

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE
INFORMÁTICO PARA LA SEDE CENTRAL Y CENTROS
OCEANOGRÁFICOS DEL INSTITUTO ESPAÑOL DE
OCEANOGRAFÍA PARA 2014**

INDICE

1	INTRODUCCIÓN	1
2	PREGUNTAS	2
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
3.1	ÁMBITO HARDWARE	3
3.2	ÁMBITO SOFTWARE	4
4	DURACIÓN	8
5	LUGAR DE EJECUCIÓN Y HORARIO MÍNIMO	9
5.1	SERVICIOS CENTRALES MADRID	9
5.2	CENTRO OCEANOGRÁFICO A CORUÑA	9
5.3	CENTRO OCEANOGRÁFICO BALEARES	9
5.4	CENTRO OCEANOGRÁFICO CÁDIZ	10
5.5	CENTRO OCEANOGRÁFICO GIJÓN	10
5.6	CENTRO OCEANOGRÁFICO MURCIA/PLANTA CULTIVOS MAZARRÓN/TANQUE...	10
5.7	CENTRO OCEANOGRÁFICO VIGO / PLANTA DE CULTIVOS VIGO	10
5.8	CENTRO OCEANOGRÁFICO MÁLAGA	10
5.9	CENTRO OCEANOGRÁFICO SANTANDER / PLANTA DE CULTIVOS EL BOCAL.....	10
5.10	CENTRO OCEANOGRÁFICO CANARIAS / PLANTA DE CULTIVOS CANARIAS.....	11
6	EQUIPO DE TRABAJO	12
6.1	MODIFICACIÓN EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO....	13
6.2	PERFILES.....	13
6.3	PERFIL DIRECCIÓN DEL SERVICIO	15
6.4	CERTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS.....	16
7	PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	17
7.1	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.....	17
7.2	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	17
8	OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	19
8.1	OBLIGACIONES LABORALES.....	19
8.2	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	19
9	NOTIFICACIONES	21
10	FORMACIÓN	22

11	PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD.....	23
12	ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL	24
12.1	ÁMBITO HARDWARE	24
12.2	ÁMBITO SOFTWARE	24
13	OFERTAS	25

1 INTRODUCCIÓN

En los siguientes apartados se incluyen las especificaciones técnicas para la contratación de los servicios de soporte informático para la Sede Central y Centros Oceanográficos del Instituto Español de Oceanografía (en adelante IEO) durante el año 2014.

La empresa adjudicataria debe contemplar los recursos necesarios para la definición detallada, el despliegue, el mantenimiento y la operación de todos los servicios requeridos durante el período del contrato, que se detallan en el apartado "Descripción del Servicio".

El IEO dispone de 1 edificio en los Servicios Centrales de Madrid, 9 Centros Oceanográficos repartidos por la geografía nacional, 4 Plantas de Cultivos también distribuidas en los Centros de Santander, Vigo, Murcia y Tenerife, y se considerarán un edificio más de los del Centro Oceanográfico del que dependan) y un edificio separado y dependiente del CO de Vigo, y una estación de trabajo en Menorca dependiente del C.O. de Baleares a los que habrá que dar servicio.

Hay aproximadamente 725 usuarios con acceso a las TIC en todo el IEO, repartidos de la siguiente forma en los Centros objeto de este concurso:

Centro	Usuarios aprox.
Servicios Centrales Madrid	110
CO A Coruña	70
CO Baleares	60
CO Cádiz	25
CO y PC Canarias	60
CO Gijón	45
CO Málaga	75
CO Murcia y PC Mazarrón	65
CO y PC Vigo	140
CO Santander	75

2 PREGUNTAS

Las empresas licitantes podrán realizar las preguntas que estimen necesarias para poder elaborar sus mejores propuestas.

El procedimiento será el siguiente:

- Los licitantes enviarán por escrito y vía correo electrónico sus preguntas técnicas al IEO a la dirección de correo: administracion@md.ieo.es
- El plazo para la aceptación de preguntas concluirá en 10 días naturales antes de finalizar el plazo de entrega de las propuestas.
- Todas las preguntas y respuestas realizadas serán publicadas en la página web (www.ieo.es) del IEO donde se publicita el concurso.

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El personal técnico de la empresa adjudicataria realizará, bajo la coordinación y supervisión de las personas que designe el IEO, los siguientes servicios para la gestión de los diferentes sistemas, diferenciados en los ámbitos hardware y software.

