

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

**CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE  
EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO DEL PUESTO DE TRABAJO EN LA  
MODALIDAD DE RENTING PARA CONGRESOS Y TURISMO DE SEVILLA, S.A.**

**EXPEDIENTE CONTRATACIÓN 17/22**

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	1/22



fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

## ÍNDICE

### Contenido

<b>OBJETO DEL PLIEGO</b>	<b>4</b>
<b>ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>CENTROS DE TRABAJO DONDE SE DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES</b>	<b>4</b>
<b>SITUACIÓN ACTUAL</b>	<b>5</b>
<b>DESCRIPCIÓN y ALCANCE DE LOS SERVICIOS</b>	<b>5</b>
Puesto de Trabajo Digital	6
PERFIL A:	6
PERFIL B:	8
TABLET:	9
STOCK:	12
Licencias.	12
Bolsa	12
Descripción del servicio de Soporte Técnico a Usuarios (Help Desk).	13
Equipo Humano	14
Disponibilidad horaria del servicio	16
<b>OTROS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO.</b>	<b>17</b>
<b>PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS</b>	<b>17</b>
<b>GARANTÍAS DE SERVICIO.</b>	<b>18</b>
<b>PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>19</b>
Propiedad Intelectual	19
<b>Seguridad y confidencialidad de la información.</b>	<b>19</b>
Cláusula Genérica RGPD	19
<b>CALIDAD</b>	<b>22</b>
Garantía de calidad los trabajos	22
Transparencia Tecnológica	22
Documentación de los trabajos	22
Transferencia de información y propiedad al finalizar contrato	22
<b>PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	<b>23</b>
<b>OTRAS CONDICIONES</b>	<b>23</b>

FIRMADO POR	Angel Luis de la FERIA Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	2/22



## 1. OBJETO DEL PLIEGO

El objeto de este Pliego es definir las especificaciones técnicas y funcionales de valoración de las mismas que regirán la licitación de Contratación de Suministro, instalación y mantenimiento de equipamiento informático del puesto de trabajo en la modalidad de renting para Congresos y Turismo de Sevilla S.A. (en adelante CONTURSA).

## 2. ALCANCE DE LA INTERVENCIÓN

Es objetivo primordial de esta licitación que el coste que resulte de la misma, no solamente sea el menor posible, sino fundamentalmente que repercuta en servicios de CONTURSA. Para ello, el alcance de la oferta deberá:

1. Garantizar una alta disponibilidad de los servicios en las mejores condiciones económicas.
2. Ofertar aplicaciones e infraestructuras de servicios orientados a mejorar la fiabilidad y/o disponibilidad.

El servicio deberá disponer de forma general de las máximas funcionalidades permitidas por la tecnología actual y, en la medida de lo posible, deberá constituir una prolongación de las funcionalidades actuales.

Se demandan así mismo herramientas de gestión para seguimiento de las incidencias, así como de la plataforma de activos soportados.

El alcance de los trabajos especificados en este pliego comprende el suministro, instalación y puesta en marcha, así como la gestión y el mantenimiento de todos los elementos constituyentes de los servicios ofertados, para garantizar su plena operatividad, que deberá mantenerse durante todo el periodo de vigencia del contrato. Incluye asimismo el servicio de atención a los usuarios para la atención de consultas e incidencias de uso.

El Adjudicatario deberá prever (en su caso), la asunción de los procedimientos de relación con los actuales prestadores de servicio, comprometiéndose además a minimizar el impacto que pudiese resultar consecuencia de la sustitución progresiva de los actuales servicios.

## 3. CENTROS DE TRABAJO DONDE SE DESARROLLAN LAS ACTIVIDADES

A continuación se enumeran los centros de trabajo que actualmente se encuentran en activo, pudiendo ampliarse otros centros de trabajo fijo y eventuales para determinadas actividades desarrolladas por CONTURSA.

- Palacio de Exposiciones y Congresos: Alcalde Luis Uruñuela, 1. 41020 - Sevilla
- Centro Atención Marqués de Contadero: Paseo Marqués de Contadero s/n. 41001 Sevilla. Edificio 1 y 2.

