

MEMORIA DESCRIPTIVA DE LAS CONDICIONES QUE REGIRÁN EL CONTRATO MENOR DE SERVICIOS PARA EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA DEL PUESTO DE USUARIO, IMPRESIÓN Y AULAS FORMATIVAS DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL DE ZARAGOZA

1 OBJETO

El objeto de la presente memoria es definir las características para la realización de un contrato de servicios para el **servicio de asistencia técnica informática del puesto de usuario, impresión y aulas formativas** del Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Zaragoza (Zaragoza Dinámica).

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

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

9 ubicaciones (Centros)

200 ordenadores aproximadamente con sistema operativo Windows.

3 servidores físicos

2 CPD

Centro	Dirección	Ordenador sobremesa	Ordenador portátil	Servidor	Multifunción	Impresora	Proyector
Centro Oliver	Cl. Pilar Miro s/n	40	2	1	1	5	3
Centro Río Gállego	Cº Torre de los Ajos, 29	23	8		1	3	4
Centro S. Allende	Cl. Mntrio. de Samos s/n	47	10		1	4	4
ET Casco Histórico	Cl. San Blas, 106-110	25	2	1	1	4	3
ET R. Magdalena	Avda. América, 96	7			1	2	
ET Tomás Alvira	Cº Torre de los Ajos, 29	4	1		1	2	1
Gerencia	Cl. Albareda 4	12			1	7	
Sección Formación e	Cl. Mntrio. de Samos s/n	8	3	2	1	3	3

Integración							
Zona Empleo	Cl. Mas de las Matas, 20	10			1	2	
TOTAL EQUIPOS		176	26	4	9	32	18

Esta tabla puede no estar actualizada.

Todos los centros están ubicados en Zaragoza capital, excepto Centro Río Gállego que está en Montañana.

Los dos CPDs están ubicados en Zaragoza capital.

2.3 USUARIOS

El soporte informático a usuarios comprenderá el personal de todas las áreas y secciones, incluyendo profesores y alumnos de los cursos.

2.4 TAREAS A REALIZAR

2.4.1 CPDs y cloud

- Configuración de las actualizaciones WSUS. Definir y mantener política de actualizaciones de equipos de usuarios mediante Windows Server Update Services de forma motivada y consensuada con el departamento de informática.
- Actualización del software a medida cuando los terminales cliente solicitan la actualización del servidor.
- Gestión de permisos a recursos de red de acuerdo a las políticas de seguridad y privacidad.
- Configuración de los servicios de los usuarios en Office 365
- 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

- Configuración de las actualizaciones WSUS en los centros que disponen de un Windows Server.
- 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, impresoras multifunción y servidores.
- Recogida, traslado, conexión y configuración de los equipos nuevos que haya que instalar en los diferentes centros.
- Asistencia y soporte a los usuarios de los Centros.

2.4.3 Sonda CCN-CERT

El Centro Tecnológico Nacional monitoriza la red de Zaragoza Dinámica y es necesario que el contratista monitorice las alertas y su gestión a través de los

programas Lucía y Kleopatra, así como la resolución de cualquier vulnerabilidad encontrada.

2.5 DESARROLLO

El adjudicatario podrá prestar sus servicios de forma presencial, remota, desatendida y/o programada en el horario laboral de Zaragoza Dinámica, que no excederá de 8 a 20 horas de lunes a viernes.

La comunicación de incidencias se podrá realizar de forma telefónica, por correo electrónico o a través de la herramienta corporativa de gestión de incidencias basada en GLPI. En cualquier caso, siempre deberá existir un registro de las mismas en dicha herramienta corporativa.

Al inicio del servicio, se establecerá el tipo de incidencias que deben contar con la aprobación del departamento de informática antes de su resolución, y las que se deben resolver sin esperar ninguna aprobación.

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:

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.

Respuesta: 30 minutos.

Presencia en el centro o CPDs: 1 hora.

Resolución: 1 día

Nivel 2:

Incidencia grave que paraliza cierto servicio del Instituto hasta su resolución, o afecta a más de 10 usuarios.

Respuesta: 2 horas.

Presencia en el centro o CPDs: 4 horas.

Resolución: 2 días

Nivel 3:

Resto de incidencias leves.