3.1 ÁMBITO HARDWARE

- Instalación, sustitución o ampliación de componentes hardware en los servidores y puestos del IEO con el fin de aprovechar al máximo los recursos informáticos del cliente. Estos componentes pueden ser de módulos de memoria, procesadores, tarjetas, etc., que aportará el cliente para su implantación.
- Instalación y configuración en red de los equipos y periféricos informáticos existentes y de aquellos que se vayan incorporando a la plataforma del IEO.
- Resolución de averías en ordenadores de sobremesa, portátiles y periféricos (escáner, impresoras,...). En caso de tener que utilizar componentes nuevos, éstos serían facilitados por el IEO.
- Gestión de la infraestructura del cableado del edificio (mantenimiento, creación, etc).
- Gestión del inventario de los equipos, con la herramienta indicada por el cliente.
- Gestión de averías de los equipos informáticos. En caso de avería de equipos en garantía incluidos en el contrato, la empresa adjudicataria asumirá la gestión de las garantías del hardware con el fabricante y llevará a cabo el mantenimiento del software desde el primer día de entrada en vigor del contrato.
- La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

3.2 ÁMBITO SOFTWARE

- Instalación y administración de equipos bajo sistemas operativos Windows, Unix y Linux.
- Instalación y administración de servidores bajo sistemas operativos Windows, Unix y Linux.
- Configuración de servidores en entornos virtuales (VMware)
- Configuración de servicios típicos en una red informática:
 - Direccionamiento IP
 - Servicio de nombres de dominio (DNS)
 - Asignación dinámica de direcciones IP (DHCP)
 - Configuración de protocolos como NetBIOS o SMB para conexión a sistemas “antiguos” como Windows 95/98.
 - FTP, Telnet
 - Gestión de dominios
- Mantenimiento del Directorio Activo: Altas y bajas de usuarios, de grupos, asignación de permisos, creación de perfiles, políticas de expiración de password, políticas de seguridad, etc.
- Mantenimiento de cuentas de correo y configuración de Servicio de correo.
- Implantación de una política de seguridad para crear un entorno seguro y fiable:
 - Contraseñas que caduquen cada cierto tiempo.
 - Contraseñas con un número mínimo de caracteres.
 - Auditoria de los usuarios y grupos creados para evitar accesos no permitidos o manipulaciones indebidas de la información.
- Configuración de los accesos remotos mediante RAS.
- Configuración e implementación de reglas en el cortafuego (Stonegate).
- Optimización de los equipos instalados: vigilancia del espacio libre en los discos duros, ejecución de aplicaciones para acelerar el rendimiento de las máquinas, eliminación de software y ficheros innecesarios.
- Revisión de los logs de sucesos: revisión de los ficheros de sucesos, de manera que se localicen rápidamente errores y alarmas generados por esos servidores.
- Automatización de tareas de administración.
- Aprovechando las tecnologías que nos ofrece Microsoft con Windows 2003 ó 2008, se pueden diseñar scripts de forma que las operaciones de administración estén automatizadas en un alto grado. Estas tareas incluirían:

- Copias de seguridad
- Actualización de antivirus (Kaspersky). Tanto en consola administrativa como en clientes.
- Instalación de software en remoto
- Reparación de software de forma automática
- Vigilancia del estado de los servidores y alarmas en caso de fallos.
- Soporte técnico a usuarios
 - Asistencia a usuarios in situ en el empleo de herramientas ofimáticas.
 - Detección de incidencias y posterior solución.
 - Gestión de las incidencias desde su apertura hasta su atención y cierre, utilizando la herramienta que proporcione el IEO para ello.
- Administración de Servidores de Internet
 - Administración y configuración de Servidores de Internet bajo distintas plataformas: Internet Information Server y Proxy Server (Windows), Apache, Tomcat, etc.
- Instalación de software en equipos y periféricos
 - Instalación del software de nuevos equipos bajo sistemas operativos Windows, Unix y Linux.
 - Instalación y configuración de periféricos informáticos. Carga de drivers para poner en funcionamiento estos nuevos dispositivos.
 - Preparación de imágenes o maquetas en CD para posibilitar clonaciones masivas de equipos y reducir el tiempo para poner operativos dichos equipos.
 - Soporte y resolución de problemas relacionados con ofimática, en concreto, con los productos de la familia Office y cualquier otro software comercial existente.
 - Instalación, configuración y actualización de las aplicaciones existentes en el cliente y de aquellas que se vayan incorporando en la vigencia del contrato.
- Actualización de firmas en equipos.
- Generación de informes de incidencias y averías, utilizando si está operativa, la herramienta de gestión de incidencias propia del cliente.
- Mantenimiento y actualización de la plataforma
 - Previsión de necesidades de almacenamiento y rendimiento del sistema.
 - Actualización de software antivirus. Ya sea en versiones de puesto individual o en su versión corporativa, se perseguirá disponer de una plataforma segura. Se crearán políticas de actualización de antivirus de forma que se disponga siempre de la última versión instalada.
 - Apoyo y asesoramiento en la adquisición de nuevos productos, en cuanto a las características, compatibilidad con los sistemas existentes, etc.

