toda la documentación deberá ser entregada y aprobada por el Director del Proyecto del Inmujeres.

La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo de gestionar y asumir el coste de todo el traspaso de conocimiento con el anterior adjudicatario si fuese necesario, El INMUJERES no dispone de personal técnico propio ni los conocimientos para poder hacer ese traspaso de conocimiento.

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

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

3.1. Gestión y Coordinación del Proyecto.

Es la función de interlocución con los/las técnicos del contratista y el responsable de la ejecución diaria del contrato. Entre las funciones que debe asumir están:

.

- Gestión y seguimiento de las nuevas peticiones de la Administración, manteniendo a ésta informada del estado en que se encuentran durante su ciclo de vida.
- Control, seguimiento y registro del cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Coordinación, distribución y coordinación de las incidencias.
- Desarrollo de procedimientos automáticos para el servicio de soporte al puesto de usuarios y resolución de incidencias.
- Supervisión de la generación de toda la documentación del servicio.
- Proponer nuevas herramientas o nuevas soluciones para el desarrollo evolutivo del servicio en global.
- Gestión y coordinación del servicio en todos sus aspectos.
- Captura de solicitudes, a solicitud del Jefe de Servicio del INMUJERES, de los usuarios para captar nuevas peticiones de los sistemas. Documentando todas las nuevas peticiones.
- Detección y comunicación al Jefe de Servicio del INMUJERES de las deficiencias o riesgos que detecte, presentes o futuras, tanto en los sistemas como en los recursos humanos asignados al contrato.
- Coordinación, gestión y organización de todo el personal del contratista que de servicio “in situ” y coordinación y supervisión del personal que de servicio en remoto.
- Proponer, documentar e implantar procedimientos, flujos de trabajo y mejoras técnicas y herramientas en todos los aspectos de la gestión del servicio.
- Coordinación, seguimiento y comunicación con todos los actores que afecten a los sistemas y aplicaciones del INMUJERES.
- Responsable de la elaboración y presentación de los informes mensuales de estado del proyecto y de la infraestructura.
- Responsable de que la documentación asociada al proyecto esté al día y actualizada, así como que se documenten todos los procedimientos e intervenciones que se realicen en el proyecto.

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

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

3.2. Administración de Sistemas y BBDD.

3.2.1. Infraestructura actual.

En la actualidad el INMUJERES se compone de la siguiente infraestructura a nivel de Sistemas:

3.2.1.1. Componentes Físicos

- 10 servidores físicos HP proliant, modelos BL y DL.
- 2 cabinas de discos HP MSA.
- 2 robots de cintas HP MSL.
- 2 Switches de FC Brocade.
- 1 infraestructura Blade HP.
- 3 Cabinas de almacenamiento Synologic.
- 30 Servidores Virtuales.

3.2.1.2. Componentes lógicos.

- Sistemas operativos Windows 2008, 2012 y 2016 Server.
- Directorio Activo en Windows 2012 y superior.
- Correo Microsoft Exchange 2016.
- Microsoft 365 Empresa Premium.
- Microsoft Azure.
- Software de Backup VeeamBackup 10.
- Software de Virtualización Vmware 7.
- Software de antivirus Panda Cloud 360
- Software de Seguridad Egosecure.
- Linux Red Hat 5, 6, 7.
- Productos Oracle:
  - BBDD Oracle 12c
  - Weblogic 12C.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- BBDD Microsoft SQL Server 2016
- BBDD MySQL.
- Soporte remoto TeamViewer.
- Software de Videoconferencia Cisco Webex.
- Sistema de impresión centralizada Papercut.
- Servidores de aplicaciones IIS 5, 6, y 7 y Apache Tomcat.
- Software de Monitorización Nagios.
- Software de Ticketing.
- Software de Gestión Documental y portal de aplicaciones Microsoft Sharepoint.

Todos los componentes descritos es una exposición orientativa de lo que actualmente tiene el INMUJERES, pero el alcance de este contrato incluye todos aquellos componentes que durante la ejecución del contrato puedan incorporarse a los sistemas del INMUJERES.

La empresa adjudicataria se responsabiliza de cubrir el soporte técnico a todas las tecnologías expuestas anteriormente y a las que en el futuro se puedan incorporar, poniendo los recursos necesarios o la formación oficial correspondiente en un plazo de 1 mes desde que se comunica al adjudicatario la necesidad de dar soporte a cualquier otra tecnología, tanto hardware como software que se incorpore a los sistemas del INMUJERES.

3.2.2. Actividades Principales.

Serán competencia de la empresa adjudicataria todas aquellas actividades necesarias para mantener en perfecto estado de operatividad los sistemas informáticos que afecten al INMUJERES.

A continuación, a modo orientativo se describen las actividades básicas, de administración de los sistemas en base a las distintas áreas funcionales de trabajo:

- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de equipamiento y servidores corporativos en entornos Windows y Linux.
- Gestión de Entornos Microsoft:
  - Administración de Directorio Activo.
  - Gestión de DNS,
  - Gestión de DHCP.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Creación y desarrollo de scripts de configuración y despliegue de aplicaciones en Windows Server 2012 y 2016.
- Gestión de parches.
- Gestión de licencias KMS y MAK.
- Administración de servidores de impresión.
- Administración de servidores de ficheros.
- Administración de Sharepoint.

- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y Administración de Sistemas almacenamiento de ficheros en red, gestión de permisos, gestión de cuotas, gestión de espacio.
- Seguridad: bastionado de servidores. antivirus; actualización de parches.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y Administración Entornos Virtualizados VmWare.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de copias de seguridad.
- Instalación, administración configuración y mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de SGBD.
- Monitorización y optimización de los sistemas actuales.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de todas las acciones que tenga que ver con el Correo Electrónico del Organismo.
- Administración y configuración de Hosting o housing en la nube.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de la Intranet corporativa.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de plataformas corporativas de aplicaciones.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de aplicaciones de Videoconferencia.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración de Servidores de aplicaciones.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración Plataformas hardware.
- Mantenimiento correctivo, preventivo, evolutivo y administración Virtualización de servidores.
- Actualización firmware y software de todos los componentes de la infraestructura.
- Gestión y supervisión de UPS/Sai Eaton.
- Gestión de incidencias e interlocución con las diferentes empresas suministradores y fabricantes de software y hardware para la resolución y prevención de incidencias.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Gestión de Copias de seguridad y recuperación ante desastres.
- Todos los componentes en producción están soportados por el soporte del fabricante, tanto a nivel de software como a nivel de hardware.
- Se generará un informe mensual actualizado de:
    - Esquema y mapa de la infraestructura indicando las funciones de cada servidor.
    - Estado de los trabajos preventivos a realizar y realizados.
    - Estado de los trabajos correctivos a realizar y realizados.
    - Estado de los trabajos evolutivos a realizar y realizados.
    - Recomendaciones de actuaciones sobre la infraestructura.
    - Riesgos de la infraestructura detectados, tanto técnicos como humanos.
- Se documentarán detalladamente todas las intervenciones sobre los sistemas de forma detallada, así como los procedimientos diarios y todo tipo de operativa que afecte a los sistemas del INMUJERES.

La empresa adjudicataria se deberá de encargar del mantenimiento, correctivo, evolutivo, preventivo y adaptativo de todos los sistemas existentes en el INMUJERES así como los futuros sistemas que se incorporen nuevos durante todo el periodo del contrato.

Si los técnicos y recursos asignados “in situ” en el INMUJERES no fuesen suficientes para poder abordar cualquier tipo de tarea o solucionar cualquier incidencia, la empresa adjudicataria podrá a disposición del INMUJERES los recursos necesarios tanto en formación, como en número en un plazo no más allá de 24 horas. Los recursos podrán ser “in situ” o en remoto, siendo responsabilidad de la empresa contratista planificar e implantar los accesos que considere necesarios para poder abordar este tipo de casuística.

3.3.- Administración de Redes y Telefonía.

3.3.1. Infraestructura actual.

En la actualidad el INMUJERES cuenta con la siguiente infraestructura en su sede de Condesa de Venadito 34:

- Red LAN Condesa de Venadito 34.
    - 4 HP SWITCH 5700 48 PUERTOS.
    - 8 HP SWITCH 5130 48P GBE
    - Software de Monitorización HP Intelligent Management Center.
- Seguridad Perimetral:
    - 2 Firewall Watchguard M470 en modo activo/pasivo

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Red Wifi.
  - 1 Unifi Security Gateway 4P
  - 2 Unifi Switch 24 POE-250W
  - 17 Access Point Unifi AP AC LR
  - 2 Líneas de fibra y sus routers.
  - 1 Línea de Fibra en la sede de Bravo Murillo.
  - Servidor de control la red Wifi con software propietario de UNIFI Network Controller.

- Telefonía Fija.
  - Administrada técnicamente por SGAD, pero gestionada por INMUJERES a través de incidencias a través de EasyVista y ciertos parámetros por Omnivista.
  - Centralita Alcatel.
  - Teléfonos Alcatel.

- Telefonía Móvil.
  - Terminales Móviles suministrados por SGAD, Samsung y Apple.
  - Herramienta MDM Airwatch, administrada técnicamente por SGAD pero Gestionada por INMUJERES.

- Red Wan.
  - Administrada por SGAD y por el Ministerio de Sanidad, pero gestionado y coordinado por INMUJERES.

- Videoconferencia.
  - Plataforma en la nube Cisco WEBEX.

.3.3.2. Actividades Principales.

Serán competencia de la empresa adjudicataria todas aquellas actividades necesarias para mantener en perfecto estado de operatividad las redes de comunicaciones que afecten al INMUJERES.

Se generará un informe mensual actualizado de:

- Esquema y mapa de la red y de su infraestructura indicando las funciones de cada componente.
- Estado de los trabajos preventivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos correctivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos evolutivos a realizar y realizados.
- Recomendaciones de actuaciones sobre la infraestructura.
- Riesgos de la infraestructura detectados, tanto técnicos como humanos.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

A modo orientativo se especifican las actividades básicas del servicio en base a los diferentes subsistemas dentro de este apartado.

