



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ACUERDO MARCO PARA LA SELECCIÓN DE PROVEEDORES Y ESTABLECIMIENTO DE LAS BASES QUE REGIRÁN EN LOS CONTRATOS DE ASISTENCIA DE PARA LA REALIZACIÓN DE INSTALACIONES, DE HARDWARE, SOFTWARE Y ASISTENCIA REMOTA (EXP. 438)

1. OBJETO

El objeto del presente Acuerdo Marco es la determinación de las empresas y de las condiciones de los contratos de **asistencia técnica externa para la realización de instalaciones, de hardware, software y asistencia remota** a Animsa y las entidades a las que ésta presta servicios.

Se estima que un número aproximado de horas a ejecutar cada año de 600. No obstante, este número de horas no suponen un compromiso de ejecución para ANIMSA, simplemente se indican a título informativo.

Bajo el punto de vista del contenido de la asistencia técnica, los trabajos a contratar pertenecen al ámbito de mantenimiento e instalación de Sistemas Informáticos y deben realizarse las siguientes tareas, siempre planificadas y supervisadas por el personal de Animsa:

- Diseño, implantación y securización de las infraestructuras.

Diseñar, instalar y configurar los sistemas centrales que den servicio a las Entidades a las que Animsa presta servicios (principalmente, EELL).

Planificar y diseñar la solución necesaria personalizada a cada entidad dentro del marco de soluciones homologadas

- Instalación de Software en Servidores.

Planificar y realizar el mantenimiento preventivo con la actualización de parches (sistema operativo, firmware, etc.) recomendados por el fabricante para el buen funcionamiento de la instalación. Implantar en servidores todo programa homologado y solicitado por las entidades para el desarrollo de sus obligaciones.

- Administrar Servidores en: EELL, RTEN, INFOLOCAL, ANIMSA y Ayto de Pamplona.

○ Administración de usuarios en servidores:

Alta accesos remotos, alta de usuarios, alta usuarios escáner, asignación de permisos, baja de usuarios, configuración de correo electrónico, deshabilitar usuarios.

○ Administración de usuarios en puestos:

Alta de perfiles, asignación de permisos, baja de perfiles, configuración de correo electrónico, Gestión de recursos, administración de antivirus,

○ Gestión de seguridad:

Permisos en repositorios, antivirus, acceso a aplicaciones. Establecer directivas de dominio, políticas de contraseñas y reglas de seguridad, Copias de seguridad, registro E/S de datos, registro de accesos a cpd

- Diseño de Planes de Backup y Recuperación de Sistemas.

Elaborar y aprobar estrategias de alta disponibilidad, continuidad del servicio ante incidencias y recuperación rápida de servicios y datos ante desastres. Puesta en funcionamiento del sistema de copia y de los dispositivos destino de las copias de Seguridad, realización y monitorización de backups y recuperación de información.

- Adecuación Puestos trabajos.

Adecuar Puestos de Trabajo, de Sistemas Operativos, Software Base, programas realizados por ANIMSA, y programas adquiridos por ANIMSA a terceros garantizando su integridad y buen funcionamiento en el entorno diseñado.



- **Mantenimiento Inventario Hardware y Software (Microsoft y otros proveedores).**
Organizar y controlar claves licencias de Soft adquirido por cada puesto.
- **Homologación de Productos**
Seleccionar de soft y hard para dotar a las Entidades Locales de soluciones fiables, robustas y adecuadas a sus necesidades.
- **Resolución de Incidencias**
Gestión de incidencias de servidores y Puestos de Trabajo que, por su complejidad técnica o excepcionalidad, no se encuentren en la documentación entregada a Atención a Usuarios, y que no pueda resolverse desde éste departamento.
Realización de informes estadísticos de los datos recogidos en HDK.
- **Monitorización de Sistemas y Gestión de Alertas.**
Definir perfiles de Monitorización que sean utilizados por otros puestos de trabajo.
Monitorización y seguimiento de los valores operativos de los activos supervisando eventos, servicios y procesos, controlando que se encuentran en los niveles adecuados, y reportando las incidencias que se produzcan.

2. REQUISITOS DE SOLVENCIA TÉCNICA Y PROFESIONAL

Medios personales mínimos exigidos: Personal mínimo a adscribir para la ejecución del contrato

El acuerdo marco se concreta en la puesta a disposición de ANIMSA de al menos un profesional que vaya a realizar los contratos de asistencia, y que deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Titulación académica: Grado Superior, similar o equivalente en ASIR (Administración de Sistemas Informáticos en Red) o
- Experiencia laboral mínima de tres años en ejecución de servicios similares al objeto de contratación (CPV). Para el cómputo de la experiencia, únicamente se tendrá en cuenta los servicios realizados desde el año 2016 inclusive).

Conocimientos requeridos:

Para la ejecución de los contratos de asistencia que se deriven del Acuerdo Marco el personal asignado deberá tener conocimientos técnicos suficientes y experiencia demostrable en los siguientes temas:

- Instalación de software y hardware de Puestos y Servidores.
- Instalación y configuración de Sistema Operativo Windows tanto en Cliente como Servidor en las últimas versiones como en las instaladas en Animsa:
 - En Puesto Windows 7 y Windows 10 en todas sus versiones.
 - En Servidor Windows 2012 o superior, con todos sus roles, características y configuraciones.

3. LOS CONTRATOS DE SERVICIO BASADOS EN EL ACUERDO MARCO

Bajo la supervisión de los responsables de proyecto, la persona adjudicataria deberá realizar todas aquellas tareas que le hayan sido adjudicadas y realizarlas bajo las especificaciones que para ello se le comunique:

- Asistencia Telefónica en Call Center.
- Asistencia remota de incidencias con herramientas específicas en las que será formado.
- Asistencia in situ de instalación de equipos y servidores.



Los desplazamientos será con vehículos de la empresa adjudicataria.

El horario en el que se deben prestar los servicios será principalmente en horario de mañana, salvo que por necesidades del servicio deban realizarse por la tarde, lo cual se informará con carácter previo al trabajo a realizar.

La ejecución de los contratos de asistencia se realizarán en los locales de Animsa y/o en los locales de las entidades locales a las que ANIMSA presta servicios.