

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO (CAU) DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL (ZARAGOZA DINÁMICA).

Expediente 500/2024

1. OBJETO

El objeto es la adjudicación de un contrato para el servicio de Asistencia Técnica del Centro de Atención al Usuario (CAU), gestión, configuración, actualización reparación y mantenimiento del equipamiento informático de puesto de usuario, así como de proyectores e impresoras, equipos multifunción y servicios para usuarios de los servidores del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (Zaragoza Dinámica).

2. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS

2.1. CONFORMIDAD LEGAL

Todas las actuaciones realizadas durante el contrato deberán ser conformes con las medidas de seguridad y privacidad establecidas en la normativa vigente, especialmente las relativas al Reglamento General de Protección de Datos y al Esquema Nacional de Seguridad

2.2. ENTORNO FÍSICO

Los diferentes centros físicos que actualmente componen el Instituto son las siguientes:

- Gerencia Zaragoza Dinámica
 - o Calle José Luis Albareda 4, Planta 2 – 50004 Zaragoza
- Centro de Formación Salvador Allende
 - o Calle Monasterio de Samos, s/n – 50013 Zaragoza
- Centro de Formación Río Gallego
 - o Camino Torre de los Ajos, 29 – 50059 Montañana (Zaragoza)



- Centro de Formación Casco Histórico
 - o Calle San Blas 106-110 – 50003 Zaragoza
- Centro de Formación Ricardo Magdalena
 - o Avenida América, 96 – 50007 Zaragoza
- Centro de Empleo Oliver
 - o Calle Pilar Miró, s/n – 50011 Zaragoza
- Zona Empleo Zaragoza Dinámica
 - o Calle Mas de las Matas, 30 – 50014 Zaragoza

La volumetría de equipos se compone de 215 ordenadores con sistema operativo Windows en la actualidad (Esta cifra puede variar en un +/- 10 % según las acciones formativas realizadas en los distintos centros), servidores virtuales con servicios para usuarios, equipos de impresión multifunción y un variado equipamiento periférico (videoproyectores, pantallas de presentación, impresoras, webcams, escáneres... etc).

2.3. USUARIOS

El soporte informático del CAU comprenderá el personal de todos los centros referidos en la cláusula anterior, incluyendo profesores y alumnos de los cursos que se encuentren en cualquiera de las ubicaciones indicadas o en caso excepcional, en las ubicaciones habilitadas para la impartición de cursos por parte de Zaragoza Dinámica, que en todo caso se llevarían a cabo en Zaragoza capital.

2.4. TAREAS A REALIZAR

2.4.1. Cloud y usuarios

- Gestión, configuración y actualización de servicios para usuarios en:
 - o Azure Directorio Activo.
 - o Microsoft 365
 - o Directorio Activo de Microsoft
 - o Servidores de:
 - Ficheros y datos
 - Impresión.
 - Base de datos.
 - HCL Domino.
 - Recursos Humanos y Nómina.



- Gestión Documental.
- GLPI.
- Otros aplicativos usados en el Instituto.
- Recursos de red, de acuerdo con las políticas de seguridad y privacidad.
- Instalación y configuración de software VPN con autenticación de doble factor de Sophos en ambos extremos en caso de implantación de teletrabajo. En tal caso, se incluiría la asistencia en la instalación del software necesario en equipos externos al Instituto de su personal.

2.4.2. Tareas en los centros

- Acciones preventivas y correctivas en todo el equipamiento de los Centros.
- Actualización y supervisión de los sistemas operativos los ordenadores de los Centros. Las actualizaciones de los equipos se realizarán de forma centralizada desde los servidores de Zaragoza Dinámica
- Acciones preventivas y correctivas; actualizaciones y supervisión de los antivirus Sophos Central en los ordenadores de los Centros.
- Conectividad entre las subredes de los centros, equipos de los usuarios (profesores, alumnos y demás empleados del instituto), proyectores e impresoras, equipos multifunción y servidores.
- Recogida, traslado, conexión y configuración de los equipos que haya que instalar en los diferentes centros.
- Asistencia y soporte a los usuarios de los Centros.

2.5. DESARROLLO

El adjudicatario prestará sus servicios de forma presencial, remota, con acceso desatendido y/o programado según sea necesario. La prestación se realizará durante el horario laboral de Zaragoza Dinámica, que no excederá de 8 a 20 horas de lunes a viernes. En caso de ser necesario realizar algún servicio fuera de dicho horario, la intervención será acordada y programada con el Técnico Medio de Gestión en Sistemas Informáticos (TMGSI) o con la persona designada por el Instituto.

La comunicación de incidencias se podrá realizar de forma telefónica, por correo electrónico o a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias implantada en el Instituto (actualmente GLPI). En cualquier caso, siempre deberá existir un registro, gestión y actualización del estado de las mismas en dicha herramienta corporativa.



Al inicio del servicio, se establecerá entre el adjudicatario y el Instituto el tipo de incidencias que deben contar con la aprobación antes de su resolución del Técnico Medio de Gestión en Sistemas Informáticos (TMGSI) o de la persona que designe el Instituto.

2.5.1. Tiempos de respuesta y de presencia

El acuerdo de nivel de servicio para la asistencia a usuarios se basará en tres niveles de incidencias.

