LUIS GONZALEZ RUIZ (1 de 1)
Gerente
Fecha Firma: 31/03/2025
HASH: 16161216fcad6df7e199759d23b4cf44

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA MANTENIMIENTO DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS, DE SEGURIDAD Y REDES DE LA FUNDACIÓN PÚBLICA ANDALUZA DEL PARQUE TECNOLÓGICO DE LA SALUD DE GRANADA POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

EXPTE: CONTR 2025 66 FPAPTS

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 11

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO 2
2. OBJETO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO 2
3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR 2
4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO 4
5. EQUIPO DE TRABAJO 6
6. LISTADO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS EN LA FUNDACIÓN PTS 8
7. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS. 8
8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS 9

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://pisgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 11

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

Dentro de las actuaciones de la Fundación Pública Andaluza Parque Tecnológico de la Salud de Granada (en adelante Fundación PTS) se encuentra el mantenimiento técnico, tanto en el aspecto preventivo como correctivo, de todo el parque de servidores, ordenadores, redes y periféricos de la Fundación.

El servicio que se pretende contratar servirá de soporte y deberá responder ágil y eficazmente a los problemas técnicos que se puedan producir en las distintas áreas de la entidad, independientemente de su ubicación física y del tipo de avería que se produzca en los equipos a mantener.

2. OBJETO Y EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El presente pliego establece las condiciones técnicas que regirán la contratación de los servicios de mantenimiento de los sistemas informáticos, de seguridad y redes de la Fundación PTS.

El objetivo del contrato es garantizar el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura informática dentro del edificio donde se ubica la Fundación PTS, optimizar su rendimiento y responder ágilmente ante incidencias que puedan comprometer la operatividad de la Fundación.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS A PRESTAR

Servicio de asistencia técnica para mantenimiento de los ordenadores, sistemas, redes y periféricos (hardware), situados en las instalaciones de la Fundación PTS y/o puntualmente en cualquiera de sus edificios (en caso de tener que atender incidencias urgentes o graves), con el objeto de asegurar el correcto funcionamiento de los mismos.

Los servicios incluyen:

- **Instalación y mantenimiento de hardware:** Se encargará del suministro, configuración y reparación de equipos informáticos, garantizando su correcto funcionamiento y disponibilidad.

- **Instalación y actualización periódica de software:** Implementación de mejoras en sistemas operativos, aplicaciones y herramientas utilizadas en la Fundación, asegurando su compatibilidad y seguridad.

- **Configuración, mantenimiento y optimización de redes:** Supervisión de la infraestructura de redes internas, implementación de medidas de seguridad y mejora del rendimiento de la conectividad.

- **Desarrollo de aplicaciones y mejoras en herramientas web y WordPress:** Creación y optimización de funcionalidades en plataformas web de la Fundación, asegurando su correcto funcionamiento y actualizaciones periódicas.

- **Formación de empleados en sistemas de seguridad:** Sesiones de capacitación sobre el uso adecuado de herramientas digitales, concienciación sobre ciberseguridad y protocolos de protección de datos.

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 11

- **Sistemas de backup, cifrado y eliminación segura de información:** Implementación y supervisión de mecanismos de respaldo automatizados y cifrado de datos para evitar pérdidas de información.

- **Recuperación de archivos:** Servicios especializados en la recuperación de información ante posibles fallos de almacenamiento o eliminación accidental de datos.

- **Eliminación de software malicioso y vacunación de equipos informáticos:** Análisis de seguridad, detección y eliminación de virus, malware y cualquier otra amenaza informática.

- **Instalación de sistemas de seguridad específicos ENS (firewall y proxy):** Implementación de medidas avanzadas de seguridad para proteger los sistemas de la Fundación PTS frente a ataques cibernéticos. Revisión del plan de mejora e implementación de las acciones que sean necesarias.

- **Auditorías y generación de planes de contingencia:** Evaluación periódica de la seguridad y operatividad de los sistemas, con propuestas de mejoras y medidas correctivas.

- **Estudio y diseño del procedimiento de traspaso a la Red Corporativa de la Junta de Andalucía:** Planificación y ejecución del proceso de migración con garantía de compatibilidad e integración con los sistemas existentes.

- **Configuración de servicios de la Red Corporativa:** Adaptación y mantenimiento de los servicios conectados a la red institucional.

