

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

Nº de Expediente	SER-24-0560-MIC		
Título Abreviado	Servicio de soporte helpdesk para el personal técnico del área de microinformática de umivale Activa .		
Órg. Contratación	MCE DIR. DE DESARROLLO DE PERSONAS Y TECNOLOGÍA		
Unidad Promotora	COMUNICACIONES & MICROINFORMÁTICA		
Procedimiento	Abierto Simplificado	Modalidad Contrato	Servicios
Tipo Tramitación	Ordinario	Forma Adjudicación	Múltiples criterios
CPV	72.500000-0 Servicios informáticos		
Valor Estimado	8.400,00 €	Tipo Impuesto	IVA
Presupuesto de Licitación	2.800,00 €	Tipo Impositivo	21
Total (impuestos incluidos)	3.388,00 €		
Lotes	No	Plazo Ejecución / Fecha prev. fin Ejec.	12 meses
Prórrogas	Si	Número	2 prórrogas posibles de 12 meses cada una.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la contratación de un servicio de soporte técnico remoto para poder atender con eficiencia las situaciones más singulares que los técnicos de **umivale Activa** encuentran en su desempeño diario. Será un soporte técnico remoto prestado mediante herramientas de colaboración telemática y en todos los casos deberá ser prestado por técnicos de máxima cualificación.

2. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

umivale Activa podrá reportar la necesidad de disponer de soporte telemático de Lunes a Viernes entre las 08:00 horas y las 20:00 horas. El reporte se podrá realizar mediante teléfono, correo electrónico o chat.

umivale Activa catalogará inicialmente atendiendo criterios de urgencia, existiendo dos distinciones generales:

- Urgente: el soporte técnico especializado deberá comenzar a prestarse con una demora inferior a 2 horas.
- Normal: el soporte técnico especializado deberá comenzar a prestarse con una demora inferior a 24 horas.

Las soluciones técnicas sobre las que se debe prestar servicio son las siguientes:

- Conjunto de herramientas incluidas en la suite Microsoft 365 en las suscripciones E3 y E5.
- Soluciones Microsoft de las que actualmente dispone **umivale Activa** y que no forman parte de la suite Microsoft 365 en las suscripciones E3 y E5, por ejemplo:
 - Windows 10
 - Microsoft Office 2010, 2016 y 2019
 - Microsoft Server 2008
 - Sql Server 2016
 - Exchange Server
- Microsoft Dynamics 365.

El adjudicatario deberá tener en consideración que en ningún caso el objeto de este contrato de soporte es la realización de proyectos o actividades que conlleven un tiempo de dedicación superior a 45 minutos por unidad de soporte. El objeto es orientar, formar o corregir en aspectos técnicos o teóricos. Se puede dar la circunstancia de que una unidad de soporte se alargue en el tiempo debido a su particularidad, en dicho caso se sumarán unidades de soporte pudiéndose alcanzar un máximo de 6 unidades de soporte para una misma problemática o actividad.

3. MEDIOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá disponer de al menos 6 técnicos cualificados mediante los cuales prestará el servicio.

Se deberá presentar el currículum de cada uno de ellos, siendo imprescindible que al menos dos de ellos dispongan de:

- Dos certificaciones Microsoft en cualesquiera de los productos incorporados en la suite Microsoft 365 en las suscripciones E3 y E5.
- Formar parte en la actualidad de líneas de soporte de la misma índole y naturaleza que la recogida en este pliego técnico.

- Disponer de al menos de dos años de experiencia en la implementación de servicios informáticos mediante las soluciones Microsoft 365 en las suscripciones E3 y E5
- Se valorará especialmente disponer de experiencia en la implementación de servicios informáticos mediante las soluciones Microsoft 365 E3 y E5 en entornos sanitarios de amplio volumen (al menos 700 sanitarios informatizados).
- Se valorará especialmente disponer de experiencia en el desarrollo e implementación de servicios informáticos mediante las siguientes herramientas de la suite de Microsoft 365 E3 y E5.
 - Copilot Studio
 - Power Platform

4. HORARIO DE PRESTACIÓN Y CANTIDAD DE SERVICIOS

Los servicios objeto de este contrato deberán estar disponibles para **umivale Activa** en el siguiente horario:

- De Lunes a Viernes de 08:00 horas a 20:00 horas.

El número de intervenciones, servicios o tickets por periodo de contratación será estimado en 40.

5. FACTURACIÓN Y PAGO

Los servicios objeto de este contrato se abonarán en un único pago.

El adjudicatario emitirá la correspondiente factura tras la firma del contrato y procederá a su registro según lo estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

6. SOLVENCIA TÉCNICA ESPECÍFICA PARA ESTE CONTRATO

El licitador debe acreditar aportando las certificaciones vigentes de:

- ISO27001 sobre Seguridad de la Información, o equivalente. Certificación vigente.
- ENS. Esquema Nacional de Seguridad de nivel Alto. Certificación vigente.
- Condición de Partner Gold del fabricante de software Microsoft. Certificación vigente.

Modo acreditación: Acreditaciones y/o certificaciones en vigor para su comprobación, no teniendo en consideración ninguna oferta que no cumpla estos requisitos.