Respuesta: 4 horas.

Presencia en el centro o CPDs: 8 horas.

Resolución: 3 días

	Nivel 1	Nivel 2	Nivel 3
Respuesta	30 minutos	2 horas	4 horas
Presencia	1 hora	4 horas	8 horas
Resolución	1 día	1 días	2 días

El incumplimiento de los niveles de servicio se penalizará y descontará de la facturación sumando la desviación de las incidencias mensuales de la siguiente forma:

- Cada 10 horas de retraso en la respuesta, se descontará un 1% del importe de adjudicación (base imponible).
- Cada 7 días de retraso en la resolución, se descontará un 2% del importe de adjudicación (base imponible).

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 aplicación de gestión de incidencias corporativa de Zaragoza Dinámica.

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.

2.5.2 Equipo de trabajo

El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto 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.

El adjudicatario deberá detallar el procedimiento que utilizará para la atención de incidencias.

3 REQUISITOS DEL CONTRATISTA

3.1 SOLVENCIA TÉCNICA

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:

- Sophos Gold o superior, con al menos 2 arquitectos de Sophos XG y 2 arquitectos de Sophos Central.
- Microsoft Partner Network Silver o superior con al menos 2 técnicos certificados.
- Experiencia acreditada en sondas del CNN, en la interpretación de sus ficheros log y en los programas Lucia y Kleopatra.

3.2 PERSONAL

El adjudicatario deberá nombrar un jefe de proyecto 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
 - 200 puestos de usuario durante 1 año ó
 - 50 puestos de usuario durante 3 años

- documento 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.

4 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

- Mantener en funcionamiento adecuado los equipos informáticos.
- 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 la misma 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.

5 PLAZO DE EJECUCIÓN

Un año desde la adjudicación del contrato

6 PRESENTACIÓN DE OFERTAS

La **oferta** deberá presentarse en un único sobre cerrado indicando el nombre del contrato y que incluirá:

- **Oferta económica**, en documento original firmado, donde figure:
 - el precio del servicio de formación sin I.V.A.
 - la cantidad a la que asciende el IVA y el tipo impositivo vigente, si procede y de acuerdo a la normativa tributaria vigente.
 - el importe total de la oferta incluido el importe del IVA.
- Documentación acreditativa de requisitos de **solventía técnica** del contratista:
 - Sophos Gold o superior, con al menos 2 arquitectos de Sophos XG y 2 arquitectos de Sophos Central.
 - Microsoft Partner Network Silver o superior.
 - Experiencia acreditada en sondas del CNN, en la interpretación de sus ficheros log y en los programas Lucia y Kleopatra.
- Documentación acreditativa del **personal técnico**:
 - relación de técnicos según el Anexo I

- certificado emitido por la empresa que haya prestado el servicio indicando el volumen y tiempo de soporte realizado por el técnico, y relación laboral con la misma en esa franja temporal.
- documento que demuestre la vinculación entre el licitador y el técnico, sea o no de la plantilla, para la prestación del servicio técnico.
- Propuesta técnica de organización del trabajo en la que se valorarán los criterios del apartado 7.2.1
- Propuesta de mejoras en el mantenimiento del puesto de usuario trabajo en la que se valorarán lo establecido en el apartado 7.2.2

Toda la documentación se presentará redactada en castellano. La propuesta técnica de organización, así como la propuesta de mejoras, se entregarán también en formato electrónico PDF, susceptible de realizar búsquedas textuales en su contenido, y sin restricciones que dificulten su impresión o conversión a otros formatos. El tipo de letra será Arial 11 con un interlineado sencillo y con unos márgenes laterales no inferiores a 2,5 cm. La Propuesta técnica de organización del trabajo no podrá superar las 10 páginas, y las Mejoras en el mantenimiento del puesto de usuario no superar las 10 páginas, no procediéndose a leer y valorar a partir de número máximo de páginas indicado.

La oferta y su documentación se deberá presentar en el registro de Zaragoza Dinámica (Calle Albareda nº 4, 50004 Zaragoza) en horario de 9 a 13 horas o por cualquiera de los procedimientos legalmente admitidos. Las consultas o comunicaciones relativas a la presentación de ofertas se harán a la dirección de correo gerencia@zaragozadinamica.es

La presentación de proposiciones supone la aceptación incondicional por el licitador de la totalidad de las condiciones previstas en esta memoria descriptiva, sin salvedad o reserva alguna.

