



ala

ANEXO I

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE SERVICIOS PROFESIONALES DE SOPORTE A USUARIOS Y SISTEMAS Y EL MANTENIMIENTO DEL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DE LA AGENCIA ESTATAL ANTIDOPAJE (AEA), ADJUDICADO POR PROCEDIMIENTO ABIERTO**



ara

ÍNDICE PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

I.	ELEMENTOS DEL CONTRATO.....	5
II.	PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN	8
1.	INTRODUCCIÓN.....	42
2.	OBJETO DEL CONTRATO	42
3.	PRESUPUESTO TOTAL.....	44
4.	PLAZO DE EJECUCION	44
5.	PRORROGA DEL CONTRATO	45
6.	SERVICIOS A PRESTAR.....	45
6.1.	Definiciones.....	45
6.2.	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS COMUNES MÍNIMOS Y OBLIGATORIOS	46
6.2.1.	Horario de servicio.....	46
6.2.2.	Tiempo de Respuesta.....	47
6.2.3.	Reparación de averías.....	48
6.2.4.	Equipo alternativo temporal.....	49
6.2.5.	Disponibilidad de Repuestos.....	49
6.2.6.	Minoración de componentes o elementos a mantener.....	50
6.2.7.	Aumento del parque a mantener	50
6.2.8.	Información de gestión de incidencias.....	50
6.2.9.	Personal Técnico.....	51
6.2.9.a.	Director del proyecto	51
6.2.10.	Personal técnico destacado en la instalación	51
6.2.10.a.	Otras condiciones	52
6.2.10.b.	Conocimientos mínimos exigibles:	53
6.2.11.	Averías no cubiertas en el presente contrato.....	54
6.3.	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA PARQUE MICROINFORMÁTICO Y SERVIDORES.....	54
6.3.1.	Mantenimiento preventivo.....	55
6.3.2.	Mantenimiento correctivo.....	56
6.3.3.	Sustitución de Equipos y/o componentes.....	56
6.3.4.	Actualización de Software.....	57
6.3.5.	Inventario de equipos y sistemas.....	57
6.4.	Requerimientos mínimos para soporte a usuarios.....	57
6.4.1.	Personal Técnico para atención a usuarios.....	57
6.4.2.	Gestión de peticiones de mejora, ampliación y traslado equipamiento.....	58
6.4.3.	Gestión de las Garantías.....	59
6.5.	REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA SOPORTE TECNICO A SISTEMAS.....	59
7.	OTROS CRITERIOS.....	60
7.1.	Garantía de Calidad	60
7.2.	Medidas de protección medioambiental	60
7.3.	Certificaciones adicionales	61
7.4.	Subcontratación de los trabajos.....	61
8.	EQUIPO DE TRABAJO.....	62
8.1.	Constitución inicial del equipo de trabajo.....	62
8.2.	Modificaciones en la composición del equipo de trabajo	62
9.	PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS	63



ara

10. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN.....	64
11. GARANTIA DE LOS TRABAJOS.	64
12. PROPIEDAD INTELECTUAL SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	65
12.1. Propiedad intelectual de los trabajos.....	65
12.2. Seguridad y confidencialidad de la información.....	65
13. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA.....	66
14. PROPOSICIONES	67
14.1. Estructura normalizada de las ofertas.....	67
ANEXO I.a:	70
PARQUE DE EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS Y SERVIDORES	70
SOFTWARE INSTALADO EN LA AEA	72



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

La creciente demanda por parte del personal de la AEA de nuevos servicios de carácter tecnológico, cada vez más complejos, el aumento exponencial de equipos y sistemas y las labores que se siguen acometiendo para adaptar la AEA a una Administración cada vez más informatizada, ha conducido a que el personal propio del Área Informática no pueda atender en tiempo el total de las peticiones de servicio y asistencia que, a diario, se reciben en el Área de Informática y realizar las tareas de mantenimiento necesarias para el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos.

Dado el papel clave y dinamizador que suponen las nuevas tecnologías y su papel imprescindible de soporte al trabajo diario del personal de la AEA en el ejercicio de sus competencias, se hace preciso disponer, de forma continua, de personal de apoyo capacitado para dar soporte técnico a los usuarios microinformáticos y realizar también las tareas necesarias para mantener operativos los servidores y los sistemas de información.

Para mantener los servicios informáticos, es además imprescindible disponer de un mantenimiento hardware y software de todos los equipos con unos Niveles de Servicio comprometidos, de forma que, ante una incidencia (hardware o software) esta pueda ser resuelta minimizando los efectos sobre los servicios informáticos prestados.

El Área de informática de la AEA busca así, de esta forma, una solución global y unificada a las necesidades de mantenimiento que permita atender y resolver las incidencias de los usuarios de equipos ofimáticos así como resolver los problemas que afectan a los sistemas informáticos de la AEA (servidores y microinformática) tanto a nivel de equipamiento hardware como lógico.

La AEA orienta sus servicios hacia el modelo ITIL, por lo cual las propuestas deberán estar alineadas con dicho objetivo.

Los servicios de soporte requeridos en esta contratación, podrán ser de carácter correctivo, evolutivo, adaptativo, preventivo y perfectivo, siendo de aplicación tanto en la parte física como lógica.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato, adjudicado por procediendo abierto lo constituye el mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo de los equipos informáticos (hardware y software de base) de la Agencia Estatal Anti-dopaje, en, tanto en su sede central ubicada en la calle Ferraz 2 de Madrid co-



mo en la subsele del Laboratorio de Control de Dopaje en la calle Greco s/n de la Ciudad Universitaria.

Las prestaciones se realizarán en relación al estado en que se encuentren las máquinas en el momento de entrar en vigor el contrato. El licitador podrá inspeccionar dicho estado con anterioridad a la iniciación del procedimiento de adjudicación del contrato.

En el caso de equipos con garantía en vigor, la empresa adjudicataria se encargará de la gestión de ésta y, a su finalización, pasarán de inmediato al mantenimiento por parte de dicha empresa.

El adjudicatario llevará el inventario tanto de Software como de Hardware en colaboración con el Área de Informática de la AEA, en el que figurarán los plazos de garantía, programas instalados en cada equipo, caducidad de licencias y todo lo relacionado con el inventario a fin de detectar las finalizaciones de los plazos y poder informar al departamento de informática para poder tomar medidas proactivas de actualizaciones.

Con carácter trimestral la AEA actualizará el parque en mantenimiento, dando de alta en el contrato los equipos cuya garantía haya expirado y dando de baja los equipos fuera de servicio.