- Actualizaciones de todo tipo de software informático, según surjan las necesidades durante la vigencia del contrato.
- Realización de auditorías de red para vigilar el software instalado, incluso definir scripts que persigan el software licenciado y el software “pirata” instalado en los equipos.
- Actualización de parches de seguridad y service packs
 - Se vigilará la liberación de parches y mejoras en los sistemas operativos instalados para ir integrándolos en los mismos, protegiendo de cualquier nueva vulnerabilidad que se descubra.
 - Estas actualizaciones se programarán de acuerdo con el cliente para acordar procedimiento y momento óptimo. Estas incidencias se llevarán a cabo en horas de mínimo impacto sobre el resto del servicio.
- Para optimizar las actualizaciones en el entorno Microsoft, se podrá configurar un servidor Windows con el servicio de actualización automática de software (SUS, Software Update Services).
- Control y monitorización del rendimiento de los servidores
 - A través de las herramientas propias del sistema operativo (Performance Monitor,...) o con herramientas del cliente, se crearán informes de rendimiento para mantener en sintonía los requerimientos de las aplicaciones con el hardware existente.
 - Creación de avisos y alarmas para detectar rápidamente cualquier problema que afecte al servicio de los servidores.
- Asesoramiento para implantar una redundancia entre los servidores principales y de respaldo
 - Instalación de los mismos servicios en distintos servidores para crear la adecuada redundancia de forma que si falla el servidor principal, el secundario pueda tomar su lugar.
- Gestión del sistema de almacenamiento de los servidores
 - Comprobación del espacio libre en los discos: para ello, se diseñarán scripts que revisen periódicamente el espacio en disco y muestren alarmas si se supera el 75% de espacio usado. Estos scripts se ejecutarán cada 24 horas.
- Definición y ejecución de políticas de backup
 - Los datos son el elemento crítico de toda red, así como su constante disponibilidad. Es fundamental evitar su pérdida con adecuadas políticas de backup. Los técnicos revisarán los dispositivos hardware y software instalados para las copias de seguridad proponiendo las mejoras necesarias. Los elementos DAT, DLT, LTO,... serán gestionados de forma que quede asegurada la existencia de un backup seguro de la información.
 - Definición de los dispositivos hardware destinados a la copia de datos.
 - Definición de los datos a salvar.

- Definición del tipo de copia de seguridad más adecuada, ya sea incremental, diferencial o completo, en función de: cantidad de datos a copiar y ventana de backup.
- Definición de la periodicidad de los datos a salvar, como mínimo un backup diario, incremental o diferencial, de ficheros (datos de usuarios, bases de datos, correo,...) y un backup semanal completo de todos los datos y del sistema operativo.
- A nivel de sistemas operativos Windows se hará como mínimo una copia mensual del ERD (disco de recuperación de emergencia) de cada servidor y una copia del ERD después de cada modificación software o hardware de un equipo.
- Automatización del proceso de copia (creación de los jobs de copia de datos).
- Revisión periódica de la corrección de los datos almacenados mediante restauraciones aleatorias de ficheros.
- Desarrollo de planes de contingencia
 - Se podrá analizar el parque de servidores y se recomendarán soluciones de cara a tener una redundancia total en los mismos, si no existiera ya. Estas soluciones pueden ser de cluster o similares.
 - Con soluciones de tipo cluster, RAID de discos, etc. se podrá asegurar una disponibilidad 24x7. Nos aseguraremos que ante el fallo de cualquier servidor principal, el servicio no se verá afectado ya que entrarán en funcionamiento los servidores de respaldo.
 - Sería recomendable hacer una prueba mensual de contingencia para comprobar que los servidores de respaldo pueden tomar las funciones de los servidores principales.
- Desarrollo, Mantenimiento y Explotación de Aplicaciones:
 - Estas tareas comprenden desde el estudio del ámbito donde se ejecutará el servicio, el análisis, diseño, desarrollo y prueba de nuevas aplicaciones y módulos, así como el mantenimiento de aplicaciones existentes, hasta la documentación de los procedimientos realizados para la creación de nuevas aplicaciones y optimización de las ya existentes utilizadas en el IEO en entorno de Macros Ofimáticas y Aplicaciones en Visual Basic.
 - Análisis del uso de las diferentes aplicaciones ya implementadas y la posibilidad de mejora de cada una de ellas, dando prioridad a las aplicaciones más críticas y con mayores cargas de trabajo.
 - Estructura funcional del desarrollo de aplicaciones orientado a seguir los pasos y procedimientos descritos en la metodología MÉTRICA definida por el Consejo Superior de Administración Electrónica.
 - Quedan incluidas en este ámbito las diferentes páginas webs e intranet que dependen del IEO y que se gestionan desde los Servicios Centrales y diferentes Centros Oceanográficos

