

|  |          |
|--|----------|
| <b>CONDICIONES TECNICAS .....</b>                      | <b>2</b> |
| <b>1. DESTINATARIOS DEL SERVICIO .....</b>             | <b>2</b> |
| <b>2. ALCANCE DEL SERVICIO .....</b>                   | <b>2</b> |
| SERVICIOS A CONTRATAR .....                            | 2        |
| EQUIPAMIENTO DE SODENA .....                           | 3        |
| CONDICIONES MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....   | 4        |
| <b>3. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....</b> | <b>5</b> |
| <b>4. OBLIGACIONES AL INICIO DE LOS TRABAJOS .....</b> | <b>5</b> |

## CONDICIONES TECNICAS

### 1. DESTINATARIOS DEL SERVICIO

El contrato tiene por objeto la asistencia técnica para la realización de los servicios de mantenimiento y asistencia de los sistemas y equipos informáticos, telemáticos, software y red de datos así como la asistencia a usuarios de SODENA - Sociedad de Desarrollo de Navarra, SL (en adelante "SODENA") en las dos sedes físicas de la empresa, una en Carlos III nº 36 1º derecha, y otra en Calle Arrieta nº 8.7ª planta, ambas situadas en Pamplona.

### 2. ALCANCE DEL SERVICIO

#### SERVICIOS A CONTRATAR

Los servicios objeto de esta licitación son entre otros, y sin carácter exhaustivo:

#### 1. GESTIÓN DE ACTIVOS.

El servicio gestionado de SODENA deberá incluir, al menos, las siguientes actividades bajo un modelo de coste fijo mensual:

- **Mantenimiento integral del sistema informático** (servidor, equipos de usuario y electrónica de red) en lo que a políticas de seguridad, copias de seguridad, mantenimiento de usuarios, permisos y todo aquello que redunde en un óptimo funcionamiento del mismo.
  - **Mantenimiento preventivo y correctivo de servidores** (ubicados en sede Carlos III), sistemas de almacenamiento copia de seguridad, equipos de enrutamiento (ambas sedes), cortafuegos (ambas sedes), cableado y comunicaciones inalámbricas (ambas sedes) que constituyen el núcleo central de la informática de la sociedad, y en general, de todos los equipos necesarios para el correcto funcionamiento diario en ambas sedes.
  - **Mantenimiento del Tenant Office 365.** Gestionando la administración y despliegue de permisos, gestión de usuarios, actualización de configuraciones...
  - **Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos de usuario** (puestos de trabajo), ordenadores, impresoras/fotocopiadoras y demás equipos utilizados por los empleados de SODENA en ambas sedes. A modo orientativo, actualmente existen 25 puestos de trabajo, si bien el número puede oscilar entre 20-30 puestos de trabajo repartidos entre ambas sedes.
- **Gestión de seguridad IT.** Implantación, monitorización y reporte de políticas de red, seguridad y control de accesos de usuarios en todo lo que se refiere a redirección de puertos y direcciones IP con el fin de evitar ataques externos (gestión de routers, firewall, despliegue de antivirus/antimalware...). Incluirá el desarrollo e implementación de políticas de seguridad dirigida a proteger los datos y usuarios de Sodena (control de políticas, reporte y análisis de incidencias, actualización de reglas de protección...).
- **Documentación y estandarización de los puestos de usuario.** Establecimiento de políticas de seguridad sobre los equipos. Preparación y mantenimiento del inventario de equipos informáticos. Desarrollo de protocolos para actuaciones habituales (ej: bajas de usuarios, gestión de equipos fuera de uso...).
- **Copias de seguridad bajo demanda.** Se realizará una copia de seguridad anual de cada buzón de correo para ser almacenado. Así mismo, se deberá incluir la copia de seguridad de otros elementos documentales (ej: volcado de datos desde Sharepoint). Asesoramiento sobre políticas de seguridad y de almacenamiento seguro de datos. Restauración de archivos y resolución de incidencias.

#### 2. SOPORTE A USUARIO

El servicio de soporte de usuario se gestionará a través de ticket facturados mediante un modelo de coste horario por ticket. Deberá dar, al menos, los siguientes servicios:

- **Asistencia a usuario.** Resolución remota y presencial de problemas en los equipos de los trabajadores en lo relativo a aspectos de configuración de puesto (software de ofimática, instalación de certificados de firma digital, problemas de hardware...).