- **Administración de sistemas informáticos en el edificio de la Fundación PTS:** Gestión de servidores, redes y equipos informáticos con soporte técnico especializado.

- **Gestión del equipamiento multimedia y asistencia audiovisual en eventos:** Soporte técnico para la gestión y uso de equipamiento multimedia en actos organizados por la Fundación.

- **Soporte y despliegue de nuevo sistema de backups:** Implementación de soluciones avanzadas de respaldo de datos con garantía de recuperación inmediata.

- **Gestión de servicios Cloud y Google Suite:** Administración y optimización de las herramientas en la nube utilizadas por la Fundación.

- **Documentación de procedimientos internos:** Creación de manuales y guías técnicas sobre procesos y protocolos informáticos.

- **Generación de manuales de uso, mantenimiento y configuración de los diferentes sistemas de la Fundación PTS:** Elaboración de documentación técnica detallada para facilitar la gestión de los sistemas.

- **Soporte en la implementación del plan de mejora en ciberseguridad:** Aplicación y revisión de medidas definidas en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 11

- **Pago de licencias anuales de software de seguridad:** Gestión de licencias para herramientas de protección informática esenciales (Wordfence y Duplicator).

- **Soporte para la creación de documentación que sea necesaria y esté relacionada con todo lo comentado anteriormente.**

La asistencia técnica que se contrate tendrá la consideración de **garantía total**. El parque de equipos a mantener se detalla en el punto 6, el cual se ampliará o reducirá de acuerdo con las necesidades de la Fundación PTS, y será obligatorio para el contratista aceptar estas modificaciones, que en ningún caso supondrán una desviación mayor al 20% del material reflejado y que deben estar formalizadas en la correspondiente modificación de contrato.

4. ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá ejecutar los trabajos con un enfoque proactivo, garantizando la rápida intervención en caso de incidencias críticas.

Se establecerá un sistema de planificación y seguimiento basado en reuniones periódicas con la Fundación PTS para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Las actividades y tareas derivadas del servicio se realizarán en las instalaciones de la Fundación PTS, excepto en aquellos casos en los que pueda realizarse asistencia remota.

La adjudicataria deberá garantizar un tiempo de respuesta máximo de 48 horas ante cualquier incidencia y ofrecer soporte inmediato para consultas técnicas urgentes.

La Fundación PTS supervisará los trabajos, proponiendo las modificaciones que considere oportuno, acordando, en su caso, la suspensión de los mismos si existiesen razones para ello.

Las acciones a desarrollar por la adjudicataria serán las siguientes:

- ## Planificación y Coordinación

Los licitadores presentarán un plan de trabajo ajustado al periodo del contrato con un calendario de las actividades a desarrollar durante la vigencia del mismo.

Se deberá adjuntar características técnicas de su asistencia y los recursos humanos a destinar, así como una estimación de horas/hombre a emplear en las actividades a realizar. Teniendo en cuenta la necesidad de asistencia presencial in situ en las instalaciones de la Fundación PTS un mínimo de 3 horas semanales.

La adjudicataria dispondrá de un canal directo de comunicación para atender las peticiones procedentes del responsable técnico de la Fundación PTS, así como de cualquier otro jefe de departamento, con el fin de reportar las incidencias o averías que se produjeran.

La adjudicataria se compromete a mantener junto con el responsable técnico de la Fundación PTS, como responsable del contrato, un archivo de incidencias que al menos contempla los campos indicados por el ENS: día y hora de la comunicación de la incidencia, quien solicita la asistencia, naturaleza de ésta, sus posibles causas, tipo de intervención o solución aportada y el día y hora en que el sistema queda operativo y restablecido en las condiciones anteriores a la avería.

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 11

La solución de las eventuales averías en los módulos eléctricos (fuentes de alimentación) así como otras de carácter leve (problemas en teclados, ratones, módulos de memoria, etc...) se solventará in-situ, evitando así la pérdida de tiempo e interrupción del servicio afectado. Para ello, la adjudicataria podrá almacenar una "cantidad prudente" de material en las dependencias de la Fundación PTS con el fin último de agilizar las reparaciones.

La adjudicataria realizará el suministro e instalación de las piezas y elementos de recambio necesarios (unidades de disco duro, placas electrónicas, monitores, etc.) siempre de calidad similar o superior al retirado. Esas piezas de recambio se facturarán aparte y quedarán en propiedad de la Fundación PTS.