- **Red LAN:**
  - Mantenimiento correctivo, preventivo y evolutivo de la red LAN y sus componentes.
  - Actualización de firmware y software de todos los componentes de la infraestructura de red.
  - Gestión de incidencias con el fabricante o suministrador de los componentes. Los switches se encuentran con soporte del fabricante durante la duración de este contrato.
  - Administración y creación de VLAN's en base a las necesidades de la infraestructura.
  - Copia de seguridad y recuperación de los dispositivos de RED.
  - La administración y modificación de la configuración necesarias sobre el software HP Intelligent Management Center de gestión de red
  - Comprobación de puntos de red.
  - Parcheo y desparcheo de puntos de red.
  - Despliegue de cables de red hasta una distancia máxima de 5 metros sin tener que salvar obstáculos arquitectónicos.
  - Gestión de direcciones IP en las diferentes subredes.
  - Interlocución con 3eros organismos que afecten a la red del IMIO para el correcto funcionamiento del servicio de red.
- **Seguridad Perimetral**
  - Se deberá administrar los firewall de seguridad perimetral que el IMIO tiene instalados.
  - Gestión de incidencias con el fabricante Watchward actual o cualquier otro futuro. Los Firewall se encuentran con soporte de 24x7 del fabricante durante la duración de este contrato.
  - Gestión de reglas de seguridad y entrada/salida.
  - Gestión y configuración de la DMZ.
  - Copia de seguridad de los dispositivos de RED.
  - Se deberá administrar y configurar toda la infraestructura que afecte a los equipos, incluyendo servicios de seguridad perimetral así como los servicios adicionales por subscripción, la administración del portal disponible y las acciones necesarias sobre los agentes instalados en los clientes a tal efecto. Los servicios disponibles son:
    - Application Control
    - APT Blocker
    - Data Loss Prevention

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Gateway AntiVirus
- Intrusion Prevention Service (IPS)
- Network Discovery
- Reputation Enabled Defense
- spamBlocker with Virus Outbreak Detection
- Threat Detection and Response
- Access Portal
- WebBlocker with HTTPS URL filtering

- **Red WIFI**
  - Mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo de la Red Wifi de la sede principal del INMUJERES.
  - Despliegue de nuevos Access point.
  - Verificación de cobertura de la red.
  - Gestión de Tokens de los usuarios.
  - Administración de la herramienta de gestión de la red.
  - Gestión de la seguridad de la red wifi.
  - Interlocución con el proveedor de servicios ante posibles problemas de servicio.
  - Gestión de diferentes redes wifi para diferentes usos.

- **Red de Fibra**
  - Administración y mantenimiento de la red de fibra entre los diferentes componentes de la misma.
  - Actualización de parches de los diferentes componentes de la red y mantenerlos dentro de las matrices de compatibilidad.
  - Interlocución con el fabricante para la solución de incidencias.
  - Administración y definición de Zonas.
- **Telefonía Fija**
  - Gestión y coordinación del servicio mediante incidencias a la SGAD mediante EasyVista.
  - Gestión y coordinación de la instalación y desinstalación de los terminales.
  - Administración de la centralita a través de Omnivista en los parámetros que la SGAD nos permita.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- **Telefonía Móvil**
  - Gestión y coordinación del servicio mediante incidencias a la SGAD a través de Easy Vista.
  - Gestión de los terminales, control de los mismos.
  - Administración de la plataforma EMM Airtwatch del Inmujeres.

- **Sistemas de VideoConferencia.**
  - Gestión y administración de la plataforma Cisco Webex o cualquier otra que se adquiera.
  - No se incluye la configuración ni preparación de las salas físicas.

3.4.- Microinformática y de Atención a Usuarios.

3.4.1. Infraestructura actual.

En la actualidad el Inmujeres se compone de 2 sedes con personal propio ubicado en ellas, una situada en la calle Condesa de Venadito 34 y la otra en calle Alcalá 37. Esta distribución es muy probable que se modifique durante la ejecución del actual contrato, por lo que este contrato cubrirá las posibles o eventuales sedes que el Inmujeres tenga durante su ejecución, siempre y cuando no supere la cantidad de 2 durante más de 6 meses y tenga personal propio destinado a esas sedes.

Las características actuales de Microinformática del Inmujeres son:

- El Inmujeres cuenta con un personal que oscila entre los 100 y los 150 usuarios distribuidos en 2 sedes.
- El puesto cliente se compone de Monitor, teclado, ratón y pc de sobremesa.
- El Sistema operativo utilizado es Windows, actualmente Windows 10 Profesional.
- Se dispone de 150 portátiles con Windows 10 y Microsoft 365, con Onedrive, Teams, Office 365, InTune.
- Impresoras de red individuales de diferentes marcas.
- Impresoras de etiquetas.
- Impresoras multifunción Kónica
- Impresoras de tarjetas de identificación.
- Escáneres personales y en red.
- Teléfonos móviles Samsung y Apple.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Terminales telefónicos de Voz IP Alcatel.
- Se dispone de software de conexión remoto TeamViewer y SCCM.
- Entorno de teletrabajo suministrado por el ministerio de sanidad a través de CITRIX.
- Tokens de acceso remoto safenet, físicos y virtuales.
- Software de gestión de PDF's PowerPDF.
- Software Antivirus Panda.
- Software de securización Egosecure.
- Microsoft Office 2013 y 2016.
- Software de maquetación e imágenes Acronis.
- Aplicaciones cliente y web con configuración Java.

3.4.2. Funciones Principales.

Serán competencia de la empresa adjudicataria todas aquellas actividades necesarias para dar soporte al usuario y mantener el puesto de trabajo en perfecto estado de operatividad tanto en el sitio físico como en movilidad.

Se generará un informe mensual actualizado de:

- Dispositivos asignados a cada usuario y características de los mismos.
- Inventario de equipos y maquetas disponibles con las características de las mismas.
- Estado de los trabajos preventivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos correctivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos evolutivos a realizar y realizados.
- Recomendaciones de actuaciones sobre el puesto cliente.
- Riesgos detectados, tanto técnicos como humanos.