Los entornos a gestionar y mantener – parque microinformático y servidores – se han dividido en tres partidas de servicio:

Grupo I	Mantenimiento parque microinformático y servidores
Grupo II	Soporte a usuarios
Grupo III	Soporte Sistemas

Las intervenciones objeto del contrato se refieren al mantenimiento preventivo, correctivo, adaptativo y perfectivo de servidores, sistemas de almacenamiento y backup así como la infraestructura microinformática de la AEA. Todo esto implica la solución de incidencias físicas y lógicas, la atención a usuarios y la actualización de la documentación en los siguientes ámbitos:

1. **Servidores Windows:** Controladores de dominio, servidores de correo electrónico y trabajo en grupo, servidores de SQL, de ficheros e impresión así como su periferia asociada (cabinas de discos, racks, monitores, etc.), y los elementos NAS y SAN
2. **Servidores UNIX y Linux:** Consta de todos los equipos de medianas prestaciones que trabajan con sistemas operativos Linux y Solaris.
3. **Microordenadores:** Equipos microinformáticos, ordenadores personales, de sobremesa y portátiles, con todos sus elementos (CPU, memoria, disco, placa base, fuentes de alimentación, tarjetas de red, unidades de disquete, lectores y grabadores de CD/DVD, monitores (CRT y TFT), teclados, ratones, etc.), scanners.



ara

Para los equipos a que se refiere en esta apartado con una antigüedad mayor de 4 años se valorará la posibilidad del cambio por otro equipo que aportará la AEA.

4. Aplicaciones de usuario. Aplicaciones ofimáticas. Soporte a usuarios.
5. Control y movimiento de material. Recepción de material informático, movimiento y almacenaje e instalación al usuario e información para proceder a su inclusión en el inventario.
6. Sistemas de impresión: Equipos de impresión tanto en blanco y negro como color de diversas tecnologías. Excepto aquellos sistemas con más de cuatro años relacionados en el Anexo I, que quedan fuera del objeto del contrato.

3. PRESUPUESTO TOTAL

El presupuesto total del contrato se fija en la cantidad máxima de 72.750,00 euros, no incluido el impuesto sobre el valor añadido (I.V.A. no incluido).

Este importe no podrá ser rebasado por las ofertas que se presenten.

4. PLAZO DE EJECUCION

El plazo de ejecución del contrato será por un año desde la fecha de adjudicación del contrato.



ara

5. PRORROGA DEL CONTRATO

Se podrá prorrogar el contrato por un periodo igual al fijado en la duración del contrato. Las condiciones económicas podrán incrementarse con el 85% del IPC en la fecha de firma de la renovación correspondiente.

6. SERVICIOS A PRESTAR.

En este apartado se definen las prestaciones, tanto obligatorias como voluntarias que contempla el presente Pliego de Prescripciones Técnicas en relación al objeto de este contrato adjudicado por procedimiento abierto. El incumplimiento de los requisitos mínimos solicitados en aquellas prestaciones que se hayan establecido como de obligado cumplimiento para el licitador, supondrá la exclusión automática del proceso de selección.

6.1. Definiciones

a) Definición del servicio

El servicio comprenderá la realización de mantenimientos preventivos, la reparación de averías, el suministro de las piezas necesarias para dichas reparaciones, la sustitución de las partes periódicamente reemplazables y las actualizaciones de ingeniería de la empresa fabricante para las máquinas incluidas.

b) Definición de consumible

A estos efectos, se consideran consumibles de impresoras los cartuchos de tóner, de tinta, los reveladores y las cintas de impresión. Cualquier otro componente de impresora que necesite ser sustituido corre a cargo del adjudicatario.

c) Tiempo de respuesta

Se entiende por "tiempo de respuesta" el que transcurre desde que se da aviso de la avería hasta que el técnico de mantenimiento se presenta en el local donde está ubicada la máquina (o hasta que se diagnostique el problema, si esto se hace de forma remota).

d) Tiempo de reparación

Se entiende por "tiempo de reparación" el que transcurre desde que se da aviso de la avería hasta que el equipo ha sido arreglado o ha sido sustituido (temporal o definitivamente) por otro funcionalmente equivalente.

Se establecen tres niveles de criticidad atendiendo a las características de los equipos objeto del presente contrato:

CRITICIDAD	EQUIPOS
------------	---------



ara

ALTA	SERVIDORES, DISPOSITIVOS DE BACKUP, DISPOSITIVOS DE ALMACENAMIENTO
MEDIA	EQUIPOS DE ALTOS CARGOS O ALTO RENDIMIENTO E IMPRESORAS DE RED
BAJA	RESTO DE EQUIPOS REFLEJADOS EN EL INVENTARIO.

La AEA dispone de una plataforma informática y de comunicaciones la cual, conjuntamente con la atención a usuarios y los servicios descritos en el presente pliego de prescripciones técnicas, son el objeto del presente contrato.

En los anexos al pliego se detallan los distintos entornos de acuerdo al siguiente orden:

Anexo Ia. Parque de equipos microinformáticos y servidores.

Anexo Ib. Software instalado.

6.2.REQUERIMIENTOS TÉCNICOS COMUNES MÍNIMOS Y OBLIGATORIOS

6.2.1. Horario de servicio.

Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una comunicación de avería como de visitar y acometer la resolución de la misma.

Las firmas adjudicatarias estarán obligadas a contemplar un determinado horario de servicio mínimo, que dependerá de la naturaleza y ubicación de los equipos.

Dichos servicios se prestarán en horario laboral, de forma presencial en la sede central y, en su caso, en las instalaciones del Laboratorio de Control de Dopaje. Durante el resto del horario, incluidas noches y festivos, se podrán realizar algunos mantenimientos con soporte telefónico o presencial cuando la naturaleza de la intervención requiera desplazamiento del personal técnico.

El horario de servicio de la empresa oferente será de 40 horas semanales distribuidas de lunes a jueves de 8:30 horas a las 19 horas y el viernes de 8:30 a 14:30 horas. No obstante, se valorará positivamente la ampliación del horario de cobertura de servicio sin coste adicional.

De cualquier modo, el oferente deberá especificar expresamente si está dispuesto a atender incidencias fuera del horario de servicio.



6.2.2. Tiempo de Respuesta.

Se considera tiempo de respuesta el que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la primera visita ó contacto del técnico con el lugar donde se encuentra instalado el equipo.

Las firmas adjudicatarias estarán obligadas a contemplar un determinado tiempo de respuesta máximo que dependerá de la naturaleza y ubicación del equipo averiado.

Las comunicaciones de notificación y seguimiento de averías se realizarán mediante el acceso al sistema de gestión de incidencias implantado en la AEA, pudiendo el oferente aportar uno propio si se considera una mejora. Durante el tiempo de adaptación a este sistema se podrían habilitar otros sistemas de comunicación tales como la notificación telefónica, fax, correo electrónico. El adjudicatario deberá aportar trimestralmente un informe de en el que se pueda verificar el estado de cumplimiento de los ofrecidos.

CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
ALTA	2 horas desde la notificación de la avería
MEDIA	4 horas desde la notificación de la avería.
BAJA	8 horas desde la notificación de la avería

La demora por parte del adjudicatario en el cumplimiento del tiempo de respuesta ofertado no requerirá la previa intimación expresa por parte de la Administración contratante y se penalizará, salvo en los casos directamente imputables a ésta, con un descuento del precio a pagar de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D = V * Et / (Pe + Et), \text{ donde:}$$

- D:** importe de penalización.
- V:** valoración económica del trabajo considerada como el doble del importe medio unitario mensual del mantenimiento, indicado por el oferente, para ese tipo de equipo.
- Et:** tiempo de exceso en la respuesta a la avería expresado en horas. Las fracciones de hora se contabilizarán como hora completa.
- Pe:** tiempo máximo de respuesta ofertado por la firma adjudicataria según el tipo de equipo y la ubicación del mismo. Se expresa en horas.



