

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expediente: CONTR 2024 252072

Título: SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO ESPECIALIZADO PARA ELECTRÓNICA DE NÚCLEO DE RED

Localidad: Sevilla



RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 1 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Sumario

1. Introducción.....	3
2. Justificación.....	3
3. Objeto del contrato.....	3
4. Condiciones generales.....	4
4.1. Condiciones para el soporte.....	4
4.2. Duración del soporte.....	5
4.3. Información de base.....	5
4.4. Propiedad intelectual de los trabajos.....	5
4.5. Lugar de realización de los trabajos.....	5
4.6. Información de base.....	6
4.7. Confidencialidad de la información.....	6
4.8. Protección de datos personales.....	6
4.9. Seguridad de la información.....	6
4.9.1. Esquema Nacional de Seguridad.....	6
4.10. Transferencia tecnológica.....	7
4.11. Igualdad de género.....	7
5. Lotes y Presupuesto.....	7

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 2 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



1.Introducción

El presente pliego tiene por objeto establecer las condiciones que regirán la contratación de un servicio de soporte técnico especializado para el concentrador principal (core) de la infraestructura de Telecomunicaciones de los Sistemas de Información de la Consejería de Agricultura, Pesca, Agua y Desarrollo Rural.

El mismo está orientado a describir los objetivos a cubrir, establecer las condiciones que regirán la contratación y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos.

Asimismo, pretende enmarcar los aspectos organizativos y los diferentes servicios demandados para poder asegurar la gestión integral de las infraestructuras y la calidad de los trabajos.

Las empresas licitadoras deberán realizar todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento aportando las soluciones más adecuadas a las necesidades y requerimientos expresados. Ciertos aspectos serán objeto de especial valoración según las condiciones que se describen en el pliego de cláusulas administrativas particulares (en adelante, PCAP).

2.Justificación

Véase la memoria justificativa.

3.Objeto del contrato

Se establece como objetivo de la presente licitación la prestación del siguiente servicio:

- Contratación de servicios de soporte del fabricante en modalidad 24x7 de los dos equipos Alcatel OS6900-X40-F, con tiempo de respuesta máximo de 4 horas y garantía de reemplazo de piezas “Next Business Day”
- Adicionalmente se incluyen servicios de soporte técnico de nivel 3 realizado por personal propiamente certificado por parte de la empresa adjudicataria, incluyendo:
 - Acceso vía telefónico y web al servicio de soporte.

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 3 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



- Diagnóstico remoto ante incidencias y/o averías
- Mantenimiento de versiones software del sistema operativo (minor y major releases)

Este soporte técnico de nivel 3 debe incluir una bolsa de al menos 40 horas al año, con objeto de asistir al equipo técnico de CAPADR en actividades de apoyo, ajuste, parametrización, chequeo y análisis de los equipos de red, actualizaciones de software, revisiones o reconfiguraciones, siempre a demanda de la Consejería. Para la realización de estas actividades se contemplan los siguientes servicios:

- Intervención in-situ de Soporte Técnico en horario laboral y fuera del mismo
- Intervención remota de Soporte Técnico en horario laboral y fuera del mismo
- Disponibilidad ante intervenciones en horario laboral y fuera del mismo.
- Consultoría y asesoría técnica.

4. Condiciones generales

4.1. Condiciones para el soporte

La recepción de peticiones para soporte técnico se realizará únicamente en horario laboral.

El servicio técnico de disponibilidad/intervención podrá realizarse tanto dentro como fuera del horario laboral, solicitándose con un mínimo de 5 días de antelación.

Para los casos en los que se prevea la necesidad de contar con la disponibilidad de soporte y/o intervención para una fecha concreta, se contempla el servicio de disponibilidad de un técnico para su intervención inmediata en caso de necesidad, en una fecha y ventana de tiempo definida. En este caso el plazo para solicitar este servicio será de 7 días naturales de antelación.

Para la prestación de todos estos servicios se consideran dos tipos de horarios:

- Horario laboral: de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 20:00
- Horario extraordinario: festivos, sábados, domingos y de lunes a viernes no festivos en horario de 20:00 a 8:00.

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 4 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.2. Duración del soporte

Los servicios de soporte y mantenimiento objeto de esta contratación tendrán una duración de **2 años** desde el día siguiente al de la firma del contrato, sin descartar la posibilidad de establecer una prórroga por 12 meses.