A modo orientativo se especifican las actividades básicas del servicio:

- **Puesto Cliente.** En general se dará asistencia al usuario en lo que tenga que ver con el puesto cliente.
  - Maquetación de Pc's.
  - Instalación y configuración de S.O.
  - Instalación y configuración de Software Ofimático, antivirus, seguridad y utilidades varias.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Gestión de parches del puesto cliente.
- Instalación desentendida de software.
- Configuración de aplicaciones tanto propias como de terceros en el puesto cliente.
- Gestión de entregas y devoluciones.
- Gestión de Altas y Bajas de usuarios.
- Gestión de traslados de usuarios.
- Parcheado y desparcheado de puntos de red, así como la comprobación de puntos de red.
- Gestión de Incidencias mediante aplicativo de gestión de tickets.
- Soporte in situ y remoto al usuario final en las sedes del Inmujeres.
- Colocación y retirada de equipos de usuario.
- Gestión de licencias de los productos instalados.
- Colocación de cables de red de datos con un máximo de 5 metros y sin tener que sortear ninguna barrera arquitectónica importante.
- Creación de manuales sencillos e intuitivos sobre operativas muy comunes y sobre herramientas de uso habituales.
- Análisis de recurrencia de incidencias y análisis y propuestas para evitar su repetición continua.
- Creación y documentación de procedimientos y flujos de trabajo en base a las diferentes solicitudes de los usuarios.
- Gestión de almacén.

- **Portátiles y dispositivos en movilidad.**
  - Maquetación e instalación del Sistema Operativo.
  - Instalación y configuración del software Ofimático y de seguridad, como antivirus, onedrive, teams, cisco Webex y demás utilidades necesarias.
  - Altas y bajas de usuarios de Microsoft 365.
  - Gestión de entregas y recepciones de equipos.
  - Gestión y configuración de Tokens, altas, bajas, sustituciones.
  - Control de inventario y de entregas y recepciones.
  - Soporte a teletrabajo Citrix.
  - Gestión de Almacén.
  - Soporte mediante herramientas de conexión remota.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- Administración de O365 y Azure.
- Creación de manuales sencillos y guías de usuario sobre las herramientas e incidencias más utilizadas y repetidas.

- **Teléfonos Móviles.**
  - Configuración de los terminales móviles.
  - Instalación de app corporativas.
  - Copias de seguridad de Terminales.
  - Gestión de entrega y recepción de los terminales.
  - Gestión del inventario de los terminales.
  - Gestión con CORA a través del Easy Vista de incidencias sobre los terminales.
  - Creación de manuales y procedimientos operativos.
  - Soporte a usuarios sobre los terminales móviles y las app corporativas.

- **Telefonía IP Fija.**
  - Soporte a usuario y gestión de incidencias a través de Easy Vista.
  - Instalación y desinstalación de los terminales telefónicos.
  - Gestión de almacén.
  - Configuración y gestión de desvíos, saltos, grupos de trabajo, etc, etc.
  - Creación de documentación sobre procedimientos y guías.
  - Consulta de Omnivista.
  - Control de un registro de usuarios, extensiones, teléfonos, etc.

- **Sistemas de Impresión.**
  - Instalación y desinstalación de impresoras en red.
  - Cambio y control de toner y de los elementos “sustituibles” de los equipos.
  - Gestión de incidencias.
  - Gestión de incidencias con terceros en caso de los equipos de multifunción que están en Renting.
  - Administración de las máquinas.
  - Instalación de etiquetas.
  - Impresión y diseño de tarjetas de seguridad o de impresión.
  - Entrega y retirada de tarjetas de impresión.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

3.5.- Aplicaciones, Administración Electrónica y Páginas Web.

3.5.1. Infraestructura actual.

En la actualidad el Inmujeres tiene aplicativos de diferentes tipos, las podemos clasificar en:

- Aplicaciones desarrolladas a medida.
    - Intranet del INMUJERES y las aplicaciones incrustadas en ella.
    - Página web del INMUJERES
    - Aplicación de Jurídico.
    - Aplicación de publicaciones.
    - Aplicación de cursos.
    - Portal de contenidos y gestor de documentos Sharepoint.
- Aplicaciones desarrolladas por terceros, pero instaladas en los servidores del Inmujeres.
    - Servinomina → Consulta de nóminas.
    - Nedaes → Gestión de Nominas.
    - AbsysNET → Gestión de Bibliotecas.
    - Visitas → Gestión de Visitas.
    - Getafe → Gestión de Almacén.
- Aplicaciones transversales de la AGE o de otros organismos y utilizadas por el INMUJERES.
    - Geiser → Aplicación de Registro.
    - Portafirmas AGE → Aplicación de portafirmas.
    - Sede electrónica, tramitador y portafirmas del Ministerio al que pertenece el organismo o quien le suministra el servicio.
    - Aplicación TRAMA de control de presencia.
    - Aplicaciones del Banco de España.
    - Aplicaciones de RRHH y contabilidad.
    - Autofirma.

