PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES WINDOWS Y USUARIOS DE LA CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

(EXP.- 001SENEG2009)

CONTENIDO

1 INTRODUCCIÓN 3

2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3

2.1 PERFILES PROFESIONALES 3
2.2 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ASISTENCIA 4

3 EQUIPO DE TRABAJO 4

3.1 EXIGENCIAS AL EQUIPO DE TRABAJO 4
3.2 CONDICIONANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO OFERTADO 4
3.3 CONSTITUCIÓN INICIAL DEL EQUIPO DE TRABAJO 4
3.3.1 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo 4
3.3.2 Actividad del equipo de trabajo. 5
3.3.3 Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos. 5

4 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS. 5

5 CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN. 7

5.1 FACTURACIÓN 7
5.2 CERTIFICACIONES. 8

6 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. 8

6.1 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS. 8
6.2 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN. 8

7 CALIDAD. 9

8 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS. 9

9 TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA. 9

10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS 10

11 RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS 10

12 PLAZO DE EJECUCIÓN 10

13 ACLARACION DE OFERTAS 10

APÉNDICE A: PERFILES PROFESIONALES 10

APÉNDICE B: CRITERIOS DE VALORACIÓN 11

APÉNDICE C: COSTE DEL SERVICIO (2009-2010) 13

ESTIMACIÓN DE HORAS FACTURABLES POR ANUALIDAD 13

1 INTRODUCCIÓN

El presente documento es el Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de **MANTENIMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES WINDOWS Y USUARIOS DE LA CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA.**

El presente pliego adopta un estilo abierto y expositivo en la expresión de las necesidades a que los servicios a contratar deben responder, a fin de posibilitar que los potenciales licitadores puedan realizar sus mejores ofertas y aportar las soluciones más adecuadas a las necesidades expresadas. Las condiciones descritas en este pliego constituyen, pues, el marco que se considera más adecuado para la obtención del objeto del presente contrato. Sin embargo, si el oferente cree conveniente la introducción de modificaciones en alguna de ellas, siempre y cuando puedan justificarse en aras a la consecución de un mejor resultado, tiene capacidad para hacerlo. En este caso, será necesario hacer constar explícitamente aquellas especificaciones que sean cubiertas con soluciones distintas a las requeridas, justificando razonadamente el cambio introducido y proporcionando información detallada sobre las ventajas de la utilización de la solución que se propone.

Serán admisibles las consideraciones o sugerencias que los licitadores estimen oportunas realizar sobre estos extremos y que podrán ser tenidas en cuenta por el Órgano de Contratación en el proceso de adjudicación, salvando siempre la potestad soberana de éste, conforme mejor sea a los intereses de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

El presente documento está orientado a describir los objetivos a cubrir y los requisitos técnicos generales y específicos necesarios para la realización de los trabajos. Así mismo pretende enmarcar los aspectos organizativos y las distintas etapas de desarrollo de los trabajos, con el fin de asegurar la calidad de los mismos.

Las empresas de servicios informáticos realizarán todos los trabajos necesarios en orden a conseguir los objetivos fijados en este documento.

2 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1 Perfiles profesionales

En el APÉNDICE A se describen los perfiles profesionales que intervienen en este contrato, la experiencia requerida y el número de efectivos para cada una de ellas. La no satisfacción de la experiencia mínima necesaria para la capacitación del puesto será objeto de exclusión de la empresa licitadora para este perfil.

2.2 Especificaciones técnicas de la asistencia

El objeto de este servicio es prestar soporte en el apoyo al Departamento de Explotación que consistirá en ayudar en la instalación de software y equipos, configurarlos, atender a los avisos de averías, etc. En general instalar, mantener los equipos y proporcionar un primer nivel de atención al usuario, desviando la solicitud al departamento correspondiente si procede.

3 EQUIPO DE TRABAJO

3.1 Exigencias al equipo de trabajo

La empresa adjudicataria se compromete a mantener a su personal perfectamente formado en las técnicas necesarias para la ejecución de las tareas encomendadas. En este sentido, la empresa adjudicataria atenderá las peticiones de formación sobre su personal, que la Cámara de Cuentas de Andalucía estime conveniente.

3.2 Condicionantes del equipo de trabajo ofertado

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores del cuestionario habilitado al efecto y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, implicará asumir penalizaciones, y en último término, podrá provocar la resolución del contrato.

3.3 Constitución inicial del equipo de trabajo

El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por componentes relacionados en la oferta adjudicataria y consecuentemente valorados. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá de las siguientes condiciones:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
- Presentación de posibles candidatos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
- Aceptación de alguno de los candidatos por parte del director de los trabajos.