6.2.3. Reparación de averías.

El oferente proporcionará asistencia técnica a petición del usuario con el fin de solucionar las averías hardware que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, incluido el microcódigo, que impidan el correcto funcionamiento del equipo, tanto de los componentes integrados, como de aquellos accesorios o elementos opcionales que complementen la funcionalidad del mismo. Es obligación de la firma adjudicataria dejar el equipo en perfecto funcionamiento, con reposición del software, caso de ser viable y considerarlo necesario la Administración.

En el caso de que para la solución de la avería baste con la reparación del componente, la Administración podrá autorizarla cuando no comporte disminución de la fiabilidad ni de las prestaciones. En principio, todas las reparaciones deberán realizarse "in situ". Cuando lo anterior no sea posible, se comprobará que el componente o equipo devuelto sea el mismo que la firma adjudicataria retiró para su reparación.

El oferente deberá contemplar unos tiempos máximos de reparación, dependientes de la naturaleza y ubicación del equipo averiado, tanto en la respuesta ante la comunicación de la incidencia, como en la resolución de la propia avería.

CRITICIDAD	TIEMPO DE REPARACIÓN
ALTA	4 horas desde la notificación de la avería
MEDIA	8 horas desde la notificación de la avería.
BAJA	12 horas desde la notificación de la avería

La demora por parte del adjudicatario en el cumplimiento del tiempo de reparación de avería señalado no requerirá la previa intimación expresa por parte de la Administración contratante y se penalizará, salvo en los casos directamente imputables a ésta, con un descuento del precio a pagar de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$D = 3 * V * Et / (5 * Pe + Et), \text{ donde:}$$

- D:** Importe de penalización.
- V:** Valoración económica del trabajo considerada como el doble del importe unitario mensual del mantenimiento ofertado para cada equipo.
- Et:** Tiempo de exceso en la respuesta a la avería expresado en horas. Las fracciones de hora se contabilizarán como hora completa.
- Pe:** Tiempo máximo de respuesta ofertado por la firma adjudicataria según el tipo de equipo y la ubicación del mismo. Se expresa en horas.



6.2.4. Equipo alternativo temporal.

El oferente sustituirá temporalmente, en el caso que la reparación de una avería no se pudiese realizar en el plazo previsto, el equipo o sistema por otro de similares características e iguales o superiores prestaciones que ofrezca la misma funcionalidad, hasta la resolución definitiva de la avería. Si la situación se mantuviese a la finalización del contrato, el equipo sustituido pasará a ser propiedad de la Administración contratante.

Si ante la imposibilidad de reparar una avería fuera necesaria la sustitución definitiva de un sistema por otro, se ha de comunicar al Director Técnico

Se entiende que la sustitución supondrá la instalación en el nuevo equipo físico de todo el software de base, de aplicación y datos existentes en el equipo físico sustituido. Asimismo, todas las operaciones de traslado e instalación de los equipos afectados correrán por cuenta del oferente.

Los equipos sustituidos deberán ser debidamente etiquetados de acuerdo con las normas de Control y Etiquetado de equipos, propias de la AEA, debiendo informar la empresa adjudicataria de los códigos del equipo sustituido y del alternativo que lo reemplaza.

Asimismo, en el supuesto de superar el tiempo de reparación de avería en un tiempo igual al doble del tiempo máximo, la Administración podrá llamar para la reparación de la avería a una empresa capacitada, corriendo todos los gastos de la reparación por cuenta de la empresa adjudicataria. La actuación anterior se hará previa comunicación al adjudicatario, deteniéndose en ese instante el cómputo de las penalizaciones.

6.2.5. Disponibilidad de Repuestos.

El oferente garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, habrá que plantear en su oferta soluciones alternativas, como el préstamo o el cambio de los equipos averiados por otros de iguales o superiores prestaciones.

Las piezas sustituidas pasarán a ser propiedad del adjudicatario. En el caso de préstamo, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de cambio, el nuevo equipo quedará en propiedad de la Administración a la extinción del contrato de mantenimiento, procediéndose, en consecuencia, a actualizar el inventario.



6.2.6. Minoración de componentes o elementos a mantener.

Durante el tiempo de duración del contrato, la AEA podrá, previa notificación al contratista con quince días de antelación, suspender temporal o definitivamente el servicio de mantenimiento de alguno de los sistemas objeto del contrato. Desde ese momento no se satisfará su canon de mantenimiento, descontándose del importe de la facturación.

El sistema o sistemas que se hayan suspendido temporalmente del contrato, podrán reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento, conservando idénticas prestaciones técnicas e importes económicos que tenían anteriormente, previa notificación al contratista con quince días de antelación. Desde ese momento se volverá a satisfacer el canon de mantenimiento del sistema o sistemas, incrementándose el importe de la facturación.

6.2.7. Aumento del parque a mantener

El oferente indicará el tanto por ciento de ampliación del parque que esté dispuesto a mantener sin coste adicional, durante el tiempo de vigencia del contrato, siempre teniendo como mínimo un 7% anual aplicable a todos los equipos hardware.

Se valorará positivamente el incremento del porcentaje mínimo exigido.

6.2.8. Información de gestión de incidencias

Se considera "gestión de incidencias" al conjunto de servicios colaterales que la firma adjudicataria deberá realizar para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de mantenimiento sin coste adicional.

En tal sentido la firma adjudicataria deberá proporcionar la información requerida, sobre el estado de las averías que se hayan reportado a la misma así como proporcionar al Director Técnico que se nombre, la siguiente documentación, con periodicidad trimestral, en soporte informático:

Información detallada de asistencias técnicas con incidencias (exceso en tiempos de respuesta o de reparación), indicando la causa de dicha incidencia, desglosada por los mismos conceptos.

- Cuadro de distribución de asistencias realizadas, asistencias pendientes y tiempo medio de asistencias, desglosadas por dependencia del organismo.
- Notificación de los movimientos o sustituciones definitivas de equipos llevadas a cabo para la resolución de averías que así lo precisen.



La entrega de las informaciones, anteriormente señaladas, será condición necesaria para que se proceda al pago periódico estipulado en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

6.2.9. Personal Técnico

6.2.9.a. Director del proyecto

El adjudicatario designará un Director Técnico, cuyas funciones como Jefe de proyecto, en relación a la prestación de los servicios objeto del presente contrato, serán las siguientes:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Actuar como interlocutor entre la AEA y la empresa adjudicataria
- Reunirse, el primer martes de cada mes, a la hora concertada para el efecto con los responsables de informática de la AEA para evaluar el correcto desarrollo del servicio. En caso de tratarse de festivo se trasladará al primer día laborable posterior. Se levantará acta de las reuniones.
- Revisar altas y bajas producidas durante el periodo del contrato de mantenimiento.
- Este director técnico del proyecto deberá estar certificado como mínimo en ITIL Foundation por alguno de los organismos certificadoros (EXIN, ISEB, o APMG). Se deberá justificar documentalmente.
- Tener una titulación mínima de Ingeniero Técnico o equivalente, con una experiencia mínima de 3 años en gestión de proyectos de similares características
- La AEA podrá convocar al Director del Proyecto en cualquier momento cuando haya que realizar una actuación crítica para elaborar el plan de intervención.