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

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

Las tecnologías utilizadas en ellas serían:

- Apache tomcat
- IIS 5 - 6 – 7
- Web Logic.
- Ajax – HTML – CCS – javascript – Visual Studio
- Forms & Reports.
- Sql para Microsoft SQL Server 2008/2012 Standard, Oracle 12c y MySQL
- Microsoft .NET
- Java (Windows, Apache, MySQL, Tomcat)
- Oracle OAS, Developer, Forms y Reports
- Microsoft Sharepoint 2010 y superiores.
- Etc

Detallando las principales aplicaciones a medida:

- Intranet:
  - Microsoft Visual Studio 2010 y posteriores.
  - Aplicaciones ASP.NET en lenguaje C# y uso de AjaxControlToolkit.
  - HTML 5, CSS3, javascript (jquey, jqueryUI, json).
  - SGDB SQLServer 2005/2008 con Reporting Services

- Página Web oficial:
  - Webpublisher.
  - PHP.
  - Java y JavaScript.
  - La página web se actualizará a lo largo de la ejecución de este contrato por lo que se tendrá que asumir por la empresa adjudicataria el mantenimiento de la misma en la tecnología en la que se desarrolle.

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

- Aplicación de Cursos y Publicaciones:
  - Oracle Forms y Reports con BBDD Oracle 10 G.

El INMUJERES, tiene como objetivo durante la duración de este contrato la de unificar todas las tecnologías de desarrollo en un entorno unificado. Inicialmente se considera que se

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

unificará en un entorno de desarrollo de Microsoft, pero es algo que se irá decidiendo a lo largo de la ejecución de este contrato.

3.5.2. Funciones Principales

Serán competencia de la empresa adjudicataria todas aquellas actividades necesarias para mantener operativas las aplicaciones del Inmujeres dentro de las posibilidades de los recursos de este contrato.

Se generará un informe mensual actualizado de:

- Aplicaciones a cada usuario y características y arquitectura de las mismas, entorno, configuración, usuarios que las utilizan y estado de las mismas.
- Elaboración y actualización de Análisis funcionales y técnicos de las aplicaciones que sean susceptibles de ello, sobre todo las realizadas a medida como la intranet, jurídico, etc.
- Estado de los trabajos preventivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos correctivos a realizar y realizados.
- Estado de los trabajos evolutivos a realizar y realizados.
- Recomendaciones de actuaciones sobre las aplicaciones.
- Riesgos detectados, tanto técnicos como humanos.

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

- Respecto a la Página web oficial del INMUJERES, www.inmujeres.gob.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.
  - Administración de nuevas plataformas y entornos tecnológicos en cuanto a la Web.
  - Desarrollo de nuevas funcionalidades.
  - Creación de maquetas de diseño para nuevas funcionalidades.

- Respecto a la Intranet del INMUJERES:
  - Gestión y mantenimiento de contenidos.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- 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 INMUJERES.
  - Gestión de Almacén.
  - Gestión y Administración de Permisos.
  - Gestión de traslados.
- Actualización del entorno tecnológico.

- Otras Páginas web del INMUJERES:
  - Asesoramiento a las diferentes unidades sobre los entornos tecnológicos a utilizar.
  - Migración de contenidos de las diferentes webs a la web principal del INMUJERES.
  - Gestión de los dominios en caso de ser oficiales y se tramitarán a través de CORA.
  - Asesoramiento 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.
  - Análisis funcional y técnico de las necesidades del usuario, búsqueda de alternativas y valoración y evaluación del desarrollo a medida.
  - Desarrollo de nuevas aplicaciones a medida en base a la posibilidad de los recursos asignados al proyecto, en ningún caso se realizarán grandes aplicaciones o aplicaciones que lleven más de 6 meses de desarrollo por los recursos asignados al proyecto.

- Aplicaciones de Terceros y operativas en el INMUJERES
  - Gestión de incidencias de las aplicaciones.
  - Gestión con quién realice el soporte de dichas aplicaciones de las incidencias que surjan.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- 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.
  - Gestión y soporte al usuario de todo lo que tenga que ver con la Administración Electrónica como aplicaciones centralizadas de la AGE o de quien provea el servicio de Sede Electrónica, formularios, certificados electrónicos, portafirmas, etc.
- Aplicaciones o necesidades nuevas.
  - Recogida de requisitos de parte de los usuarios.
  - Realización de informes y análisis funcionales y técnicos de las nuevas necesidades.
  - Valoración de tiempo y recursos necesarios para abordar la realización de los aplicativos.
  - Evaluación si con los recursos asignados al proyecto se pudiesen abordar y justificación de dicha evaluación.

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 INMUJERES 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 y las funciones requeridas en el punto "***3.- Descripción de la infraestructura y funciones del proyecto***".