3.3.1 Modificaciones en la composición del equipo de trabajo

- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde al director de los trabajos, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una de las personas del equipo de trabajo, se deberá solicitar por escrito con sesenta días de antelación, exponiendo

las razones que obligan a la propuesta. En su caso, el cambio deberá ser aprobado por el director de los trabajos.

- La incorporación adicional de nuevos recursos al equipo de trabajo habrá de solicitarse con un preaviso de quince días. En el caso de tratarse de personas no incluidas en la oferta, la autorización por parte del centro directivo requerirá de las mismas condiciones que en la constitución del equipo inicial.
- Los posibles inconvenientes de adaptación al entorno de trabajo y al proyecto debidos a las sustituciones de personal, deberán subsanarse mediante periodos de solapamiento, sin coste adicional, durante 2 meses. Si a criterio del director de los trabajos esto no fuera posible, los dos primeros meses de trabajo del sustituto no serán facturables, con independencia de lo indicado en el punto siguiente
- Si una vez comenzado los trabajos objeto de este contrato, se produjesen sustituciones de personal por parte de la empresa adjudicataria con excesiva frecuencia, el director de los trabajos puede solicitar la rescisión del contrato, pero si el nuevo candidato es aceptado, se aplicará una penalización del 15% en la facturación del sustituto, siendo esta penalización acumulativa, es decir, la segunda sustitución en el mismo perfil será sancionada con una reducción del 30% en la facturación correspondiente a ese perfil.

3.3.2 Actividad del equipo de trabajo.

Si el desarrollo real de las actividades previstas en el presente pliego exigiera, en algún caso, una contribución neta de recursos humanos inferior a la ofertada, el adjudicatario se compromete a aportar los recursos sobrantes para empleo por parte del centro directivo en proyectos para los que se precise una preparación y experiencia similares.

3.3.3 Jornada laboral y lugar de realización de los trabajos.

- Los trabajos se realizarán normalmente en las dependencias de la Cámara de Cuentas de Andalucía o en las que ésta autorice y determine, por lo común en la ciudad de Sevilla.
- Los trabajos se realizarán en las jornadas y horarios que se establezcan con el director de los trabajos.
- No obstante, en circunstancias excepcionales y cuando a criterio del centro directivo la realización efectiva de los trabajos no se ajuste a la planificación, el adjudicatario deberá comprometerse a una plena disponibilidad, sin que la realización del trabajo fuera del horario habitual tenga una consideración especial a efectos de cómputo de horas o tarifa aplicable a las mismas.

4 PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS TRABAJOS.

Corresponde a la Cámara de Cuentas de Andalucía, la supervisión y dirección de los trabajos para lo que designará, a tal efecto un, director de los mismos.

La empresa adjudicataria de los servicios aportará un equipo de trabajo integrado por cuantos técnicos sean necesarios para la realización de los trabajos según la planificación que se fije.

Las funciones del director de los trabajos en relación con el objeto del presente pliego serán las siguientes:

- Supervisar y coordinar la realización y desarrollo de los trabajos, comunicando con la debida antelación el contenido de los trabajos a los técnicos y acordando los recursos humanos y de otro tipo que deban ser asignados
- Resolver incidencias que supusieran variaciones sobre las condiciones fijadas
- Aprobar los contenidos de los trabajos.
- Velar por el nivel de calidad de los trabajos.
- Hacer cumplir las normas de funcionamiento y las condiciones previamente estipuladas.
- Sugerir o exigir la sustitución de algunas de las personas miembros del equipo de trabajo si, a su juicio, su participación en el mismo dificulta o pone en peligro la calidad o realización de los trabajos.
- Aprobar los resultados y documentos finales de la realización de los trabajos.
- Realizar las certificaciones parciales a que hubiera lugar, según se expresa más adelante.
- Coordinar las entrevistas entre usuarios y técnicos involucrados en el proyecto.
- Establecer los mecanismos directos de control y certificación de los aspectos de recursos involucrados, plazos de ejecución, calidad, etc., incluidos en la correspondiente orden de trabajo.

El director de los trabajos podrá delegar sus funciones en una persona de su equipo. Asimismo, podrá incorporar al proyecto durante su realización, las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

El equipo de trabajo que el adjudicatario aporte podrá integrarse, a juicio del director de los trabajos, en un grupo de trabajo mixto en el que también participarán técnicos propios de la Cámara de Cuentas de Andalucía. Las tareas, funciones y competencias de cada uno de los integrantes del grupo mixto se determinarán en todo momento a criterio del director de los trabajos del proyecto.

En todo momento, a iniciativa de la director de los trabajos, podrá aislarse una parte del proyecto, caracterizada por unos objetivos perfectamente identificados, al objeto de planificar actuaciones a corto o medio plazo, con independencia de las labores del día a día que los técnicos tengan asignadas.