6.2.10. Personal técnico destacado en la instalación

La empresa adjudicataria dedicará personal al menos un técnico exclusivamente al mantenimiento de equipos y sistemas con presencia en las instalaciones de la AEA, a tiempo completo, (40 horas semanales), que permita la intervención inmediata frente a incidencias cubiertas por el contrato.

Para la prestación del servicio la empresa adjudicataria destacará en las instalaciones de la AEA como mínimo un Técnico Sistemas con titulación de Ingeniero Técnico y 4 años de experiencia en Sistemas y atención a usuarios.



6.2.10.a. Otras condiciones

No se podrán ofrecer personas con contrato comprometido con otra entidad, pública o privada, para el mismo período de ejecución de esta contratación. La comprobación fehaciente de esta anomalía podrá suponer la exclusión de la oferta.

Los oferentes deberán hacer constar en sus ofertas la aceptación por parte del personal técnico de las normas de control de acceso y presencia vigentes en la AEA.

En cualquier caso la asignación inicial de personal deberá ser aprobada por el Área de Informática y Comunicaciones de la AEA.

Ante cambios puntuales en la composición de los equipos de trabajo, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica igual o superior a la de la persona cuya sustitución se propone para su aprobación

La titulación y formación se deberá acreditar mediante los correspondientes certificados académicos y formativos compulsados.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores del cuestionario habilitado al efecto y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará la no-facturación de las horas realizadas en estas condiciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

En ningún caso existirá relación contractual entre ninguno de los componentes del equipo de trabajo y la AEA, siendo la relación entre la empresa adjudicataria y el cliente, en este caso la AEA.

La AEA, al objeto de contrastar los datos facilitados, se reserva la facultad de efectuar entrevistas personales o pruebas de cualificación técnica al personal propuesto. La comprobación fehaciente de datos que desvirtúen la realidad supondrá la desestimación de la oferta.

El equipo técnico deberá cubrir el horario habitual que se realiza en la AEA cubriendo de lunes a jueves de 8:30 a 19:00 en jornada partida y el viernes de 8:30h hasta las 14:30 h.

Por necesidades del servicio se podrá requerir su presencia fuera de jornada laboral (trabajos programados o incidencias graves) realizándose las adecuadas compensaciones de tiempo.

Para ambos perfiles se podrán ofertar horarios de mayor duración que no impliquen coste adicional.



Durante la ejecución de los trabajos, la AEA podrá, en virtud de necesidades reales sobrevenidas, redistribuir las horas a realizar siempre que no sobrepase el importe total del contrato y se realice de mutuo acuerdo con el adjudicatario.

Se debe prever la sustitución por parte de cualquiera de los técnicos, tanto el jefe de proyecto como el técnico in situ por bajas, de forma que el servicio no quede interrumpido. Las vacaciones de estos técnicos serán consensuadas con la AEA de manera que no se afecte a la necesaria continuidad del servicio.

6.2.10.b. Conocimientos mínimos exigibles:

Al margen de lo especificado anteriormente, el técnico desplazado a las AEA deberá poseer conocimientos en los siguientes temas:

- Conocimientos profundos de Sistemas Windows.
- Conocimiento y manejo de un amplio rango de excepciones de operación y de condiciones de error.
- Conocimiento general de microinformática en equipos físicos y lógicos.
- Conocimiento sobre el funcionamiento de equipos microinformáticos, software, método o procedimiento que haya sido modificado o implantado.
- Formación práctica sobre el funcionamiento de cualquier equipo físico o equipo lógico de base.
- Software ofimático, general y específico (Office, Antivirus, Correo, Internet).
- Infraestructuras de cableado de redes informáticas
- Comunicaciones telefónicas y de datos.
- Equipamiento. Experiencia en equipamiento informático.
- Aplicaciones de usuario. Instalaciones ofimáticas bajo Windows.
- Conocimientos básicos de aplicaciones utilizadas por el personal la AEA con el fin de solventar en primera instancia problemas de conectividad o instalación de aplicaciones.
 - FAC (Fichero de altos cargos)
 - Sorolla
 - WinSuite 32
 - Registro
 - Umbraco (gestor de contenidos)
- Conocimientos profundos de Sistemas Windows Server



- o Conocimientos de diferentes arquitecturas, tanto de sistemas centralizados como de entornos cliente servidor.
- o Conocimientos de Virtualización VMWare.
- o Conocimientos de Bases de datos SQL Server.
- o Conocimientos generales sobre SI y metodologías.
- o Servidores. Sistemas Operativos Windows 2003 Server. Configuración de usuarios, permisos y grupos.
- o Equipamiento. Experiencia en equipamiento informático.
- o Aplicaciones del sistema. Gestión de servidores y servicios bajo Windows 2003 Server.
- o Aplicaciones de Internet. Gestión de páginas web.
- o Aplicaciones de usuario. Instalaciones ofimáticas bajo Windows.
- o Conocimientos legislación básica de la LSSI. Conocimientos de copias de seguridad con Veritas y sistemas de librerías de backups. Conocimientos de programas antivirus.
- o Aplicaciones de Internet. Conocimientos en mantenimiento de páginas con servicios web y emisiones de actos culturales por Internet. Sistemas de gestión de bases de datos..
- o Experiencia en configuración y actualización de versiones de sistemas operativos y productos Microsoft. Experiencia en blades, virtualizaciones. y distintos tipos de almacenamiento. Conocimiento en software dedicado a actualizaciones y de inventario software y hardware.

6.2.11. Averías no cubiertas en el presente contrato

Si un suceso anormal e imprevisible, o una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al mantenedor, origina rotura o daños importantes de algún elemento o componente significativo, el mantenedor asumirá a su costa sólo los trabajos de diagnóstico, desinstalación y nueva instalación.

6.3.REQUERIMIENTOS MÍNIMOS OBLIGATORIOS PARA PARQUE MICROINFORMÁTICO Y SERVIDORES.

Para la realización de los servicios de mantenimiento requeridos, el presente concurso contempla los siguientes elementos:

- Servidores, Sistemas de Copias de Seguridad, dispositivos SAN y NAS. así como su periferia asociada (cabines de discos, racks, monitores, etc.