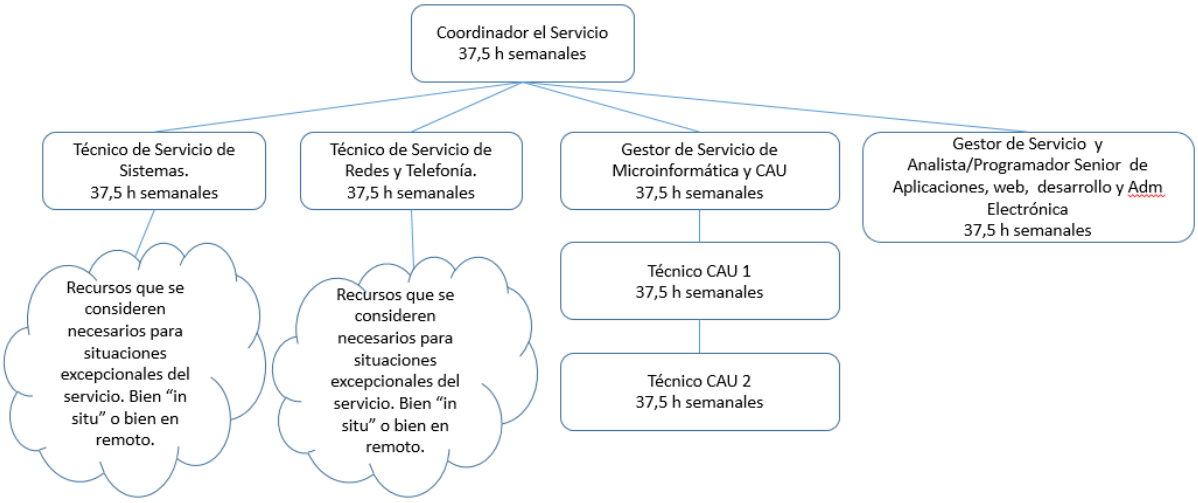
A los efectos de este pliego, los servicios incluidos en el contrato lo constituyen todos los que forman parte del Servicio de Informática del INMUJERES más todos aquellos que considere hasta cubrir todos los servicios necesarios. Todos estos servicios deberán ser soportados y operados por el adjudicatario.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

4.- Equipo de Trabajo.

El equipo mínimo con dedicación plena y desplazado con puesto de trabajo en las dependencias del INMUJERES a tiempo completo estimado por el INMUJERES será el siguiente:



La empresa adjudicataria se compromete a poner a disposición del INMUJERES los recursos humanos necesarios con la formación técnica necesaria, para solventar una incidencia que implique perdida de servicio, en un plazo de 5 horas si los tecnicos asignados al proyecto no son capaces de resolverla por motivos ajenos al INMUJERES.

4.1.- Estimación del Equipo Técnico.

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

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 habitual será de 8:00 a 18:00 horas de Lunes a Viernes excepto festivos. Dicho horario podrá modificarse, de forma puntual, a requerimiento del Instituto, y en función de sus necesidades, en horario de 9:00 a 19:00 horas

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

Perfil:	1
Numero de recursos.	1
Especialidad:	Coordinador del Servicio
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104 (2 años)
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Descritas en el punto **3.1. Gestión y Coordinación del Proyecto del pliego de prescripciones técnicas.**
Experiencia:	**Experiencia demostrable en:** 1.- Experiencia de al menos 5 años en gestión, coordinación de equipos de al menos 4 personas y planificación de proyectos. 2.- Experiencia demostrable de 5 años en las siguientes tecnologías: • Administración de entornos de almacenamiento HP MSA. • Administración de entornos de backup con HP MSL. • Administración de Entornos de Virtualización VMware. • Administración de Entornos de Electrónica de red con dispositivos HP. • Administración de Entornos de Microsoft Windows 2012 y superior. Directorio activo, gpo, servidores de ficheros, servidores de impresión. • Asistencia y asesoramiento al usuario. • Administración de BBDD Sql Server y Oracle 12C. • Gestión de dispositivos Móviles con MDM Airwatch. • Administración de Linux Red Hat. • Administración de sistemas de backup, preferiblemente VeeamBackup al menos durante 2 años.
Conocimientos:	• **Formación Reglada mínima necesaria:** Titulación Superior en el ámbito de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones con experiencia de al menos 5 años demostrables en las funciones que se definen en el PPT en el punto 3.1. Gestión y Coordinación del Proyecto.
	Formación específica: • Certificación VMware Certified Professional 6.5 - Data Center Virtualization (VCP6.5-DCV). • Formación en ISO 20000 o ITIL 4 foundation.

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

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

	• Implementing HPE MSA Storage Solutions • Microsoft Certified: Azure Administrator Associate
	Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura y escritura.

Perfil:	2
Número de Recursos	**1**
Especialidad:	**Técnico de Servicio de Sistemas.**
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104 (2 años)
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Descritas en el punto **3.2. Administración de Sistemas y BBDD del Pliego de Prescripciones Técnicas.**
Experiencia:	Experiencia de al menos 5 años demostrables en las funciones y en el entorno tecnológico descrito en el punto 3.2. Administración de Sistemas y BBDD del Pliego de Prescripciones técnicas.
Conocimientos:	**Formación Reglada mínima necesaria:** • Grado Superior de Electrónica o Informática. **Formación Técnica:** • **Certificación VMware Certified Professional 6.5 - Data Center Virtualization (VCP6.5-DCV).** • **Windows server 2012, 2016 → Microsoft 365 Certified: MCSE ó Enterprise Administrator Expert (Examenes requeridos MS-100 y MS-101 o similar.** • Experiencia demostrable de al menos 5 años en administración de cabinas de almacenamiento HP MSA. • Experiencia demostrable de al menos 5 años en administración de robots de cintas HP MSL. • Experiencia demostrable de al menos 5 años en administración de VeeamBackup. • Experiencia demostrable de al menos 5 años en administración de Windows 2012/2016, incluyendo, Directorio activo, gpo's, servidores de ficheros, gestión de claves kms, servidores de impresión, etc.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

	• Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.
Perfil:	3
Numero de Recursos	1
Especialidad:	Técnico del Servicio de Administración de Redes y Telefonía
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Descritas en el punto **3.3.- Administración de Redes y Telefonía** del pliego de prescripciones técnicas.
Experiencia:	Experiencia de al menos 5 años demostrables en las funciones y entorno tecnológico descrito en el punto **3.3. Administración de Redes y Telefonía** del pliego de prescripciones técnicas.
Conocimientos:	• Formación Reglada mínima necesaria: • Ingeniero Técnico o grado equivalente en TIC (tecnologías de la información y la comunicación) con al menos 5 años de experiencia demostrable en las funciones y tecnologías descritas en el punto **3.3.- Administración de Redes y Telefonía** del pliego de prescripciones técnicas.
	• Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

Perfil:	4
Numero de Recursos	1
Especialidad:	Técnico del Servicio de Microinformática y Atención a Usuarios
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Descritas en el punto **3.4.- Microinformática y de Atención a Usuarios del pliego de prescripciones técnicas.**
Experiencia:	Experiencia de al menos 5 años demostrables en las funciones y entorno tecnológico descrito en el punto 3.3. Administración de Redes y Telefonía del pliego de prescripciones técnicas.
Conocimientos:	• **Formación Reglada mínima necesaria:** • Ingeniero Técnico o grado equivalente en TIC (tecnologías de la información y la comunicación) con al menos 5 años de experiencia en las tecnologías y funciones descritas en el punto 3.3. Administración de Redes y Telefonía del pliego de prescripciones técnicas.
	• **Conocimientos de Idiomas:** Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Perfil:	5 y 6
Numero de Recursos m	2
Especialidad:	Técnico de CAU 1 Y Tecnico de CAU 2
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Las funciones principales vienen descritas en el punto **3.4.- Microinformática y de Atención a Usuarios del pliego de prescripciones técnicas.** Aunque las funciones concretas de estos perfiles serán las de: • Asistencia al usuario tanto in situ como en

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

	remoto. • Gestión de Almacén. • Entregas y retiradas de equipamiento, de telefonía ip, móvil y de todo tipo de material informático. • Maquetación de equipos Windows. • Verificación e instalación de puntos de red. • Asistencia a videoconferencias. • Y todas aquellas tareas susceptibles de poder realizarse con su perfil en las tecnologías descritas en el punto 3.4.1 del pliego de prescripciones técnicas.
Experiencia:	Experiencia de al menos 2 años demostrables en las funciones y entorno tecnológico descrito en el punto 3.4.1 Microinformática y de Atención a Usuarios del pliego de prescripciones técnicas.
Conocimientos:	• **Formación Reglada mínima necesaria:** • Técnico Superior en TIC con experiencia demostrable de al menos 2 años en las funciones y tecnologías descritas en el punto 3.4.1 Microinformática y de Atención a Usuarios del pliego de prescripciones técnicas.
	• **Conocimientos de Idiomas:** Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Perfil:	7
Numero de Recursos	1
Especialidad:	Técnico de Desarrollo, Mantenimiento y soporte de aplicaciones.
Horas/Semana	37,5
Semanas Contrato	104
Horas Contrato	3900
Tareas/ Responsabilidades:	Las funciones principales vienen descritas en el punto 3.5.- Aplicaciones, Administración Electrónica y Páginas Web del pliego de prescripciones técnicas.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

Experiencia:	Experiencia de al menos 10 años demostrables en análisis y desarrollo de las tecnologías descritas en el punto 3.5.1 del pliego de prescripciones técnicas con especial énfasis en: • Tecnología Microsoft .NET. y Visual Studio. • Desarrollo en SQL Server 2012 y 2016. • Conocimientos avanzados de XML, HTML, Javascript, JAVA. • Microsoft SharePoint. • Requerimientos y necesidades, así como legislación de Administración electrónica en la AGE. Firma electrónica y procedimientos administrativos electrónicos.
Conocimientos:	Formación Reglada mínima necesaria: • Ingeniería Técnica en Informática de Gestión o grado equivalente con 10 años de experiencia en las funciones descritas en el punto 3.5.- Aplicaciones, Administración Electrónica y Páginas Web del pliego de prescripciones técnicas.
	• Conocimientos de Idiomas: Inglés: al menos nivel medio-alto de lectura, escritura.

Todos los certificados que se solicitan a los diferentes perfiles, se realiza porque son los utilizados en los sistemas del Instituto de las Mujeres, aunque se podrán presentar certificados equivalentes o superiores que demuestren el conocimiento y experiencia en el área técnica de cada uno de los perfiles.

4.2.- 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. En caso de sustitución, los candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir y siempre de acuerdo con los requerimientos expuestos en el punto 4.1 del pliego de prescripciones técnicas.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- 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.
- Si el cambio se produce por causas de fuerza mayor, la empresa adjudicataria será la responsable de la formación del nuevo candidato y será la encargada de crear procedimientos de traspaso del conocimiento entre su personal asignado al proyecto.
- Cuando se produzca un cambio de personal del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar al Instituto de las Mujeres con una antelación de 15 días antes del cambio, toda la documentación que acredite el cumplimiento de la experiencia y conocimientos técnicos de los perfiles solicitados. El Instituto podrá solicitar información adicional o pruebas técnicas previas para la comprobación de que el técnico propuesto por la empresa cumple los requisitos técnicos expuestos en los diferentes perfiles.