El calendario de realizaciones será planificado y ajustado, por períodos mensuales, bajo la iniciativa y coordinación de los responsables del proyecto por parte del centro directivo, con la participación y obligada aceptación del mismo por parte del adjudicatario.

El seguimiento y control del proyecto se efectuará sobre las siguientes bases:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el director de los trabajos.
- El centro directivo podrá determinar los procedimientos y herramientas a utilizar para poder llevar a cabo la planificación, seguimiento y control del proyecto. Como resultado del seguimiento detallado de los proyectos se pretende seleccionar un conjunto de indicadores y métricas que permitan mejorar progresivamente la planificación de proyectos.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad mensual, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del director de los trabajos o persona en quien delegue, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.
- Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, el director de los trabajos podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a lo especificado en las reuniones de planificación o no superasen los controles de calidad acordados.

5 CONTROL ECONÓMICO Y FACTURACIÓN.

5.1 Facturación

Preferentemente con periodicidad mensual, se entregará un extracto del control económico del proyecto, al objeto de acordar en un momento determinado la facturación parcial o final de los trabajos. Dicho extracto será remitido al director de los trabajos responsable del proyecto.

La facturación de los trabajos realizados se efectuará sobre la base de una administración de recursos, aunque teniendo en cuenta los siguientes extremos:

- Durante la ejecución de los trabajos y con anterioridad a la emisión de las certificaciones se comprobará la adecuación del personal contratado a lo especificado en este pliego.
- En las reuniones de carácter mensual se evaluarán todas aquellas incidencias habidas en el proyecto que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del director de los trabajos tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia,

desidia u otras causas de índole similar, la facturación resultante quedará minorada en el importe estimado de dichas incidencias, sin perjuicio de las acciones y penalizaciones que, de acuerdo con la normativa vigente y el pliego de cláusulas administrativas, resulten procedentes.

- Las rectificaciones en los trabajos derivadas de decisiones sobrevenidas que no tengan como origen errores u omisiones del adjudicatario se computarán como horas de trabajo dentro del proyecto.
- Con carácter cuatrimestral, se verificará el cumplimiento de los objetivos planificados para el período, procediendo a ratificar o revisar el resultado de los estados de situación mensuales provisionales del cuatrimestre.
- Durante el tiempo de duración del presente contrato, la Cámara de Cuentas de Andalucía podrá suspender temporalmente, previa notificación al contratista, de alguno de los servicios objeto del presente pliego, no produciéndose certificaciones nuevas hasta la reanudación de los trabajos.

5.2 Certificaciones.

La empresa emitirá certificaciones parciales con periodicidad mensual. La cuantía económica de estas certificaciones será abonada y deducida del valor total del contrato que no podrá superar el total adjudicado.

6 PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

6.1 Propiedad intelectual de los trabajos.

El contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente a la Cámara de Cuentas de Andalucía, con exclusividad y a todos los efectos.

La Cámara de Cuentas de Andalucía podrá ejercer el derecho de explotación por si y para cualquier órgano, organismo, con o sin personalidad jurídica, y empresas públicas o colaboradoras de la Cámara que estime conveniente o necesario. Dicho derecho de explotación comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación publica y transformación.

La empresa adjudicataria podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, siempre que cuente para ello con la autorización expresa, por escrito, de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

6.2 Seguridad y confidencialidad de la información.

La Cámara de Cuentas de Andalucía, facilitará a la empresa adjudicataria la información de que disponga relacionada con las tareas encomendadas objeto del presente contrato.

El adjudicatario queda expresamente obligado 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 este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, sin el consentimiento expreso, por escrito, de la Cámara de Cuentas de Andalucía.

Los licitadores aportarán una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.

En cualquier caso, el adjudicatario queda obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/99 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

7 CALIDAD.

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de las diferentes fases del trabajo se podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. Al objeto de justificar la conformidad de la empresa adjudicataria con determinadas normas de garantía de calidad, se aportarán los certificados de garantía de calidad basados en la serie de normas internacionales ISO 9000, europeas EN 29000 o españolas UNE 66900 y expedidos por organismos conformes con la serie de normas europeas EN 45000.

8 GARANTÍA DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario deberá garantizar por un año las actuaciones derivadas de la presente contratación, a contar desde la fecha de finalización del servicio, obligándose a realizar durante dicho período los cambios necesarios para solventar las deficiencias detectadas imputables a la adjudicataria si así lo solicita el centro directivo.

9 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 Cámara de Cuentas de Andalucía 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.

En función de las características del trabajo desarrollado durante la prestación del servicio, el contratante podrá exigir a la empresa adjudicataria la formación relacionada con el objeto del presente contrato, dirigida al personal que la Cámara de Cuentas de Andalucía estime conveniente.