4 DURACIÓN

El presente contrato tendrá una duración de 12 meses, a partir del 1 de enero de 2014.

5 LUGAR DE EJECUCIÓN Y HORARIO MÍNIMO

El servicio deberá ser prestado todos los días laborables del periodo de vigencia del contrato, con una o varias personas por centro, atendiendo in situ, dentro de cada centro de los enumerados a continuación, a todas las direcciones y con el horario mínimo señalado.

Durante la vigencia del servicio, se podrá cambiar alguna de las direcciones señaladas, siempre dentro de la misma provincia, sin que esto suponga variación alguna de los demás términos del contrato.

Asimismo se podrá flexibilizar el horario señalado, siempre que los cambios no supongan una minoración de horas totales anuales ni variación de alguno de los demás términos del contrato, y los gestores de cada centro lleguen a un acuerdo con la empresa adjudicataria.

5.1 Servicios Centrales Madrid

Dirección: C/ Corazón de María 8. 28002 Madrid

Horario: Técnico 1: De Lunes a Viernes, de 8:30 a 14:00 y de 15:30 a 18:00

Administrador Senior: De Lunes a Viernes, de 8:30 a 14:00 y de 15:30 a 18:00

5.2 Centro Oceanográfico A Coruña

Dirección: Pº Marítimo Alcalde Francisco Vázquez 10. 15001 A Coruña

Horario: De Lunes a Jueves, de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00

Viernes, de 8:00 a 14:00

5.3 Centro Oceanográfico Baleares

Dirección: Muelle de Poniente s/n. 07015 Palma de Mallorca y Estación Jaume Ferrer, de la Mola, en Menorca

Horario: De Lunes a Jueves, de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00

Viernes, de 8:00 a 14:00

NOTA

Excepcionalmente, este equipo deberá poder ir a la sede situada en Menorca cuya dirección es Carretera de la Mola s/n, 07700 Mahón dos veces al año durante dos días. Esta opción sería en el caso de no poder solventar los problemas remotamente.

Este desplazamiento y posible alojamiento será por cuenta de la empresa que preste el servicio quedando el IEO exento de todo gasto.

5.4 Centro Oceanográfico Cádiz

Dirección: Puerto pesquero, muelle de levante s/n. 11006 Cádiz

Horario: De Lunes a Jueves, de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00
Viernes, de 8:00 a 14:00

5.5 Centro Oceanográfico Gijón

Dirección: Av. Príncipe de Asturias 70 bis. 33212 Gijón (Asturias)

Horario: De Lunes a Jueves, de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00
Viernes, de 8:00 a 14:00

5.6 Centro Oceanográfico Murcia / Planta de Cultivos Mazarrón/Tanque

Direcciones: 1. C/ Varadero 1. Lo Pagan. San Pedro del Pinatar. 30740 Murcia
2. Ctra. de la Azohía s/n. Puerto de Mazarrón. 30860 Murcia
3. Rambla de Valdelentisco s/n,30868 Isla Plana, Cartagena Murcia

Horario: A realizar en las 3 direcciones según necesidades del servicio
De Lunes a Jueves, de 8:00 a 14:00 y de 15:30 a 18:00
Viernes, de 8:00 a 14:00

