



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA INFORMÁTICA DEL DEPARTAMENT DE COMPTABILITAT.

El presente pliego tiene como objeto establecer las condiciones técnicas que deben regir para la contratación del "Servicio de asistencia técnica informática" en el Departament de Comptabilitat de la Universitat de València.

DESCRIPCION DEL SERVICIO

El objeto del servicio que se pretende contratar es el mantenimiento tanto del hardware como del software desarrollado de los ordenadores personales y servicios pertenecientes al Departament de Comptabilitat de la Universitat de València. Los servicios de consultoría informática y formación del personal asignado a los mismos y el desarrollo y mantenimiento de software de gestión interna para los mismos.

MANTENIMIENTO Y DESARROLLO DE SOFTWARE

Los servicios relacionados con el software contemplan, entre otros, los siguientes tipos de tareas:

- Instalación de cualquier tipo de software adquirido por el Departamento o perteneciente al Catálogo de Software de la Universitat de València en los equipos pertenecientes a su personal, incluyendo su configuración para un óptimo funcionamiento, tanto en máquinas independientes como en aquellas conectadas a las redes locales de la Universidad.
- Mantenimiento y gestión del servidor del Departamento, incluyendo la gestión de alta de nuevos usuarios, con definición de sus perfiles y su inclusión en los distintos grupos de trabajo, la gestión de seguridad de accesos a los recursos ofrecidos, así como las copias de seguridad, para mantener la integridad del sistema.
- Gestión de adquisición de licencias de software no incluido en el catálogo de software de la Universitat de València
- Mantenimiento de las webs corporativas del Departamento
- En definitiva, todas aquellas tareas que garanticen un buen funcionamiento de todo el software utilizado en el Departamento.

En relación con las tareas descritas en este apartado, el adjudicatario deberá prestar una atención prioritaria al Servidor del Departamento a fin de que su operatividad, incluido el acceso a los archivos en él depositados y la gestión de la intranet (permisos, gestión de impresión, etc.), no se vean comprometidos. A tal efecto, el adjudicatario deberá resolver las incidencias que pudieran presentarse en un plazo máximo de cinco horas desde la comunicación de las mismas por parte del



VNIVERSITAT ID VALÈNCIA

Departamento, incluso fuera del horario especificado para la prestación del servicio objeto de este contrato.

Los servicios anteriormente detallados incluirán la mano de obra y el desplazamiento, que serán por cuenta del adjudicatario.

Los repuestos necesarios para las reparaciones están excluidos del presente contrato. No obstante, el adjudicatario garantizará, bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos.

MANTENIMIENTO E INSTALACIÓN DE HARDWARE

Los servicios relacionados con el hardware comprenderán todas aquellas tareas que sea necesario realizar sobre los equipos físicos objeto de este contrato para garantizar su correcto funcionamiento, que, entre otras, serán las siguientes:

- Instalación y puesta en marcha de los equipos en sus ubicaciones definitivas.
- Instalación de discos duros, tarjetas de vídeo, tarjetas de red y cualquier otro dispositivo o componente que se requiera añadir a los equipos.
- Instalación, configuración y mantenimiento de los dispositivos de impresión y otros periféricos.
- Solucionar las averías físicas que se presenten en cualquiera de los equipos objeto del contrato, producidas durante el uso normal del equipo y que impidan su correcto funcionamiento.
- En definitiva, todas aquellas tareas que garanticen un buen funcionamiento de todo el hardware.

Dentro de este apartado, se entenderá incluido el asesoramiento y/o gestión de la compra de cualquier equipo informático, repuestos o consumibles propuesta por la Unitat de Gestió del Departamento.

ASESORAMIENTO, CONSULTORÍA Y FORMACIÓN

- Asesoramiento al personal del Departamento para la compra de equipos informáticos que se ajusten a las necesidades para las que son adquiridos.
- Asesoramiento a los miembros del Departamento en la utilización de las aplicaciones instaladas en sus ordenadores personales, incluyendo el manejo de los programas de mayor uso (procesadores de texto, hojas de cálculo, bases de datos, sistema operativo, etc.).
- Asesoramiento a los miembros del Departamento en la utilización del hardware perteneciente al departamento.
- Asesoramiento a todo el personal del Departamento en los procedimientos a seguir para la salvaguarda de la información, para la realización de copias de seguridad de los datos contenidos en cada uno de los ordenadores.



HERRAMIENTA DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- Con el objeto de gestionar este contrato de asistencia y mantenimiento, la empresa contratista deberá instalar, mantener e implantar el uso de una plataforma de gestión de incidencias ubicada en el servidor del Departamento donde se dará acceso al personal que se designe al efecto de comunicación con la empresa contratista.
- En esta plataforma, el personal del departamento registrará, con carácter general, sus peticiones de mantenimiento, y trasladará las mismas a la empresa contratista.
- La empresa contratista deberá registrar, por su parte, el estado en que se encuentran los trabajos encargados y, una vez finalizados, el número de horas empleadas hasta su resolución.

PERSONAL TÉCNICO DE MANTENIMIENTO

El personal que preste los servicios correspondientes tendrá cubierto los seguros sociales y los riesgos que procedan, sin que la contratación del servicio comporte ningún tipo de relación laboral o administrativa con la Universitat de València.

El personal que preste los servicios correspondientes deberá demostrar sus conocimientos en la materia con uno de los siguientes títulos: licenciado o ingeniero superior, titulación de grado medio: diplomado, graduado o ingeniero técnico, ciclo formativo de grado superior o ciclo formativo de grado medio, en informática o áreas afines.