7 CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Sobre una puntuación máxima total de 100 puntos se establecen los siguientes criterios de valoración de las proposiciones:

7.1 CRITERIOS OBJETIVOS

Criterios evaluables mediante la aplicación de fórmulas, hasta un máximo de 61 puntos

7.1.1 Oferta económica, hasta un máximo de 51 puntos

Se aplicará un criterio de proporcionalidad respecto a la oferta más reducida a la que se le atribuirá la puntuación máxima, evaluando la ponderación de las demás con arreglo a la siguiente fórmula:

$$P1 = P_{\min} / P_i \times 51.$$

Donde P1 es la puntuación obtenida, Pi es el precio global ofertado sin IVA y Pmín es el menor precio ofertado sin IVA.

7.1.2 Mejoras, hasta un máximo de 10 puntos

Experiencia de los técnicos, hasta un máximo de 10 puntos

0,25 puntos por año completo adicional a lo exigido de experiencia probada y certificada en soporte a sistemas informáticos, con un límite de 10 años para cada técnico y 4 técnicos.

7.2 CRITERIOS DEPENDIENTES DE JUICIO DE VALOR

Criterios evaluables mediante un juicio de valor, hasta un máximo de 39 puntos.

7.2.1 Organización del trabajo, hasta un máximo de 20 puntos

Propuesta técnica de organización del trabajo, se valorarán:

- Medidas de seguridad que permitan mantener un grado alto de seguridad, tanto en el puesto de trabajo de los usuarios como en las intervenciones de los técnicos del contratista. (hasta **10 puntos**)
- Eficiencia, agilidad y trazabilidad en el modelo de trabajo propuesto (hasta **10 puntos**)

7.2.2 Mejoras en el mantenimiento del puesto de usuario, hasta un máximo de 19 puntos

Mejoras propuestas que mejoren:

- el control del inventario (hasta 6 puntos),
- distribución de software (hasta 3 puntos),
- control de las cuentas de usuario (hasta 6 puntos)
- y funciones de auditoría (hasta 4 puntos)

8 CAUSAS DE RESOLUCIÓN

- Será causa de resolución del contrato el hecho de que se contravengan cualquiera de las obligaciones del adjudicatario, no teniendo el adjudicatario derecho a ningún tipo de indemnización.
- Será causa de resolución del contrato el desvío en al menos un 100% del tiempo de resolución en al menos un 40% de las incidencias reportadas.

9 CLÁUSULA SOCIAL DE GÉNERO

Toda la documentación, publicidad, imagen o materiales de todo tipo deberán utilizar un lenguaje no sexista, evitar cualquier imagen discriminatoria de las mujeres o estereotipos sexistas y fomentar una imagen con valores de igualdad, presencia equilibrada, diversidad, corresponsabilidad y pluralidad de roles e identidades de género.

10 PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario del presente contrato deberá cumplir, bajo su responsabilidad, como encargado del tratamiento de los datos relacionados con el seguimiento de los usuarios y los soportes de información, las medidas de carácter técnico y de organización, aprobadas por Zaragoza Dinámica y aquellas exigidas en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal y el Esquema Nacional de Seguridad, necesarias para garantizar en todo momento la seguridad de los datos a los que tenga acceso.

11 PRECIO Y FINANCIACIÓN

El precio máximo de licitación se establece en 14.000€. (sin IVA) o en 16.940€ (con el máximo tipo de IVA aplicable). La aplicación o exención de IVA se hará de acuerdo a la normativa vigente y a lo consignado en el documento de la oferta.

El precio incluirá todos los aspectos descritos en esta memoria.

El servicio objeto de este contrato se financiará con cargo a la aplicación presupuestaria **2020.06.2411.22699 “Gastos de funcionamiento”** del presupuesto de ZARAGOZA DINÁMICA del año 2020, hasta alcanzar el precio máximo de licitación.

Anexo I – Experiencia de los técnicos

Nombre	Empresa prestadora del CAU	Empresa asistida por el CAU	Volumen de puestos de usuario	Fecha de inicio	Fecha de fin