4.3. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

4.4. Propiedad intelectual de los trabajos

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por el contratista como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de la Junta de Andalucía, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello la empresa adjudicataria autora material de los trabajos.

La empresa adjudicataria renunciará expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato pudiera corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de la junta de Andalucía.

Específicamente todos los derechos de explotación y titularidad de las aplicaciones informáticas y programas de ordenador desarrollados al amparo de esta contratación, corresponden únicamente a la Junta de Andalucía.

4.5. Lugar de realización de los trabajos

El lugar de realización de los posibles trabajos, serán las instalaciones que el adjudicatario disponga para tal efecto, pero a petición del Responsable del Contrato, por necesidades propias de la intervención o para la óptima realización del proyecto, existe la posibilidad de que algunos trabajos se deban desarrollar en el Centro de Proceso de Datos de la propia Consejería.

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 5 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



4.6. Información de base

La Junta de Andalucía facilitará a la empresa adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente contrato. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Junta de Andalucía y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la Junta de Andalucía.

4.7. Confidencialidad de la información

La información a la que tenga acceso la empresa como consecuencia del contrato tendrá un carácter confidencial. Se considera expresamente como información confidencial toda la información a la que tenga acceso, vea, escuche o pueda deducir durante los trabajos a realizar o estancias en áreas seguras de la Consejería (centros de proceso de datos, almacenes, etc). El personal de la empresa adjudicataria debe asumir el compromiso de confidencialidad y salvaguarda de toda esta información confidencial. La empresa adjudicataria será responsable de todos los daños y perjuicios que se deriven como consecuencia del incumplimiento doloso o culposo del anterior compromiso.

4.8. Protección de datos personales

Por la propia naturaleza del contrato que se licita, el adjudicatario en ningún caso accede a datos de carácter personal. Teniendo acceso exclusivamente a la información técnica propia del desarrollo del servicio.

4.9. Seguridad de la información

En materia de seguridad de la información el desarrollo de los trabajos se ajustará a las medidas que le sean de aplicación según lo establecido en la norma ISO/IEC 27001:2005, al Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad y a las recogidas en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información de CAPADR.

4.9.1. Esquema Nacional de Seguridad

Se aplicarán las medidas de seguridad indicadas en el anexo II del ENS, en función de los tipos de activos presentes en el sistema de información y las dimensiones de información relevantes, considerando que el sistema de información recae en la categoría de seguridad básica conforme a los criterios establecidos en el anexo I del ENS.

Además, se deberá atender a las mejores prácticas sobre seguridad recogidas en las series de documentos CCN-STIC (Centro Criptológico Nacional-Seguridad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones), disponibles en la web del CERT del Centro Criptológico Nacional (<http://www.ccn-cert.cni.es/>), así como a las recomendaciones de Andalucía- CERT, como centro especializado en la materia en el ámbito andaluz.

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 6 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	



Además, se incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información, cuando dicha certificación exista.

4.10. Transferencia tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por la Consejería de Agricultura, Ganadería, Pesca, Agua y Desarrollo Rural 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.

4.11. Igualdad de género

De conformidad con la normativa en vigor para la igualdad efectiva de mujeres y hombres en Andalucía, se exigirá a la empresa adjudicataria:

- El uso no sexista del lenguaje en la totalidad de los documentos emitidos.
- La desagregación por sexo de los informes, memoria parcial y/o final que contengan datos estadísticos, que, en su caso, se generen y siempre que aquella sea factible.
- La no exhibición de las personas como inferiores o superiores en dignidad humana en función de su sexo, o como meros objetos sexuales, que eviten los estereotipos sexistas y que potencien la diversificación sexual, de roles y de identidades de género.

5. Lotes y Presupuesto

Se detallan en el Pliego de Clausulas Administrativas Particulares.

EL JEFE DEL SERVICIO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN SECTORIALES DE AGRICULTURA

Fdo: Rafael Ayerbe Bernal

RAFAEL AYERBE BERNAL		16/04/2024 12:26:44	PÁGINA: 7 / 7
VERIFICACIÓN	NJyGwt3pkZc7brJO2x3wHKJBonOxSt	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	