- **Microordenadores:** Equipos microinformáticos, ordenadores personales, de sobremesa y portátiles, con todos sus elementos (CPU, memoria, disco, placa base, fuentes de alimentación, tarjetas de red, unidades de disquete, lectores y grabadores de CD/DVD, monitores CRT y TFT , teclados, ratones, etc.),
- **Scanners.**
- **Sistemas de impresión:** Equipos de impresión tanto en blanco y negro como color de diversas tecnologías. Excepto aquellos sistemas con más de cuatro años relacionados en el Anexo I, que quedan fuera del objeto del contrato.

6.3.1. Mantenimiento preventivo.

El oferente proporcionará asistencia técnica de carácter periódico para la realización de las operaciones pertinentes indicadas en las especificaciones del fabricante de cada uno de los equipos, al objeto de evitar un deterioro de los mismos, así como reducir el riesgo de averías.

Se valorará en la oferta que estas revisiones serán realizadas por Técnicos distintos al desplazado en la AEA con el fin de que no interfieran en el normal funcionamiento de la AEA y la periodicidad de las mismas.

En todo caso, las revisiones que requieran una parada planificada, el adjudicatario acordará el momento más idóneo para su realización con el responsable de la instalación correspondiente.

Las tareas a realizar son las que se detallan a continuación:

- Limpieza general externa de los equipos.
- Limpieza y revisión interna de los equipos, prestando especial atención a unidades de disco duro, disqueteras y cintas, y cabezales de impresión.
- Sustitución de elementos que durante la revisión se encuentren en estado defectuoso, o los que por su estado de deterioro sean causa posible de avería inminente.
- Detección de virus y eliminación de los virus detectados.
- Comprobación del funcionamiento de los equipos mediante programas de diagnóstico.
- Colocación de etiquetas de identificación adhesivas a los equipos revisados, con la fecha de revisión, para su correcta localización.
- Los equipos que durante el período de duración del servicio se encuentren en garantía serán revisados igualmente por personal técnico del adjudicatario, las acciones que se realicen sobre ellos en pre-



visión de averías no serán en ningún momento causa de pérdida de la garantía.

6.3.2. Mantenimiento correctivo.

Incluye la subsanación o reparación de incidencias o averías de toda índole, incluidas las causadas por virus informáticos.

Para la solución de la misma se emplearán todos los procedimientos establecidos y todos los medios técnicos dispuestos a tal efecto. Cuando sea necesario, el adjudicatario solucionará la avería desplazando un técnico a las instalaciones de la AEA dentro de los tiempos pactados.

Será obligación de la AEA la actualización de licencias y posesión de las mismas. El adjudicatario informará de la caducidad de licencias y las necesarias actualizaciones.

La AEA proporcionará el material fungible de las impresoras objeto del mantenimiento, si bien la sustitución, si fuera necesaria, la proporcionará la AEA y la retirada del mismo correrá por cuenta del adjudicatario.

El préstamo o cambio de equipos requerirá siempre la aceptación previa por parte de la AEA

En el caso de no poder realizar la reparación "in situ", el adjudicatario retirará el equipo para proceder a su reparación. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar el puesto de trabajo hardware operativo mediante el préstamo a la AEA de un equipo de características equivalentes. Para determinados dispositivos como teclados, ratones, monitores, impresoras de gama baja, etc., el adjudicatario podrá dejar el equipo prestado como sustitución definitiva.

6.3.3. Sustitución de Equipos y/o componentes.

Siempre que se pueda se repondrá el componente o elemento averiado por otro de las mismas características; de no localizarse, se sustituirá por el inmediatamente superior localizable (ejemplo: reponer placa madre Pentium II/Pentium III, no se localiza en stock, ni en los circuitos comerciales, entonces se sustituirá por Placa Madre Pentium III/Pentium IV, sin ningún cargo adicional).

Todos los gastos generados por cualquier clase de operación exigida por la reparación o sustitución de equipos, incluido el movimiento o retirada de máquinas, serán por cuenta del adjudicatario.



6.3.4. Actualización de Software.

Consiste en la actualización de cualquiera de los productos software, incluidos en el presente pliego, que así lo precisen.

Siempre que aparezca en el mercado una nueva versión, y una vez que ha sido adquirida por la propia Administración, la empresa adjudicataria se encargará de instalar, actualizar o reemplazar el software necesario (incluido antivirus) de acuerdo a los estándares y planificación definidos de acuerdo con el Área de Informática y Comunicaciones encargándose de elaborar la documentación necesaria para su implantación.

6.3.5. Inventario de equipos y sistemas

Es un servicio destinado a realizar controles iniciales, de variaciones y finales de los equipos objeto de mantenimiento, considerando para ello las normas, formatos y códigos que aporte la AEA

Se realizará un inventario inicial (dos meses a partir de la firma del contrato) y final (dos meses anteriores a la finalización del contrato) del lote o lotes adjudicados.

El resultado de dichos inventarios deberá ser entregado al Área de Informática y Comunicaciones en soporte informático.

6.4. Requerimientos mínimos para soporte a usuarios.

6.4.1. Personal Técnico para atención a usuarios.

Servicio que comprende la gestión y el desarrollo de las peticiones que realizan los usuarios de la plataforma cualquiera que sea su naturaleza.

Con carácter general deberán asumir las siguientes tareas:

- Ejecución y supervisión de cualquier tarea asociada con el funcionamiento y el control de los equipos microinformáticos instalados.
- Las tareas rutinarias incluirán normalmente la inclusión de correcciones precisas en la provisión de los servicios.
- Debe responder a las preguntas de los usuarios, especialistas y suministradores de equipos.
- Debe asumir la responsabilidad sobre las peticiones rutinarias tales como accesos al hardware, a los soportes de datos y consumibles.
- Es responsable de las peticiones de reemplazar o instalar los elementos nuevos, mejorados o reparados, tanto de los equipos físicos como del equipo lógico.



- Debe llevar a cabo las investigaciones de los problemas de operación y elaborar propuestas de mejoras.
- Incidencias producidas en el equipamiento de la plataforma, hardware y software, de los puestos usuarios, de los equipos PC's Windows y las relacionadas con los servicios de red.
- Atención Ofimática (Windows, Office, impresoras, etc).
- Atención básica en correo, aplicaciones de terceros y aplicaciones propias.
- Atención en portátiles y dispositivos móviles.
- Instalación y configuración del puesto de trabajo (sistema, comunicaciones, servicios, aplicaciones).
- Mantenimiento, revisión, actualización y renovación del parque de equipos físicos y lógicos puestos a disposición del usuario.
- Peticiones de traslado de equipamiento a cualquiera de las dependencias de la AEA como: movimiento de cajas, material, etc., o tareas de almacén.
- Información relativa al estado y resolución de las incidencias comunicadas y solicitudes realizadas.
- Información relacionada con la utilización del software base instalado.
- Reclamaciones relacionadas con el servicio y atención recibidas.
- Gestión de la calidad ofertada.

6.4.2. Gestión de peticiones de mejora, ampliación y traslado equipamiento.

El adjudicatario realizará las siguientes actividades dentro del Servicio:

- Recepción de las Peticiones.
- Control de Stock.
- Recepción del Material y Almacenaje.
- Distribución y Almacenaje.
- Recopilación de datos e Instalación en el puesto de usuario.