5.7 Centro Oceanográfico Vigo / Planta de Cultivos Vigo

Dirección: 1. Cabo Estai, Canido s/n. 36200 Vigo
2. Edificio Beiramar. Av. Beiramar 35. 36202 Vigo

Horario: A realizar en las 2 direcciones según necesidades del servicio
Administrador Senior: De Lunes a Viernes, de 8:00 a 14:00

5.8 Centro Oceanográfico Málaga

Dirección: Puerto Pesquero s/n. 29640 Fuengirola (Málaga)

Horario: De Lunes a Viernes, de 8:00 a 14:00

5.9 Centro Oceanográfico Santander / Planta de Cultivos El Bocal

Direcciones: 1 Promontorio San Martín, s/n Apdo. 240 39080 Santander
2 Barrio Bolado, s/n El Bocal-Monte 39012 Santander

Horario: De Lunes a Viernes, de 8:00 a 14:00

5.10 Centro Oceanográfico Canarias / Planta de Cultivos Canarias

Direcciones: Dársena Pesquera. Carretera de San Andrés s/n

Horario: De Lunes a Viernes, de 8:00 a 14:00

6 EQUIPO DE TRABAJO

CENTRO	PERFIL	HORAS ANUALES	CON SUSTITUCIÓN DE PERSONAL POR AUSENCIA EN VACACIONES
C.O. A CORUÑA	Técnico de sistema	2080	SI
C.O.CADIZ	Técnico de sistema	2080	SI
C.O.BALEARES	Técnico de sistema	2080	SI
MADRID SS.CC.	Técnico de sistema	1792	NO
MADRID SS.CC.	Administrador de sistema Sénior	2080	SI
C.O. MURCIA	Técnico de sistema 1	2080	SI
C.O. GIJON	Técnico de sistema	2080	SI
C.O. VIGO	Administrador de sistema Sénior	1344	NO
C.O. SANTANDER	Técnico de sistema	208	NO *
C.O. TENERIFE	Técnico de sistema	208	NO *
C.O. MALAGA	Técnico de sistema	208	NO *
PLANTA CULTIVO SANTANDER	Técnico de sistema	300	NO**
PLANTA CULTIVO MURCIA/TANQUE	Técnico de sistema 2	300	NO**

NOTAS

* El equipo asignado en Málaga, Santander y Tenerife será de 26 días (8 horas/día) para cada centro repartidas a lo largo de la duración del contrato. Dicho servicios se requerirá para periodos vacacionales o ausencias prolongadas del personal del centro.

** El equipo asignado en Planta de Cultivo Santander y Planta de Cultivo Murcia será de 50 días (6 horas/día) para cada centro repartidas a lo largo de la duración del contrato. Dicho servicios se requerirá una vez por semana hasta cubrir todas las horas. Dichos trabajos se realizará en el centro o en la planta de cultivo según necesidades del servicio.

Los perfiles de estos cuatro centros no serán necesarios presentarlos y no serán valorados en el informe Técnico. Deberán ser presentados 15 días antes del inicio de servicio a la persona responsable del IEO.

Para las labores de coordinación y dirección de los trabajos, así como para la interlocución con la Dirección del Centro y la Dirección Administrativa, la empresa adjudicataria designará a un director del servicio, con el perfil que se detalla más adelante.

6.1 MODIFICACIÓN EN LA COMPOSICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

En el caso de sustitución de algún componente del servicio, la empresa adjudicataria informará por escrito al IEO, con quince días naturales de antelación. La empresa adjudicataria preverá un solapamiento de 5 días hábiles entre la persona saliente y entrante y no facturará durante ese período por la persona sustituta.

La empresa adjudicataria designará un candidato que cumpla el perfil de cualificación técnica solicitado en este pliego de prescripciones técnicas, lo que será aceptado por el IEO.

6.2 PERFILES

Se especificará cada miembro del equipo al centro que estará asignado y al perfil al que optará dentro de cada centro.

Cada perfil deberá cumplir con las especificaciones descritas en este Pliego de Prescripciones Técnicas y se valorará, de manera positiva, toda aquella formación descrita en el apartado "Entorno tecnológico actual".

Los perfiles se deben ajustar al mínimo exigido en este Pliego de Prescripciones Técnicas, por lo que el incumplimiento de estas especificaciones puede ser motivo de exclusión del concurso.

El servicio constará de dos perfiles:

TÉCNICO DE SISTEMAS

El perfil requerido para este servicio deberá ajustarse a los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de sus funciones especificadas en el apartado 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas "Descripción del Servicio".