Además, deberá tener una experiencia previa en las tareas a desempeñar señaladas en el punto 2.b. de, al menos, tres años.

El personal asignado al servicio será el mismo durante el periodo de duración del contrato, salvo que exista acuerdo entre las partes para su sustitución.

ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y HORARIO DE TRABAJO

Para la prestación de este servicio la empresa contratista podrá tener acceso, durante la vigencia del contrato, tanto a bases de datos como aplicaciones informáticas de la Universitat de València, respetando en todo caso las previsiones normativas que sobre esta materia establece la Ley de Protección de Datos.

Las distintas operaciones constitutivas de mantenimiento se registrarán de acuerdo con el procedimiento establecido por el Departamento, cuyos datos se utilizarán como prueba documental para valorar el grado de cumplimiento del contrato.



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

La empresa contratista realizará los trabajos desde las instalaciones de la propia empresa. En todo caso, cuando las necesidades lo requieran, podrá prestar asistencia de forma presencial y puntual en las instalaciones del Departamento.

El horario mínimo establecido para la prestación de los servicios que se detallan en el presente pliego por parte de la empresa será de 10 horas a la semana, en horario de apertura de la Universidad.

La empresa contratista designará a un coordinador técnico o responsable, perteneciente a la plantilla del contratista que será el interlocutor con quien se relacionará la Universitat de València y a quien corresponderá la dirección del proyecto, así como impartir directamente las órdenes de trabajo al resto de trabajadores de la empresa contratista, distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato y supervisar su correcto cumplimiento.

Asimismo, la empresa contratista deberá respetar las directrices y protocolos establecidos por el Servicio de informática de la Universitat de València en la parte que afecte a la configuración de equipos y aquellas otras tareas dependientes de dicho servicio.

La empresa contratista se compromete a ejercer de modo real, efectivo y periódico el poder de dirección inherente a todo empresario en las relaciones con sus trabajadores, asumiendo la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, sustituciones, obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, imposición, cuando proceda de sanciones disciplinarias, y cuantos efectos de Seguridad Social se deriven, en particular el abono de cotizaciones y pago de prestaciones y cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

La empresa contratista velará para que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las tareas delimitadas en este pliego.

ACCESO A LOS DATOS

Tratamiento de datos de carácter personal y Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario tendrá la condición de encargado del tratamiento al efecto de lo dispuesto en la legislación sobre protección de datos personales.

En virtud de ello:

1.- Deberá cumplir con lo dispuesto por la Disposición adicional vigésima sexta sobre "Protección de datos de carácter personal" del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, por el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y por los artículos 20 y siguientes del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el



UNIVERSITAT DE VALÈNCIA

Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

2.- Deberá facilitar la tramitación y firma del contrato para el acceso a los datos por cuenta de terceros al que se refieren las normas citadas.

En particular:

a) Deberá acreditar su capacidad para cumplir con sus obligaciones en esta materia de modo que se pueda realizar una elección diligente del encargado en los términos del artículo 20 del Real Decreto 1720/2007.

Tales capacidades podrán demostrarse entre otras formas mediante:

-Acreditación de la inscripción de sus propios ficheros ante el Registro General de Protección de Datos Personales de la Agencia Española de Protección de Datos.

-Exhibición o certificación de informes de auditoría que acrediten el cumplimiento normativo y/o de seguridad.

-Acreditación de que su personal ha sido debidamente formado.

-Acreditación de la adhesión a estándares comúnmente admitidos en materia de seguridad o privacidad, y cuando ello fuere posible, exhibición de su certificación de cumplimiento.

Declaración de sus políticas de seguridad en aquello que pudiera afectar al objeto del contrato objeto de licitación.

b) Deberá facilitar cuando se le requiera la información necesaria para la redacción definitiva del citado contrato.

c) Deberá firmar el citado contrato necesariamente antes del desarrollo de actividades que comporten acceso a datos.

3.- Adicionalmente la empresa adjudicataria se comprometerá por escrito al cumplimiento de las siguientes normas en lo que sean de aplicación a su prestación:

a) Acuerdos de confidencialidad al amparo del artículo 83 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

b) Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.

c) Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.

d) Política de seguridad de la información en la utilización de medios electrónicos de la Universitat de València. (CG21-1-2014).

e) Reglamento de seguridad de la información en la utilización de medios electrónicos de la Universitat de València. (CG22-XII-2014).

f) Instrucciones específicas del Comité de Seguridad y del responsable de Seguridad de la Universitat de València.

g) Normas de uso personal de los recursos informáticos y telemáticos de la Universitat de València (CG. 22-X-2002).



VNIVERSITAT DE VALÈNCIA

FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

A la finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá facilitar a la UV toda la documentación necesaria que permita que el mantenimiento de las aplicaciones y plataformas objeto del contrato sean asumidos por la empresa que resulte adjudicataria del futuro contrato de asesoramiento y mantenimiento que se pueda suscribir, sin que esta transición cause ningún tipo de trastorno ni perjuicios a la Universitat de València.

A tales efectos, deberán de quedar debidamente documentados todos los trabajos que se realicen sobre las aplicaciones y plataformas a mantener.

Valencia, 7 de abril de 2017

Fdo.: Cristina de Fuentes Barbera
Directora del Departament de Comptabilitat