Las actividades correspondientes a la instalación de equipos son:

- Carga de la plataforma de la AEA en laboratorio.
- Instalación de los equipos nuevos con la consiguiente carga del software necesario en cada puesto.
- Conexión a la red de los equipos.



- Pruebas de funcionamiento.
- Trasvase de datos del equipo viejo al nuevo.
- Etiquetado del Puesto de Trabajo para la gestión del Inventario.
- Desinstalación del equipo viejo.
- Retirada del equipo viejo y traslado al almacén habilitado a tal efecto.
- Información de la instalación efectuada y actualización del inventario.

6.4.3. Gestión de las Garantías.

El adjudicatario asumirá la gestión de las garantías. Ello supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos, realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación, si fuera necesaria, del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía.

6.5. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA SOPORTE TECNICO A SISTEMAS

- Apoyo y supervisión en el establecimiento e implantación de las estrategias de comunicaciones, seguridad, soporte físico y lógico e instalación de proyectos complejos, etc.
- Definición y ejecución de soluciones técnicas (arquitectura, comunicaciones, bases de datos, etc.).
- Análisis de requisitos para la implantación y migración de nuevos servicios sobre plataformas corporativas
- Análisis de rendimiento y resolución de problemas complejos en plataformas corporativas.
- Supervisión de la instalación y tuning de productos complejos.
- Dirige la elaboración de propuestas en sus aspectos técnicos.
- Supervisa el estado de los sistemas informáticos (servidores) y ejecuta las acciones pertinentes de mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo para garantizar la continuidad de los servicios ofrecidos por estos y maximizando la disponibilidad de los mismos.
- Redacción de Documentación técnica de las instalaciones, así como de apoyo para centro de atención a Usuarios.
- Administración servidores y BBDDs.
- Resolución de las incidencias de los sistemas informáticos.



- Monitorización de parámetros de servicio de las plataformas corporativas.
- Soporte técnico a desarrollo de proyectos
- Implementación de sistemas de seguridad para los sistemas informáticos: antivirus, copias de seguridad, protección anti-hacking...

El técnico in situ deberá tener experiencia demostrada en los paquetes de software (de servidor y microinformática) que se listan en el Anexo I.b..

Cualquier incidencia que afecte a los sistemas (servidores), independientemente de las incidencias hardware cuyo SLA ya se ha definido, debe poderse resolver con el soporte ofrecido por el adjudicatario.

Ante una incidencia que afecte a los sistemas, y que el técnico de soporte no pueda resolver de forma autónoma dentro de los plazos exigidos, el adjudicatario ofrecerá un segundo nivel de soporte que deberá llegar a ser presencial si la intervención telefónica o remota no resuelve la incidencia.

Se clasifican las incidencias de sistemas en dos niveles:

Nivel 1: Incidencia Crítica: servicio al usuario afectado o que potencialmente pueda verse afectado de forma severa.

- Tiempo de respuesta: 2 horas desde la notificación
- Tiempo de resolución: 6 horas desde la notificación

Nivel 2: Incidencia Media: servicio a los usuarios no afectados.

- Tiempo de respuesta: 24 horas desde la notificación
- Tiempo de resolución: 48 horas desde la notificación

7. OTROS CRITERIOS.

7.1. Garantía de Calidad

Al objeto de justificar la conformidad de la firma prestadora con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales. Se aportara por el ofertante Certificación de seguro de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29 000 o españolas AENOR UNE 66900.

7.2. Medidas de protección medioambiental

El adjudicatario se compromete a seguir las consideraciones marcadas en el proyecto MABER (capítulos I y II) sobre el establecimiento de pautas medioambientales y ergonómicas en la adquisición y empleo de bie-



nes y servicios de tecnologías de la información, impulsado por el Ministerio de la Presidencia.

En particular, no se utilizarán en la limpieza de los dispositivos y circuitos electrónicos productos que puedan tener una incidencia negativa en la protección de la ozonosfera, como por ejemplo los clorofluorcarbonos (CFC).

7.3. Certificaciones adicionales

Las empresas licitadoras deberán estar en posesión de las siguientes certificaciones, siendo éstos requisito indispensable para la prestación del servicio al que hace referencia el presente Pliego de Prescripciones:

- Certificación como Microsoft Gold Partner Infraestructure Solutions y Networking Infraestructure Solutions.
- Certificaciones HP:
 - Gold Preferred Partner
 - Storage Works Solutions
 - Solutions Specialist
- VMWare Enterprise Partner

Se valorará a las empresas licitadoras el estar el poder acreditar que siguen las buenas prácticas ITIL, aportando para ello un mínimo de certificaciones entre su personal de:

- 1 Certificación en ITIL Foundation (emitida por el EXIN o por el ISEB)
- Técnicos de sistemas integrantes del equipo de apoyo:
 - MASE (Master Accredited Systems Engineer)
 - VCP (VMWare Certified Professional)

7.4. Subcontratación de los trabajos

El oferente garantizará que el porcentaje de subcontratación de los trabajos para cada lote no superará el 50 % del importe de adjudicación, debiendo indicar en su oferta el porcentaje de subcontratación y las empresas con las que subcontrata, comunicando a la AEA cualquier cambio en el porcentaje de subcontratación que pudiera originarse durante la vigencia del contrato.



8. EQUIPO DE TRABAJO.

8.1. Constitución inicial del equipo de trabajo.

El plazo para la incorporación del equipo de trabajo que prestará sus servicios de forma continuada a lo largo de toda la vigencia del contrato no será superior a quince días desde la firma del contrato, salvo que la Agencia Estatal Antidopaje admitiera en su momento un plazo superior.

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato deberá estar formado por las personas relacionadas en la oferta adjudicataria y consecuentemente valoradas, admitiéndose únicamente un cambio en la composición del mismo si se dan las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de los candidatos por parte de la Agencia Estatal Antidopaje.

La superación en el tiempo de incorporación del equipo por cualquier causa imputable a la empresa, se penalizará individualmente con la no-facturación de cada individuo durante un período igual al doble del tiempo de exceso respecto del plazo de incorporación.

El equipo humano lo elegirá siempre la empresa, siempre que los técnicos presentados cumplan los requisitos exigidos y sean validados por la Agencia Estatal Antidopaje.

8.2. Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde a la AEA, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría.
- Si el adjudicatario propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con quince días de antelación, exponiendo las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por la Agencia Estatal Antidopaje.
- 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 aprobación por parte de la Agencia Estatal Antidopaje se sujetará a las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.

- En el supuesto de que se produzcan sustituciones de personal, y con objeto de evitar los inconvenientes que producen en la continuidad del trabajo que realiza la persona a sustituir en el proyecto, se subsanará mediante períodos de solapamiento sin coste adicional, durante un período de dos semanas. Si esto no fuera posible por causas imputables al adjudicatario, las cuatro primeras semanas de trabajo del sustituto no serán facturables.

9. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS

Corresponde a la Agencia Estatal Antidopaje la supervisión y dirección de los trabajos, proponer las modificaciones que convenga introducir o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa suficientemente motivada.