- **Gestión de Office 365** en lo que se refiere a despliegue de aplicaciones de escritorio (Office, OneDrive...), gestión de usuarios (altas, bajas, permisos), Sharepoint (configuración de sitios, bibliotecas documentales, listas, solución de incidencias...).
- **Instalación y configuración inicial (hardware y software) de nuevos equipos**, incluyendo el asesoramiento en su adquisición y/o actualización del equipamiento (pc, móvil Android/ios). El servicio de mantenimiento de software incluirá la configuración del software instalado y actualización e instalación del software adicional con licencia, respecto de sistemas operativos, antivirus, ofimática básica, aplicaciones corporativas, drivers de periféricos, software de comunicaciones y otras aplicaciones de software que utilice el personal de SODENA.
- **Gestión de hardware fuera de uso.** Borrado seguro de datos y/o eliminación de equipos que alcancen el fin de su vida útil.

En el caso de que la resolución de las incidencias en los servicios incluidos como “soporte a usuario” requieren de la presencia in situ en las instalaciones de Sodena, el coste del desplazamiento se considera incluido en el precio ofertado, no pudiendo repercutir ningún coste adicional por este concepto. La entidad adjudicataria podrá imputar el tiempo destinado a la resolución de la incidencia in situ, incluyendo hasta un máximo de 30 minutos en concepto de desplazamiento.

### 3. COORDINACIÓN CON PARTNERS

Bajo un modelo de coste horario, deberá incluir los servicios de coordinación con agentes externos para:

- **Gestión de telecomunicaciones.** Gestión de incidencias con los proveedores de servicio de telecomunicación (acceso a internet, gestión de VPN, configuración WIFI...).
- **Instalación y configuración de la red** de área local, cables y equipos de conmutación, que permitan las debidas conexiones de los equipos.
- **Configuración de aplicaciones externas.** Coordinación con el proveedor sobre aplicaciones específicas (ERP, gestión de horas...)

### 4. SERVICIOS AVANZADOS EN OFFICE 365

A petición de Sodena, se podrán requerir servicios avanzados basados en esta plataforma bajo presupuesto previo de la solicitud. Se establecerá un coste horario para dichas actuaciones, entre las que se pueden incluir:

- **Implantación de soluciones de Office 365** a petición de SODENA o a propuesta del adjudicatario que mejores o complementen el servicio prestado. Se valorará la implantación de soluciones basadas en Office 365 u otras soluciones que se requieran a nivel corporativo (ej: diseño de bibliotecas/listas, implantación de Teams, creación de flujos de trabajo...).
- **Formación a usuario** a petición de SODENA o a propuesta del adjudicatario sobre soluciones Office 365.

### EQUIPAMIENTO DE SODENA

Actualmente el inventario informático de SODENA es, entre otros elementos, el siguiente:

- **Equipamiento de usuario.** El puesto de usuario (25 personas actualmente) dispone de un PC de sobremesa o equipo portátil/Tablet, con periféricos asociados (monitor, ratón, teclado, hub de conexiones portátil, lápiz de entrada manual...). La instalación básica, incluye Windows 10, Office 365 (edición corporativa bajo licencia de SODENA) así como otras herramientas de software open-source (ej: VLC) o adquiridas por Sodena (ej: Adobe Acrobat). El puesto de trabajo se completa con un terminal móvil Android o iOS.
- **Impresoras.** Se dispone de 2 impresoras/fotocopiadoras de acceso común, así como otros medios de impresión de uso individual. Las tareas incluirán la conexión e instalación de drivers de impresión en los equipos.
- **Red:** existe una LAN en cada una de las sedes, así como una conexión Wifi (con sus correspondientes puntos de acceso) en cada sede, independiente de la LAN, protegida por contraseña y dirigida a usuarios invitados (esta Wifi debe dar soporte a unas 40-50 conexiones simultáneas). Ambas redes cuentan con Firewall y la electrónica de red necesaria.

- **Servidor físico:** actualmente se dispone de un servidor, aunque está prevista su desaparición.
- **Servidor en la nube.** Dentro de los servicios ofrecidos por Office 365 se encuentra en Tenant en la nube, que da servicio a los usuarios de SODENA.
- **Office 365:** gestión del paquete Office 365. Se dispone de un portal de Sharepoint organizado por sitios y bibliotecas documentales. Se deberá gestionar la estructura del mismo, la política de permisos, el alta/baja de usuarios, la configuración de acceso OneDrive en equipos de usuario, la resolución de incidencias (restauración de archivos, configuraciones, apariencia...). Instalación de aplicaciones de escritorio de Office 365.
- **Software específico.** La empresa cuenta con un ERP así como otras aplicaciones específicas (gestión de dedicación, de proyectos...).