- Nivel 1:
 - o Incidencia muy grave de seguridad que ponga en riesgo la pérdida de datos o la parada global del sistema o incidencias que afectan a más de 30 usuarios.
 - o Respuesta: 30 minutos.
 - o Presencia en el centro: 45 minutos.
 - o Resolución: 12 horas.
- Nivel 2:
 - o Incidencia grave que paraliza cierto servicio del Instituto hasta su resolución, o afecta a más de 10 usuarios.
 - o Respuesta: 2 horas.
 - o Presencia en el centro: 4 horas.
 - o Resolución: 1 día.
- Nivel 3:
 - o Resto de incidencias leves.
 - o Respuesta: 4 horas.
 - o Presencia en el centro: 8 horas.
 - o Resolución: 3 días

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Respuesta	30 minutos	2 horas	4 horas
Presencia	45 minutos	4 horas	8 horas
Resolución	12 horas	1 días	2 días

En la resolución de incidencias no se contabilizará el tiempo que la resolución esté paralizada por causa imputable a Zaragoza Dinámica.

Las contabilizaciones de todos los tiempos de este apartado serán siempre en base a la actividad registrada en la herramienta corporativa de gestión de incidencias implantada en el Instituto.

En la resolución de incidencias leves de nivel 3 que afecten a varios usuarios o equipos, no se pueda resolver de forma centralizada o unificada, y haya que



resolver individualmente de forma repetida, el tiempo de resolución máximo se ampliará en un día por cada equipo o usuario.

3. REQUISITOS DEL CONTRATISTA

3.1. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto, detallar el procedimiento que utilizará para la atención de incidencias e indicar el equipo humano que pone a disposición del presente contrato, que deberá ser de al menos 4 personas, sin que sea necesaria su dedicación en exclusiva.

- Experiencia acreditada del personal en asistencia informática en entornos Windows en organizaciones que dispongan de al menos:
 - o 200 puestos de usuario durante 1 año ó
 - o 50 puestos de usuario durante 3 años
- Documento oficial que demuestre la vinculación entre el licitador y el personal, sea o no de la plantilla, para la prestación del servicio.

El adjudicatario prestará el servicio con personal propio o contratado al efecto, eligiendo la modalidad de contratación que considere más idónea, siempre que cumpla con la legalidad vigente. Asumirá los costes derivados de la relación de dependencia de dicho personal, así como todas las responsabilidades, tanto de los hechos susceptibles de producirlos, como de las relaciones laborales con dicho personal que, en ningún caso, se considerará trabajadores de Zaragoza Dinámica. En ningún supuesto Zaragoza Dinámica se subrogará en las relaciones contractuales, que pudieran establecerse, entre el prestador del servicio y el adjudicatario, ya sea por extinción, quiebra, suspensión de pagos, rescate o cualquier otra causa similar.

El adjudicatario deberá tener la solvencia y habilitación profesional necesaria para realizar el objeto del presente contrato y declarar responsablemente reunir, cumplir y acreditar los siguientes requisitos:

- Certificación Sophos Platinum o superior, con al menos
 - o 4 arquitectos certificados en Sophos Central.
- Experiencia acreditada de, al menos, 2 años en servicios CAU en administraciones públicas.
- Certificado Nivel Alto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) con alcance en los sistemas de información que dan soporte a los procesos CAU y soporte técnico.
El ENS nivel alto requiere medidas técnicas y organizativas que protejan la confidencialidad e integridad de la información, así como la disponibilidad constante un grado elevado de medidas de seguridad. Las empresas de tecnología que manejan datos confidenciales en información clasificada como secreta (acceso por



ejemplo a usuarios y contraseñas, sobre todo de roles de permisos avanzados y/o elevados para gestión de sistemas de información de entidades y administraciones públicas a las que ofrecen sus servicios) es necesario que dispongan del nivel de seguridad alto.

4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- Mantener en funcionamiento adecuado los equipos informáticos, la red y la infraestructura informática del Instituto.
- Crear y mantener imágenes de los sistemas susceptibles de ser clonados a múltiples puestos mediante software libre o ceder licencia comercial del software usado durante al menos 6 meses más a la finalización del contrato.
- Informe y seguimiento de las tareas realizadas y problemas al departamento de informática durante el servicio con carácter mensual.
- Una vez comunicada la incidencia de nivel 1 ó 2, el adjudicatario deberá comunicar en qué plazo aproximado un técnico iniciará el soporte.
- Durante el soporte de incidencias de nivel 1 ó 2, el técnico valorará la gravedad de estas y proporcionará un tiempo estimado de resolución al usuario, al responsable del centro o al responsable de informática.
- Despliegue de las mejoras propuestas al inicio del servicio de mantenimiento,
- Durante toda la prestación del servicio, el contratista deberá mantener una plantilla de personal adscrita al mismo con la misma experiencia valorada en la propuesta presentada.



ANEXO I – EXPERIENCIA DE LOS TÉCNICOS

NOMBRE	EMPRESA PRESTADORA	EMPRESA ASISTIDA	VOLUMEN PUESTOS	FECHA INICIO	FECHA FIN