El Área de Informática de la AEA realizará las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de los servicios exigidos y ofrecidos.
- Realizar las certificaciones parciales de servicios prestados. Con carácter previo a la certificación parcial y a fin de su inclusión en la misma, detallará los siguientes aspectos:
 - Altas y bajas producidas durante el periodo a certificar y su repercusión económica en función de lo establecido en este Pliego y en el contenido de la oferta adjudicataria.
 - Penalizaciones que fueran de aplicación en el periodo.

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar para cada producto obtenido, toda la documentación que sea aplicable.

Trimestralmente, la empresa adjudicataria deberá aportar la información que más abajo se detalla referente a cada operación o incidencia que se realice. Esta información se presentará en el formato y soporte que el Área de Informática determine. El contratista registrará las distintas operaciones constitutivas del mantenimiento en el sistema informático de gestión de incidencias, accesible en todo momento por el personal de informática de la AEA, cuyos datos se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento.

Los datos que deben incluirse por cada operación serán los siguientes:

- Fecha y hora de notificación.
- Tiempo de respuesta.



- Identificación del equipo.
- Número de serie de los componentes implicados.
- Tipo de actuación o reparación y explicación de la misma.
- Tiempo de reparación.
- Materiales empleados.
- Observaciones.
- Tiempos de asistencia técnica presencial
- Rendimiento en tiempo real (ocupación enlaces, tipos de tráfico, errores de puertos), así como incidencias en los equipos de red.

La documentación, quedará en propiedad exclusiva de la Agencia Estatal Antidopaje sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de esta Agencia que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

10. CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN.

La facturación de los trabajos realizados tendrá en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las actas de recepción se comprobará la adecuación del personal contratado a lo especificado en este pliego, se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el proyecto que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio de los responsables de la Agencia Estatal Antidopaje 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 penalizaciones que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.
- Las rectificaciones en los trabajos que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán como horas de trabajo dentro del proyecto.
- La facturación se realizará de forma mensual.

11. GARANTIA DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario deberá garantizar por cuatro meses los trabajos y los productos derivados de la presente contratación, a contar desde la fecha de finalización de los mismos, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables al adjudicatario si así lo solicita la AEA.



Dicha garantía incluirá la subsanación de errores o fallos ocultos que se pongan de manifiesto en el funcionamiento de las aplicaciones, o que se descubran mediante pruebas o cualesquiera otros medios, así como la conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias. Los productos originados como consecuencia de la subsanación de fallos deberán entregarse de conformidad con lo exigido en este pliego.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

12.1. Propiedad intelectual de los trabajos

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Estado, con exclusividad y a todos los efectos.

12.2. Seguridad y confidencialidad de la Información

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12, que a continuación se transcribe:

"Artículo 12. Acceso a datos por cuenta de terceros.

La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento de la información únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal tratados deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier otro soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que se hubiera incurrido personalmente."

A tal fin, y conforme al Real Decreto 1720/2007, de 19 de enero de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de se-



guridad que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán 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.

Los datos de carácter personal que proporcione la AEA a través de ficheros y/o Bases de Datos son de exclusiva propiedad de esta Agencia por lo que el adjudicatario no podrá aplicarlos, comunicarlos o utilizarlos con un fin distinto al propio del objeto del presente Pliego, ni cederlos bajo ningún concepto, directa o indirectamente, a otras personas y/o empresa.

El adjudicatario se compromete a no dar a la información y datos proporcionados por la Administración, cualquier uso no previsto en el presente Pliego, en particular no proporcionará sin previa autorización del Organismo, copia de los documentos y/o datos a terceras personas, bajo pena de resolución del contrato con pérdida de la garantía definitiva, todo ello sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que procediera.

Los equipos que contengan información no cifrada de carácter reservado o de carácter personal no serán sacados de sus dependencias habituales para su reparación o destrucción. Si por causas excepcionales fuese imprescindible transportar el citado material fuera de su instalación, se procederá de la siguiente manera con los dispositivos de almacenamiento de datos (discos, disquetes, cintas, circuitos integrados, etc.):

- Soportes desmontables/removibles/extraíbles: serán extraídos de los equipos y entregados a los responsables de los mismos.
- Soportes fijos: se efectuará un borrado lógico de la información y se garantizará su irrecuperabilidad mediante escritura total del soporte con información irrelevante. Si esto no fuese posible, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente por cremación o fractura (= rotura + violencia), quedando en ese caso los fragmentos a disposición de los responsables de la instalación.

13. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

Sobre el inicio y finalización del servicio por cualquiera de las causas que lo pudieran exigir, la AEA establece un periodo transitorio de ejecución en condiciones especiales, de modo que se garantice la prestación del servicio de forma ininterrumpida, comprometiéndose el adjudicatario a colaborar, en su caso, con el nuevo adjudicatario en las actividades detalladas, encaminadas a la planificación y ejecución del cambio, descritas en esta Cláusula.



Se establece que el tiempo necesario para llevar a cabo esta fase de transición de salida será como mínimo de 15 días laborables, ejecutándose dicho periodo los días inmediatamente anteriores a la finalización del presente contrato.

El adjudicatario se compromete a garantizar la completa y correcta operatividad de todos los servicios presentados al amparo del contrato durante el posible periodo de transición requerido a la finalización del contrato, que permita el cambio de contrato y de proveedor de servicios.

El licitador deberá describir detalladamente el Plan de Transición de Salida de los servicios recogidos en el pliego, así como la planificación de todas las actividades relacionadas en esta fase, que deberán ser aprobadas previamente por la AEA:

- Transferencia del conocimiento.
- Transferencia de los procesos operativos.
- Descomposición en actividades.
- Duración.
- Mapa de participantes y responsabilidades.
- Planificación de las actividades y cargas de trabajo previstas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Agencia Estatal Antidopaje a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

14. PROPOSICIONES

14.1. Estructura normalizada de las ofertas

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés y de que deberá, necesariamente, incluir:

Sobre A) la oferta económica, según se explica en el pliego de cláusulas administrativas

Sobre B) la documentación administrativa a que se refiere el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Sobre C) Documentación técnica cuantificable

Sobre D) Documentación técnica no cuantificable



Estas ofertas técnicas deberán de estar de acuerdo con el pliego de cláusulas administrativas y la documentación que a continuación se detalla, estructurada de la de la siguiente forma:

1.- Índice

- Características generales.

- Identificación de la oferta.
- Alcance e importe económico (sólo se incluirán en el sobre de la proposición económica).
- Aceptación de las condiciones del pliego.
- Aceptación de las condiciones de prórroga (si se requieren).
- Datos del licitador.
- Datos de los subcontratistas en su caso.

2.- Descripción de la solución técnica.

Se incorporará al inicio de este apartado el resumen de los aspectos más significativos y relevantes de la solución ofertada.