El tiempo de respuesta y primera intervención frente a cualquier avería o mal funcionamiento surgido será de máximo 48 horas y la atención en las llamadas de consulta o asesoramiento deberán ser atendidas de forma inmediata.

La empresa adjudicataria quedará comprometida a realizar las tareas necesarias y aportar los medios precisos que permitan la continuidad del funcionamiento de los equipos, en caso de cambio de alguno de los componentes, siendo en todo caso a cargo de la Fundación PTS.

Durante el tiempo que dure el contrato se realizará, como mínimo al año, una revisión preventiva y de limpieza de los equipos siguiendo los procedimientos estipulados en el ENS, aun en el caso de no producirse avería alguna.

En cualquier avería que se produjera y que por motivos de la misma se hubiera perdido la configuración original de la máquina averiada, o por el cambio de la máquina completa, la adjudicataria estará obligado a realizar la instalación de la configuración básica de ese puesto de trabajo incluyendo en esta: sistema operativo, software de ofimática, aplicaciones de gestión, software antivirus y monitorización, tratamiento de documentos en formato pdf, configuración y acceso a la red y navegador de internet para ello, la adjudicataria se proveerá de los medios de reproducción de imágenes de las instalaciones básicas de los puestos de trabajo en coordinación con el responsable técnico y podrá realizar las intervenciones que considere oportunas a priori, con el fin obligado de dar un ágil e inmediato restablecimiento de los puestos de trabajo averiados y que en ningún caso podrá ser superior a 48 horas consecutivas de caída del servicio de un puesto de trabajo.

Si la avería fuese prolongada y no se pudiera garantizar una solución en un plazo inferior a 2 días, La adjudicataria deberá prever tal situación y procederá a la sustitución total o parcial de los equipos averiados durante el tiempo de reparación de los mismos. En tal caso, las prestaciones del equipo sustitutivo deben ser como mínimo equivalentes a las del averiado y este quedará perfectamente configurado para no interrumpir el habitual trabajo del servicio.

La adjudicataria garantizará el trato confidencial y la absoluta reserva de la información de los soportes magnéticos de los equipos, y se comprometerá a no hacer uso de la misma, en ningún sentido, así como a cumplir lo que marca la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado, durante el tiempo que esté en los locales, a cumplir la normativa vigente de seguridad e higiene en el trabajo, así como

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 11

las instrucciones de la Fundación PTS sobre organización y funcionamiento de los servicios.

Será bien valorada cualquier mejora que se proponga además de lo solicitado

Además de la descripción técnica que se aporte en la propuesta, se valorará positivamente el tiempo necesario para la resolución de incidencias urgentes.

El equipo de trabajo, formado por personal de la adjudicataria y de la Fundación, utilizará herramientas online para la organización del trabajo. En concreto, y sin ánimo de exhaustividad, será necesario que la adjudicataria pueda utilizar y disponga de las licencias que en cada caso se requiera de las siguientes herramientas a nivel de administrador:

- Notion
- Miro
- Herramientas de IA que faciliten la gestión del contrato.

Estos trabajos constituyen un mínimo que debe ser contemplado en el plan de trabajo a presentar por el licitador.

5. EQUIPO DE TRABAJO

Para la realización del presente trabajo se requiere un equipo de trabajo compuesto por dos personas con conocimientos avanzados y competencias en la materia objeto del contrato. La experiencia de estas dos personas que expresamente se adscriban a este contrato será la que exclusivamente se valore como criterio de adjudicación.

Con la finalidad de propiciar una mejora en la calidad y eficiencia de las actividades, se requiere que exista estabilidad en el equipo de trabajo. Cualquier cambio en dicho equipo deberá ser notificado y aprobado previamente por Fundación PTS, y en cualquier caso la empresa está obligada a sustituir (llegado el caso) un perfil profesional por otro igual o superior. La Fundación PTS podrá en cualquier momento verificar la dedicación real del personal ofertado.

En las proposiciones se incluirá la relación nominativa de los componentes del equipo de trabajo asignado y se incluirá en el sobre 2 el Currículum Vitae de cada uno, con expresa mención de la dedicación al presente contrato de cada uno de ellos.

El equipo de trabajo ofertado deberá responder a los perfiles indicados en el PCAP.