Serán hitos de formación profesional cualificada los cursos impartidos por una empresa especializada y certificada, de **al menos 25 horas de duración** cuyo programa esté relacionado con las materias especificadas en los apartados que se detallan a continuación. Será formación equivalente y puntuable, en los mismos términos, haber realizado trabajos con dedicación plena en los últimos 4 años y durante un **mínimo de año y medio** en las mismas materias. Ésta deberá ser acreditada mediante certificaciones o con referencias para poder ser contrastada para su valoración.

Los perfiles deberán de cumplir obligatoriamente con los siguientes requerimientos :

- Titulación relacionada con el perfil que se solicita

- Sistemas Operativos Windows.
- Configuración, personalización e instalación de equipos informáticos y periféricos en entorno Windows.
- Instalación y configuración en software.
- Mantenimiento y configuración de correo electrónico.
- Volcado de información local a nuevos ordenadores procedente de equipos a sustituir.
- Soporte a usuarios (hardware y software).
- Configuración de redes TCP/IP.
- Administración del Directorio Activo de Microsoft.

Todos aquellos perfiles que no cumplan con estos hitos serán excluidos del presente concurso.

Por otro lado, será puntuada positivamente toda la formación recibida o impartida, de **al menos 25 horas de duración**, cuyo programa esté relacionado con las materias especificadas en el apartado “Entorno Tecnológico actual”.

ADMINISTRADOR DE SISTEMAS SENIOR

El perfil requerido para este servicio deberá ajustarse a los conocimientos generales y específicos para el desarrollo de sus funciones especificadas en el apartado 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas “Descripción del Servicio”.

Serán hitos de formación profesional cualificada los cursos impartidos por una empresa especializada y certificada, de **al menos 25 horas de duración** cuyo programa esté relacionado con las materias especificadas en los apartados que se detallan a continuación. Será formación equivalente y puntuable, en los mismos términos, haber realizado trabajos con dedicación plena en los últimos 4 años y durante un **mínimo año y medio** en las mismas materias. Ésta deberá ser acreditada mediante certificaciones o con referencias para poder ser contrastada para su valoración.

Los perfiles deberán de cumplir obligatoriamente con los siguientes requerimientos

- Titulación relacionada con el perfil que se solicita
- Administración de sistemas operativos Windows y componentes (DNS, Directorio Activo)
- Administración de sistemas operativos Linux (RedHat, Ubuntu, etc.)
- Administración de plataforma de virtualización VMware
- Administración de antivirus
- Administración de firewalls
- Administración de plataformas de correo electrónico.
- Configuración de redes TCP/IP.

Todos aquellos perfiles que no cumplan con estos hitos serán excluidos del presente concurso.

Por otro lado, será puntuada positivamente toda la formación recibida o impartida, de **al menos 25 horas de duración**, cuyo programa esté relacionado con las materias especificadas en el apartado “Entorno Tecnológico actual”

6.3 PERFIL DIRECCIÓN DEL SERVICIO

El perfil del director responsable de servicio se encargará de coordinar y dirigir a los técnicos designados por la empresa adjudicataria en las labores requeridas en este concurso. Deberá acreditar más de 6 años realizando tareas de Jefatura y Gestión de proyectos.

Llevará las relaciones entre el Centro y la Dirección Administrativa y será el encargado de trasladar las instrucciones necesarias al equipo mencionado.

Será el encargado de trasladar al IEO los cambios en el personal asignado que pudieran tener lugar, ya sea de forma temporal como permanente, con la suficiente antelación, así como proponer al IEO los candidatos que haya preseleccionado para cubrir los puestos que vayan a quedar vacantes.

Su dedicación será parcial, pudiendo llevar las relaciones con el IEO desde su puesto de trabajo habitual.

Entre las labores que deberá realizar se encuentran:

- Gestión de todo el equipo de trabajo asignado al servicio, controlando los tiempos de dedicación, consumo de recursos e interrelación entre bloques funcionales.
- Motivación constante y conveniente del equipo de trabajo.
- Canal de comunicación intermedio entre el personal asignado al servicio y los mandos superiores.
- Planificación de tareas desglosadas en actividades, tiempos, costes y recursos.
- Toma de decisiones de acuerdo a los objetivos y acuerdos de niveles de servicio aplicados.
- Resolución de problemas que aparecen en el desarrollo del servicio.
- Garantizará respuestas rápidas ante incidencias importantes.
- Envío de los informes de seguimiento por centro y técnico a primeros de cada mes, convenientemente certificados por el IEO.