#### CONDICIONES MÍNIMAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El proveedor deberá ofrecer una resolución de incidencias adecuada a la necesidad del cliente y la prioridad de la incidencia:

- **Máxima:** incidencias que impidan
- el trabajo habitual a un usuario, un grupo de usuarios o una de las sedes. Se incluye también incidencias para equipos o servicios más exigentes (internet, gestión documental, impresoras de red...).
- **Media:** incidencias que afecten al modo de trabajo habitual, si bien éste se podrá seguir realizando. Se incluyen también incidencias sobre periféricos, impresoras locales...)
- **Normal:** incidencias que apenas afectan al funcionamiento normal (ej: instalación de nuevos equipos o periféricos...

Para cada tipo de incidencia, el proveedor deberá fijar los plazos y modos de respuesta que deberán ser, como máximo, los siguientes:

| Tipo de incidencia | Tiempo de respuesta (horas laborables) | Tiempo de resolución (horas naturales) |
|--------------------|--|--|
| Máxima             | 2 horas                                | 24 horas                               |
| Media              | 4 horas                                | 48 horas                               |
| Normal             | 8 horas                                | 72 horas                               |

El cómputo de tiempo de respuesta se medirá en horas laborables de Sodena, considerando el horario normal de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:30 (viernes de 8:30 a 14:45). El tiempo de resolución se medirá en horas naturales.

Se considerará tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en el que adjudicatario se pone a disposición del usuario presencialmente en las instalaciones de Sodena o a través de acceso remoto. Se considerará tiempo de resolución el plazo transcurrido desde la comunicación de la incidencia y la aceptación de la resolución de la misma por parte de Sodena.

Se deberá establecer un protocolo de alta de incidencias, de seguimiento de las mismas así como una persona de referencia para el contacto habitual. Se mantendrán, además, reuniones periódicas con el proveedor para la mejora de los servicios TI de la empresa.

El proveedor deberá ofrecer sistemas de resolución de incidencias que combinen servicios in-situ con otros servicios (telemonitorización, teleasistencia, atención telefónica...). En caso de que la resolución de incidencia así lo requiera, se podrá acordar la retirada de un equipo para su mantenimiento en las instalaciones del adjudicatario o en la de un proveedor especializado, siendo el adjudicatario el responsable de la seguridad de los datos que tuviera ese equipo y garantizando la privacidad de los mismos.

El proveedor de servicio deberá contar con certificación ISO 27001 y ser partner de Microsoft.

### **3. MEDIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

Se requiere un equipo adscrito al contrato integrado por, al menos:

- **RESPONSABLE DE CUENTA**  
Responsable máximo del servicio. Deberá coordinar y supervisar todos los trabajos, siendo interlocutor directo con SODENA, pudiendo llevar a cabo todos los servicios directamente o delegando a su vez en el técnico correspondiente.
- **EQUIPO TÉCNICO**  
Se deberá disponer un equipo multidisciplinar capaz de resolver las incidencias y de proponer actuaciones que mejoren el servicio prestado.
- **MEDIOS MATERIALES**  
La empresa adjudicataria deberá disponer de las herramientas informáticas necesarias para poder llevar a cabo con total garantías el alcance de los servicios.  
El horario de atención será, como mínimo, de lunes a jueves, de 8:30 a 14:00 y de 16:00 a 18:30, y viernes de 8:30 a 14:45.

### **4. OBLIGACIONES AL INICIO DE LOS TRABAJOS**

En el caso de que resulte adjudicataria una entidad que no sea la que actualmente está prestando el servicio, esta deberá realizar en un plazo máximo de dos semanas desde la fecha de inicio del contrato una evaluación exhaustiva de la situación de todos los sistemas, infraestructura, estado de licencias, etc..., y presentar a SODENA un plan de acción para la migración o adecuación al servicio ofrecido por el nuevo proveedor.

Una vez acordado con SODENA el alcance de dicho plan y la coordinación para que los trabajos a realizar supongan una afectación mínima a la actividad de SODENA, la entidad adjudicataria deberá ejecutarlo en un plazo máximo de un mes.

Así mismo, una vez finalizado el presente contrato, y en caso de no producirse renovación, se deberá facilitar la transición a otro proveedor, incluyendo el traspaso de la documentación (inventario, listado de incidencias, configuraciones...).