4.3.- Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

- Corresponde al Director Técnico del INMUJERES, solicitar las acciones pertinentes al Coordinador del Servicio para solucionar los problemas que ocasionen que el Servicio no se dé con normalidad y con la calidad adecuada. El Coordinador del Servicio y la empresa adjudicataria deberán poner remedio en un plano nunca superior a 10 días laborables.
- 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, acreditando fehacientemente que la nueva persona cumple los requisitos solicitados del perfil que vaya a desempeñar.
- 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.
- **En todo caso los periodos de ausencia por motivos ajenos al INMUJERES, como vacaciones, bajas médicos u otros derechos del trabajador, de los diferentes recursos asignados al INMUJERES deberán ser cubiertos por otros recursos in situ por la empresa adjudicataria para conseguir la continuidad del servicio. La empresa adjudicataria creará los mecanismos que estime oportunos para que el servicio no se vea afectado por el traspaso de conocimiento funcional y técnico.**

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

Los técnicos de sustitución deberán cumplir también los requisitos técnicos de cada perfil.

El Director Técnico del INMUJERES 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.

4.4.- Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

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 inmediata sustitución del personal asignado y si no se subsana en un plazo de 10 días la rescisión del contrato.

4.5.- 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 INMUJERES. La no formación de los técnicos asignados o el desfase de sus conocimientos técnicos con respecto a la evolución tecnológica del INMUJERES podrá implicar la inmediata solicitud de cambio del personal técnico asignado al proyecto.

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.

El INMUJERES comunicará al adjudicatario con 3 meses de antelación la evolución tecnológica requerida y que se va a implantar, y en esos 3 meses el adjudicatario deberá implantar el plan de formación adecuado o la sustitución de los técnicos por otros con suficientes conocimientos técnicos para que el servicio siga dándose con normalidad.

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

5.1.- Competencia del centro directivo

Corresponde al INMUJERES los trabajos la supervisión y en su caso aprobación 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 INMUJERES designará un Director Técnico, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

- 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 del Servicio 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 INMUJERES 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.

5.2.- 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 INMUJERES. 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, qué de acuerdo con la legislación vigente, le pudiera corresponder a las empresas en relación con sus trabajadores.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

FIRMADO

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 INMUJERES El personal de respaldo tendrá que ser aprobado previamente por la INMUJERES. El personal de respaldo, en todo caso, tendrá que cumplir los requerimientos de los perfiles que se indican en este pliego.

Ante ausencias del personal técnico superiores a 10 días laborables, el personal de sustitución deberá estar en el INMUJERES 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.

6.- 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 las Mujeres, deberán estar codificadas de acuerdo con el directorio común de unidades

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

PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

administrativas (DIR3), de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Los códigos DIR3 que identifican al INMUJERES son los siguientes:

CIF: Q2828016B

Códigos DIR3

EA0043203: Órgano Gestor

EA0043206: Oficina Contable Instituto de las Mujeres.

EA0043208: Unidad Tramitadora de Contratación Instituto de las Mujeres

7.- PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

7.1.- 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.

7.2.- 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 INMUJERES 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 Ley 3/18 del 5 de diciembre, 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, al menos en el nivel 2.

Asimismo, el adjudicatario deberá cumplir con la Política de Seguridad del Ministerio al que pertenezca orgánicamente el INMUJERES.

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

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

adjuntará una descripción de su perfil profesional, y si con posterioridad a la adjudicación del contrato resultara necesaria su sustitución, esta será comunicada con suficiente antelación al Director Técnico designado.

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

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 INMUJERES si tales obligaciones son incumplidas por sus empleados.

8.- METODOLOGÍA EN LA ELABORACIÓN DE LOS TRABAJOS

8.1.- 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 v4 (*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.

8.2.- 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.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

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 v4) así como que la empresa adjudicataria posea certificaciones en este ámbito. El licitador deberá aportar los registros de dichos certificados.

8.3.- 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 INMUJERES

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 INMUJERES 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 INMUJERES 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.

8.4.- 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 INMUJERES sin que el ADJUDICATARIO pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del INMUJERES que la daría en su caso previa petición formal del ADJUDICATARIO con expresión del fin.

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es

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 INMUJERES 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 INMUJERES

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

9.- Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución del servicio el ADJUDICATARIO se compromete a facilitar a las personas designadas por el INMUJERES toda la información y documentación que éstas le soliciten, para lo cual pondrá a disposición del INMUJERES 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 INMUJERES, o hacia el proveedor que el INMUJERES 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 que se realizará, en todo caso, dentro de la vigencia del presente contrato.

10.- Presupuesto

El presupuesto base de licitación se indica en el apartado 6 de la Hoja resumen del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

El citado importe que se imputará a la aplicación presupuestaria 30.101.232B.227.06 del presupuesto de gastos del INMUJERES correspondiente a los ejercicios 2022, 2023 y 2024.

12. Plazo de ejecución

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

LA SUBDIRECTORA ADJUNTA A LA SECRETARIA GENERAL

Mª Pilar Moya Penzol
(Firmado electrónicamente)

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

FIRMADO
PABLO YBARRA SANCHEZ - 2022-03-10 11:18:44 CET
MARIA DEL PILAR MOYA PENZOL - 2021-10-19 14:23:09 CEST
La autenticidad del documento puede ser comprobada mediante el CSV: OIP_CIYBEWZ422U2OZTTH9EDOA7BX7E9 en https://www.pap.hacienda.gob.es