Todos aquellos perfiles que no cumplan con estos hitos serán excluidos del presente concurso.

6.4 CERTIFICACIÓN DE LOS TRABAJOS

El control tanto de cumplimiento de los horarios fijados de servicio, como de la buena ejecución del mismo será certificada por jefe de proyecto asignado por el IEO. La certificación se basará en la aprobación del informe de seguimiento mensual que le presente la empresa adjudicataria, a primeros del mes siguiente a la ejecución del trabajo.

Dicho informe será homogéneo para todos los centro e incluirá, como mínimo:

- Centro en el que se han realizado los trabajos
- Mes del informe
- Horas realizadas por día laborable
- Horas totales mensuales

7 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

Durante la ejecución objeto del contrato, la empresa adjudicataria acepta expresamente que todos aquellos trabajos ejecutados, así como toda la documentación, tanto técnica como funcional, generada, los derechos de explotación y los programas desarrollados al amparo del presente contrato, corresponden únicamente al IEO, con exclusividad y a todos los efectos, al amparo del R.D. Legislativo 1/1996 de 12 de abril (texto refundido de la propiedad intelectual).

7.2 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en el pliego de prescripciones técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999. Serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

La empresa adjudicataria se compromete a mantener absoluta confidencialidad y a no revelar o ceder datos a terceros, proporcionados por el IEO u obtenidos como consecuencia de la ejecución del presente contrato, para cualquier otro uso no previsto como necesario en el mismo, ni aún para su conservación, especialmente los datos carácter personal.

La empresa adjudicataria adoptará las medidas oportunas para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

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 que esta no es recuperable 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.

Estas operaciones se realizarán en presencia de un responsable de seguridad informática del centro directivo y requerirán la aprobación de un auditor informático interno o externo al Departamento. A la vista del informe de estos dos expertos y del consentimiento del responsable o responsables de los ficheros que contuviese anteriormente el equipo se podrá autorizar la salida de estos equipos manipulados de la forma indicada con la autorización del Director Técnico.

8 OBLIGACIONES LABORALES, DE SEGURIDAD SOCIAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de la legislación vigente, la empresa adjudicataria se compromete a cooperar con el IEO en la aplicación de la normativa vigente sobre prevención de riesgos laborales. A tal fin, colaborará con ésta en el establecimiento de los medios de coordinación necesarios.

8.1 Obligaciones Laborales

Sin perjuicio de las demás obligaciones a las que la empresa adjudicataria se compromete, dicha empresa actúa en calidad de empleador del personal destinado a la actividad contratada, dirigiendo y coordinando todas las tareas y actividades de dicho personal.

La empresa adjudicataria debe cumplir con todas y cada una de las disposiciones legales, fiscales, laborales y de Seguridad Social respecto al personal designado para la ejecución de la actividad contratada y encontrarse al corriente de sus obligaciones de índole laboral y de Seguridad Social.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición del equipo de trabajo el **equipamiento, herramientas, software y materiales** necesarios para desarrollar los servicios contratados, se hará cargo de los gastos adicionales incurridos por ellos mismos en la prestación del servicio y facilitará cursos de formación que se ajusten a las funciones requeridas en cada caso.

El equipo asignado por la empresa adjudicataria irá, en todo momento dentro de las dependencias, acreditado con una tarjeta identificativa donde figure su foto, nombre y apellidos y la empresa a la que pertenezca. Dicha identificación será proporcionada por la empresa adjudicataria.

Por consiguiente y en virtud de lo aquí expuesto, no existirá vínculo laboral alguno entre el personal de la empresa adjudicataria que preste el servicio y el IEO, siendo una relación contractual meramente mercantil lo existente entre ambas partes.

8.2 Prevención de riesgos laborales

La empresa adjudicataria observará, en la ejecución de los servicios objeto de la presente Oferta, cuantas medidas de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud exijan las disposiciones legales vigentes, o aun sin ser legalmente exigibles, aconseje la prudencia para evitar que se produzcan accidentes, se causen daños o perjuicios a terceros o se incurra en infracciones sancionables penal o administrativamente.