6. LISTADO DE COMPONENTES TECNOLÓGICOS EN LA FUNDACIÓN PTS

Tipo	Unidades
Equipos informáticos	20
Servidores	3
Cabina de discos	1
Puntos de acceso	6

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 11

Dispositivos electrónica de red	8
Impresoras	2
Escáner	1
Máquinas virtuales	8
Webs	4
Dominios a gestionar	12
Servicios cloud	Google Workspace

7. DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS.

El órgano de contratación designará como responsable del contrato a una persona de la Fundación PTS, correspondiéndole supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, así como reforzar el control del cumplimiento de éste y agilizar la solución de los diversos incidentes que puedan surgir durante su ejecución, sin que en ningún caso estas facultades puedan implicar el ejercicio de potestades directivas u organizativas sobre el personal de la empresa contratista.

La persona responsable del contrato designada por la Fundación PTS asumirá las siguientes funciones y responsabilidades:

1. Dirigir, supervisar y coordinar la realización y prestación de los servicios.

2. Aprobar la realización de los servicios.

3. Velar por el nivel de calidad de los servicios y el cumplimiento de los objetivos e indicadores asociados a los mismos.

4. Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Equipo de Trabajo a lo largo del desarrollo de la prestación de los servicios.

5. Asegurar el seguimiento de la prestación de los servicios.

6. Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones estipuladas en este pliego.

7. Aprobar la participación en el proyecto de las personas equipo del proyecto aportado por la empresa adjudicataria, así como sugerir o exigir la sustitución de alguna o algunas de las personas miembros del equipo si a su juicio su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o cumplimiento de objetivos e indicadores en la realización de los servicios.

8. Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada en la prestación de los servicios.

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://pisgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 11

Durante la ejecución de los trabajos el contratista se compromete, en todo momento, a facilitar al responsable del contrato, la información y documentación que solicite 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.

8. CONDICIONES GENERALES DE REALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS

- Propiedad intelectual del resultado de los trabajos.

Todos los estudios y documentos, así como los productos y subproductos elaborados por La adjudicataria como consecuencia de la ejecución del presente contrato serán propiedad de Fundación PTS, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello La adjudicataria autor material de los trabajos. Estos estudios y documentos deberán estar radicados en los servidores y archivos que la Fundación PTS establezca. La 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 informes, estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de Fundación PTS.

Por parte de la adjudicataria, no se hará uso de los resultados de los trabajos bajo ningún concepto, y sólo serán utilizados como referencia o como base de futuros trabajos, cuando se disponga de la autorización expresa, por escrito, del propietario de los mismos.

Quedarán en propiedad de Fundación PTS, tanto la asistencia o servicios recibidos como los derechos inherentes a los trabajos realizados, su propiedad industrial y comercial, reservándose Fundación PTS su utilización, no pudiendo ser objeto de comercialización, reproducción u otro uso no autorizado expresamente por Fundación PTS y ésta, en consecuencia, podrá recabar en cualquier momento la entrega de los documentos o materiales que la integren, con todos sus antecedentes, datos o procedimientos.

En particular, todos los registros, usuarios/as creados, contraseñas y demás datos necesarios serán propiedad de Fundación PTS y a la conclusión del servicio, la empresa facilitará la información necesaria y no continuará utilizando dichas cuentas o registros.

Los trabajos susceptibles de generar derecho de propiedad intelectual se entenderán expresamente cedidos en exclusiva a la Fundación PTS, salvo en el caso de derechos preexistentes, en los que la cesión puede no ser con carácter exclusivo.

La Fundación PTS facilitará a la adjudicataria cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente servicio. Toda la información que se proporcione es propiedad de la Fundación PTS 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, del mismo.

-Control de Calidad y Evaluación

El responsable del contrato designado por la Fundación PTS procederá a la recepción de todos los resultados y productos de los trabajos y servicios y a la aceptación de los mismos.

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://ptsgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 11

Para dicha recepción y aceptación, el contratista estará obligado a prestar satisfactoriamente todos los servicios descritos, con los perfiles propuestos (siempre y cuando el responsable de los trabajos no solicite una sustitución), y a entregar los productos finales de los trabajos, paquetes software, etc. y la documentación acordada en las fechas establecidas.

Cód. Validación: 7N29S6PNEJ634FPZWSCMGQYAK
Verificación: https://pisgranada.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 11