Se deberá incluir la información solicitada en los apartados de Requerimientos Técnicos Mínimos y Obligatorios; y Requerimientos Técnicos Opcionales Valorables del Contrato, siguiendo la misma estructura de estos apartados y concretando los datos de la oferta que correspondan a lo demandado en cada punto.

La oferta precisará de los siguientes aspectos técnicos:

- Tiempos de respuesta.
- Tiempos de solución.
- Procedimientos de escalado de problemas.
- Prestaciones en cuanto a revisiones preventivas.
- Actuaciones y alcance del servicio de monitorización.
- Horario de servicio.
- Número de técnicos de mantenimiento de la empresa.
- Relación con fabricantes.
- Referencias en el Sector Público y Privado



ara

3.- Equipo de trabajo.

- Relación nominal de los componentes del equipo de trabajo ordenada por categorías profesionales.
- Curriculum del personal propuesto.

4.- Certificaciones Obligatorias

Las empresas ofertantes deberán estar en posesión de los certificados exigidos en el presente pliego. Para ello deberán aportar la documentación que verifique de forma fehaciente que están en posesión de los mismos.

5.- Ejecución del contrato.

Se incluirá en este capítulo la descripción de las medidas dispuestas por el licitante para asegurar la calidad de los trabajos; metodologías, medios materiales, aseguramiento de calidad, seguridad y confidencialidad, así como aquellas otras que se prevé aplicar para vigilar y garantizar el adecuado cumplimiento del contrato.

6.- Otros datos técnicos.

Indicar cualquier otra prestación de tipo técnico que no sea superior o complementaria a las exigidas y que esté en el pliego como puede ser garantía, formación, servicios añadidos, etc.



ara

ANEXO I.a:

PARQUE DE EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS Y SERVIDORES

PARQUE DE EQUIPOS MICROINFORMÁTICOS IMPRESORAS Y ESCÁNERES					
Descripción					
	Marca	Modelo	Uds.	Garantía	Antigüedad
CPU	HP	Compaq DC7800p	17	24/05/2011	
CPU	HP	Compac DC7800p	4	04/02/2014	
CPU	HP	Compaq DC7900	8	21/05/2014	
CPU	DELL	OPTIPLEX GX280	12	No	> 4 años
CPU	DELL	OPTIPLEX 745	1	14/05/2010	
CPU	DELL	PRECISION WORK STATION 360	1	No	
CPU	DELL	OPTIPLEX GX240	5	No	> 4 años
Portátil	HP	8510P	4	25/06/2011	
Escaner	HP	HP9250C Digital Sender	2	01/06/2012	
NoteBook	HP	Mini 5101	2	11/11/2010	
Escaner	HP	Scanjet N8420 Fltbd Document Scanner	1	20/07/2012	
Impresora	HP	Color LaserJet 2840	2	23/06/2011	
Impresora	HP	laserjet 2015d	5	No	
Impresora	HP	Color LaserJet CP3505	2	23/06/2011	
Impresora	Canon	Canon L380S L390	1		
Impresora	HP	ColorLaserjet 5550dn	1	23/06/2011	
Impresora	HP	laserjet 2035dn 2055	5	01/08/2012	
Impresora	HP	LASERJET 4350dtn	8	No	
Impresora	HP	LASERJET 2420 dn	5	No	
Impresora	HP	LASERJET 4000	3	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 4050	2	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 4100	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 1022	2	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 5	2	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 3052	1	No	> 4 años
Impresora	HP	DESKJET D 1460	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET P3005dn	1	No	> 4 años
Impresora	HP	2300 d	3	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 2430dtn	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 2100	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 2200 d	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 5P	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 4200n	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 1200	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 4550 (Color)	1	No	> 4 años
Impresora	Lexmark	LEXMARK E 350 d	1		
Impresora	HP	LASERJET 2200 d	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 5P	1	No	> 4 años
Impresora	HP	LASERJET 4200n	1	No	> 4 años



ara

SERVIDORES, SISTEMAS DE ALMACENAMIENTO Y UNIDADES DE BACKUP

Descripción	Marca	Modelo	Cantidad	Fecha
Servidores	HP	ProLiant BL460c G1	3	12/02/2012
Servidores	HP	DL360 G5	2	12/02/2012
Servidores		BladeSystem c3000 Enclosure	1	10/02/2012
Switch		Brocade 4/12 SAN Switch for HP c-Class BladeSystem	2	3/03/2010
Switch		GbE2c Ethernet Blade Switch	2	3/03/2010
Almacenamiento	HP	EVA4400 400GB FC HDD Fact Starter Kit	1	3/03/2011
Almacenamiento	HP	StorageWorks MSL 4048	1	31/12/2011
Servidores	SUN	Sparc Enterprise T2000	1	
Servidores	DELL	PRECISION WORKSTATION T3400	1	15/04/2013



aea

ANEXO I.b:

SOFTWARE INSTALADO EN LA AEA

A) SOFTWARE OFIMÁTICO

El siguiente software es el utilizado por usuarios con equipos ofimáticos en la Agencia Estatal Antidopaje:

Se exige conocimiento profundo en los siguientes paquetes:

1. Windows XP, Vista y Windows7
2. Paquete Office en sus versiones 2000, 2003 y 2007
3. Acrobat
4. Roxio
5. Symantec Endpoint Protection
6. DDS (Digital Sending Software)
7. Visual Studio
8. Photosohp
9. Ghost

Se exige conocimiento e instalación del siguiente software utilizado en la AEA:

1. FAC (Fichero de altos cargos)
2. Sorolla
3. WinSuite32
4. Registro
5. Gestor de contenidos UMBRACO

B) SOFTWARE INSTALADO EN SERVIDORES DE LA AEA

La AEA dispone actualmente de aproximadamente 10 servidores entre máquinas físicas y virtuales con el Software base instalado que se enumera a continuación y del cual se exige a la empresa que preste servicios de soporte tener personal cualificado en el **conocimiento de dichos entornos**.

1. MICROSOFT WINDOWS 2003 SERVER (PREVISTO UPGRADE A 2008)
2. MICROSOFT SQL 2005 (PREVISTO UPGRADE A 2008)
3. MICROSOFT SQL 2005 REPORTING SERVICES.
4. MICROSOFT EXCHANGE 2007)
5. SYMANTEC BACKUP EXEC 12.5
6. SYMANTEC ENDPOINT PROTECTION.
7. VMWARE ESX 3.5.
8. SERVICIOS DE MICROSOFT TERMINAL SERVICES.
9. LINUX CENTOS 5.3.



ala

ANEXO I Bis

CUESTIONARIOS

I. CUESTIONARIO DE EMPRESA

Identificación oferta:			
Empresa:			
Nacionalidad:			
Fecha implantación España:			
%Subcontratación trabajos:			
Persona de contacto			
Apellidos y nombre	Cargo	Teléfono	Fax
Recursos	Relación con el Oferente (Propio, Colaborador)	Ubicación (Localidad)	Nº Personal en plantilla (Sólo el dedicado a prestar tareas asociadas al objeto del contrato)

Datos para el conjunto de equipamientos ofertados

Empresa licitante:	
Importe Licitación:	