10 DOCUMENTACIÓN DE LOS TRABAJOS

Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar, con las herramientas especificadas por el centro directivo, toda la documentación necesaria para la planificación, seguimiento y control de los trabajos.

La documentación, quedaría de propiedad exclusiva de la Cámara de Cuentas de Andalucía sin que el contratista pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización de este centro directivo, que la daría en su caso previa petición formal del contratista con expresión del fin.

11 RECEPCIÓN DE LOS TRABAJOS

El director de los trabajos deberá firmar la aceptación parcial y la final de los trabajos.

12 PLAZO DE EJECUCIÓN

La fecha de comienzo prevista es la del día siguiente a la firma del contrato o la que, en su caso se establezca en el acta de inicio de los trabajos. El plazo de ejecución total estimado es de un año para un máximo de 1.570 horas, no existiendo ningún derecho por parte del adjudicatario por las horas no realizadas.

13 ACLARACION DE OFERTAS

La Ponencia técnica designada podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas presentadas. Para ello en las ofertas deberán indicar nombre y teléfono o fax de contacto de la o las personas habilitadas para realizar las aclaraciones. En ningún caso se admitirá que en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

APÉNDICE A: PERFILES PROFESIONALES

Se requiere un técnico con el perfil de conocimientos que se explicita a continuación, para realizar igualmente las tareas descritas.

Conocimientos:

1. Sistemas entorno Microsoft.
2. Gestión Redes Microsoft.
3. Políticas de seguridad entorno Microsoft.
4. Instalación y configuración dispositivos y servicios.
5. Conocimientos lenguaje C, VisualBasic.
6. Sistema operativo Microsoft para PC´S de usuarios, XP, Vista

Tareas:

1. Administración y mantenimiento servidores Windows.
2. Gestión políticas seguridad plataforma Windows.
3. Gestión y mantenimiento servicios Microsoft.
4. Distribución actualizaciones software.
5. Mantenimiento aplicaciones corporativas
6. Actualización remota y/o local de software.
7. Intervenciones remotas equipamiento de usuarios. Solución de problemas.
8. Mantenimiento equipamiento periférico. PC´S, portátiles, impresoras, escáner y otros.
9. Asesoramiento usuarios.

Experiencia: La experiencia mínima requerida para las tareas descritas es de 2 años.

APÉNDICE B: CRITERIOS DE VALORACIÓN

1. Formación en tecnologías de la información: Cursos homologados, certificaciones y otra formación relacionada

Tiempo de formación para el puesto ofertado.

Unidad de medida	hora
Sentido	maximizador
Método de valoración	media de valores individuales
Valor máximo	500 horas a considerar
Observaciones	Se considerarán los cursos relacionados con el objeto del contrato.

2. Oferta económica (precio hora/persona)

Es el precio medio ponderado de la hora de trabajo del equipo ofertado

Unidad de medida	Euros/hora
Sentido	minimizador
Método de valoración	media de valores individuales. Proporcional.

3. Antigüedad en la empresa de pertenencia

Tiempo medio de permanencia del equipo humano ofertado en sus respectivas empresas de pertenencia.

Unidad de medida	mes
Sentido	maximizador
Método de valoración	media de valores individuales. Proporcional
Valor máximo	4 años a considerar
Observaciones	Tiempo mínimo para valorar 6 meses

3 BIS. Antigüedad en la categoría

Tiempo medio de permanencia del equipo humano ofertado en el puesto ofertado.

Unidad de medida	mes
Sentido	maximizador
Método de valoración	media de valores individuales
Valor máximo	3 años a considerar.
Observaciones	La antigüedad en categorías superiores a la solicitada se sumará a la de la categoría solicitada.

4. Conocimiento en el entorno tecnológico

Conocimiento acumulado por el equipo humano ofertado en el entorno tecnológico (hardware, software, comunicaciones descritos en el PPT) de la presente contratación, contrastada a partir de los proyectos más importantes en los que haya intervenido cada persona.

Unidad de medida	mes
Sentido	maximizador
Método de valoración	media de valores individuales.
Observaciones	Considerar sólo el conocimiento en entorno similares en cuanto a tamaño y área.

Los criterios de valoración tienen el peso relativo siguiente:

1. Formación: 60%

- Cursos homologados 20%
- Certificaciones 35%
- Otra formación relacionada 5%

2. Oferta Económica:

Precio / hora	20%

3. Antigüedad: 10%

- Antigüedad en la empresa	5%
- Antigüedad en la categoría	5%

4. Conocimiento entorno tecnológico:

- Entorno tecnológico	10%

APÉNDICE C: COSTE DEL SERVICIO (2009-2010)

Estimación de horas facturables por anualidad

Anualidad	***Horas estimadas del equipo de trabajo***	***Coste***
2009	1.308	79.146,00-€
2010	262	15.853,00-€
Total expediente		***95.000,00 €***