En consecuencia, la empresa adjudicataria asumirá cuantas responsabilidades se deriven del incumplimiento de la normativa vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales, tanto en lo que se refiere a la actividad contratada con el IEO, como a la que a su vez subcontrate con terceros en los términos establecidos por la

Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, la Ley 54/2003 de reforma del Marco normativo de la prevención de riesgos laborales y demás legislación aplicable.

Así mismo, la empresa adjudicataria tendrá, en todo momento, a disposición del IEO, la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo

9 NOTIFICACIONES

Toda notificación o comunicación entre las partes, así como cualquier modificación o ampliación de los términos, precios o servicios incluidos en el presente contrato, deberán tramitarse por escrito, no teniendo validez compromisos (especialmente verbales) que se contraigan al margen del presente documento.

10 FORMACIÓN

En el caso de que el personal necesitara formación específica para acometer las tareas encomendadas de acuerdo con el contrato, ya sea por evolución de la tecnología, incorporación de nuevas versiones de la línea de productos o acometimiento de nuevas tareas, según los requisitos técnicos exigidos, la empresa adjudicataria pondrá los medios a su cargo para satisfacer dicha necesidad. Dicho tiempo de formación no se computará a efectos de tiempo de ejecución del contrato.

11 PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD

En la oferta el licitador indicará los niveles de calidad del servicio así como su seguimiento para que se cumplan.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio ofertados por la empresa adjudicataria serán de obligado cumplimiento. En caso de incumplimiento se aplicarán de forma automática las penalizaciones ofertadas.

En cualquier caso, las medidas de calidad del servicio se realizarán de forma mensual, en el informe de seguimiento de los servicios prestados indicado en el apartado "Perfil Dirección del Servicio".

12 ENTORNO TECNOLÓGICO ACTUAL

Todos los centros disponen de conexión a la red corporativa de datos y a la red corporativa de voz. Quedan excluidas de este concurso las actuaciones sobre dichas redes cuya responsabilidad no recaiga en el IEO y por tanto no estén incluidas en el apartado de "Descripción del Servicio".

En general, todos los centros disponen de elementos Hardware y Software comunes, aunque pueden existir ciertas particularidades por centro, que deberán ser atendidas por el técnico o técnicos asignados a dicho centro. A continuación se presenta una lista no exhaustiva de dichos elementos.

12.1 ÁMBITO HARDWARE

- Red de área local Windows bajo TCP-IP en la que se encuentran integrados los servidores de bases de datos, de aplicaciones.
- Instalación de Ordenadores personales, impresoras o scanner locales y en red de varias marcas.
- Cortafuegos Stonegate.
- Switches y Routers (HP)

12.2 ÁMBITO SOFTWARE

- Sistemas Operativos de Servidores : Windows Server y Linux (RedHat y Ubuntu)
- Virtualización con VMWare
- Microsoft Office 2003 o superior
- Administración de Bases de Datos (ORACLE o MySql)
- Correo electrónico Exchange 2003 o superior
- Antivirus Kaspersky
- Programación en HTML, XML, Java, Javascript, Css, Php. Ajax
- Software específico del IEO
 - Aplicaciones de gestión económica y personal (Sorolla, SIC3, Nedaes, Badaral,etc)

13 OFERTAS

Las ofertas deberán entregarse en formato papel por duplicado y una copia en formato electrónico.

Cualquier incumplimiento de estos Pliegos de Prescripciones Técnicas podrá ser motivo de exclusión del presente concurso.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, deberá estar obligatoriamente estructurada de la siguiente forma:

- **MEMORIA DESCRIPTIVA**

Identificación de la oferta y acatamiento con carácter general a las condiciones del pliego.

Capacidad, certificaciones y medios específicos de la empresa en relación con el objeto del Servicio.

- Herramientas de gestión y apoyo.
- Estructura e instalaciones con especial detalle sobre las disponibles en las comunidades donde el IEO posee Centros Oceanográficos.

- **FORMACIÓN ACADÉMICA Y PROFESIONAL CUALIFICADA**

Poseer una formación profesional cualificada relacionada con el objeto del contrato. También se puntuará de manera positiva aquella formación relacionada con el epígrafe “Entorno Tecnológico actual”.

- **PLAN DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CALIDAD**

- **OTRAS MEJORAS QUE NO ESTÉN CONTEMPLADAS EN EL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

- Aumento cuantitativo del servicio
- Equipo de trabajo de respaldo para solución de incidencias de carácter extraordinario.

EL DIRECTOR

EL ADJUDICATARIO

Eduardo Balguerías Guerra