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	3/22

  
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

- Costurero de la Reina: Avda. de las Delicias, 9. 41012- Sevilla
- Puntos Información Turística:
  - Plaza del Museo s/n. 41001 Sevilla.
  - Paseo de Cristóbal Colón s/n. 41001 Sevilla.
  - Casino de la Exposición: Gta. San Diego s/n. 41013 Sevilla.

#### 4. SITUACIÓN ACTUAL

La sede correspondiente a FIBES, está constituida por dos edificios diferenciados interconectados. Dichos edificios disponen cada uno de su CPD y están separados 1 Km aprox.

CONTURSA en la actualidad dispone de unos 130 usuarios que realizan su actividad en dichas oficinas. El equipamiento hardware y software es muy homogéneo para todos los usuarios, teniendo como base portátiles con una antigüedad media de unos 4 años y como componentes software principales Sistema Operativo Windows 10 y Google Apps como herramienta de trabajo y algunas instalaciones de Office 365.

##### **Entorno Lógico:**

- Puestos de trabajo: ordenadores personales con sistemas operativos Windows 10.
- Servidores Sistema Operativo: Windows 2012.
- Sistema de Base de Datos: SQL Server.
- Servidor de correo Gmail (Google).
- Sistema de copias de los servidores: realizados en cloud.
- Firewall Fortigate de Fortinet que proporciona servicios: Vpn, IDS, IPS, Control de Ancho de Banda, Segmentación de red, QoS e interconexión de sedes.
- End Point de Nod 32.
- Protocolo de comunicaciones implementado: TCP-IPv4.


***Estos servicios generales no son objeto de esta solicitud, si bien el Responsable del Proyecto también lo será de los mismos, de cara a la coordinación e integración con los Puestos de Trabajo para su correcto funcionamiento.***

#### 5. DESCRIPCIÓN y ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Se solicitan el suministro de entornos de Hardware mínimos, así como requerimientos de software a dotar a dicho equipamiento. Se plantean requisitos mínimos (hardware) y máximos (licencias) a cubrir.

El equipamiento que en la actualidad es propiedad de Contursa, se considerará incluido en este concurso para disponer de los servicios de soporte y HelpDesk, mientras no se sustituya por el equipamiento ofertado.

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	4/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

No se admitirán a trámite las ofertas que presenten material descatalogado/discontinuado. Los equipos ofertados deberán aparecer en la web del fabricante como producto en vigor.

### 5.1 Puesto de Trabajo Digital

Que se realizará en base a dos Perfiles A y B, en cantidad y prestaciones según se detalla más adelante en este documento. Tomando como punto de partida el equipamiento actual, se deberá ir renovando el Hardware y actualizando el Software durante el primer año (siempre que no sea necesario antes), incluyendo cualquier tipo de licencia necesaria.

Asimismo se tendrán en cuenta dentro del precio los siguientes puntos:

- Mantenimiento integral que incluye recogida, reparación y devolución de equipos.
- Seguro de equipamiento tipo “todo riesgo” que cubra incluso robo o siniestro no reparable.
- Equipamiento de sustitución durante reparaciones.


Las características de cada Perfil son las siguientes:

#### 5.1.1 PERFILA:

**Cantidad usuarios 19 estimados.** Son requerimientos mínimos a dotar a cada usuario:

- **Monitor con las siguientes características:**
  - DisplayPort
  - HDMI
  - VGA
  - FHD (1920 x 1080)
  - IPS, antirreflejo
  - Ajustable en altura
  - 24"
  - Clasificación energética, de acuerdo con la nueva normativa: mínimo clase E
- **Dock station:** con conectividad para Lan gigabit, usb 3.0 y conexión a monitor compatible con monitor anterior 4k.
- Los portátiles deben disponer de CPU con arranque seguro y disponer de versión TPM 2.0 o TPM2-S. Por tanto deben cumplir cualquier requisito para ser compatibles Windows 11.
- **Portátil (por usuario):**
  - Portátil de mínimo 13 “.
  - 16 GB RAM
  - M.2 NVME Class 35 de 512 Gb
  - i7-10700K o superior
  - Tarjeta gráfica Gtx 1050 dedicada o superior
  - Pantalla 1920 x 1080 mínimo

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.


FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	5/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

- S.O. Windows
  - Antivirus
  - Soporte y Helpdesk
- Dual Band WIFI 6 / AC

#### Terminal Móvil Smartphone:

PANTALLA	6,67" AMOLED 120 Hz FullHD+ (2400 x 1080 px) 20:9 HDR10+, 480 Hz táctil
PROCESADOR	Qualcomm Snapdragon 888 Adreno 666
RAM	8 GB
ALMACENAMIENTO	128 / 256 GB
CÁMARA TRASERA	Principal: 108 megapíxeles (f/1.75) Ultra gran angular: 8 megapíxeles (f/2.2) y ángulo de visión de 120° Telemacro: 5 megapíxeles (f/2.4)
CÁMARA FRONTAL	20 MP f/2.5
BATERÍA	5000 mAh Carga rápida 120 W
SISTEMA OPERATIVO	Android 11
CONECTIVIDAD	5G WiFi 6 Bluetooth 5.2 GPS NFC Infrarrojos USB tipo C
OTROS	Altavoces estéreo Harman Kardon con Dolby Atmos Lector de huellas en botón encendido

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	6/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

- o Andriod o IOS
- o Antivirus
- o Soporte y Helpdesk

### 5.1.2 PERFIL B:

**Cantidad de usuarios 110 estimados.** Son requerimientos mínimos a dotar a cada usuario:

- **Monitor con las siguientes características:**
  - DisplayPort
  - HDMI
  - VGA
  - FHD (1920 x 1080)
  - IPS, antirreflejo
  - Ajustable en altura
  - 24"
  - Clasificación energética, de acuerdo con la nueva normativa: mínimo clase E
- **Dock station:** con conectividad para Lan gigabit, usb 3.0 y conexión a monitor compatible con monitor anterior 4k.
- Los portátiles deben disponer de CPU con arranque seguro y disponer de versión TPM 2.0 o TPM2-S. Por tanto deben cumplir cualquier requisito para ser compatibles Windows 11.
- **Portátil (por usuario):**
  - Portátil de mínimo 13 "
  - 8 GB RAM
  - M.2 NVME Class 35 de 512 Gb
  - iCore i5 8400H o superior
  - Tarjeta gráfica Integrada Intel Iris Xe o superior
  - Pantalla 1920 x 1080 mínimo
  - Dual Band WIFI 6 /AC
- S.O. Windows
- Antivirus
- Soporte y Helpdesk

### • Terminal Móvil Smartphone:

PANTALLA	6,55" FHD+ AMOLED 90 Hz, HDR10 Gorilla Glass 5
PROCESADOR	Qualcomm Snapdragon

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	7/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

	778G
RAM Y ALMACENAMIENTO	6 GB / 8 GB de RAM LPDDR4X 128 GB de almacenamiento UFS 2.2
CÁMARA FRONTAL	20 MP
CÁMARAS TRASERAS	Principal: 64 MP (1/1,97", f/1.79) Ultra gran angular: 8 MP (f/2.2, 119°) Macro: 5 MP (f/2.4)
BATERÍA	4.250 mAh con carga rápida de 33W
CONECTIVIDAD	WiFi 6, Bluetooth 5.2, NFC, GPS, Dual SIM 5G
OTROS	Lector de huellas en el lateral Sonido estéreo

- S.O. Windows
- Antivirus
- Soporte y Helpdesk

### 5.1.3 TABLET:

**Cantidad de usuarios 27 estimados.** Requerimientos por usuario:

Tablet, con características a determinar, en función del perfil de uso mínimo 10" :

#### - Tablet Android:

DIMENSIONES Y PESO	185 x 284,8 x 6,3 mm 608 gramos
PANTALLA	TFT de 12,4 pulgadas Resolución WQXGA (2.560 x 1.600)
PROCESADOR	Snapdragon 750 5G GPU Adreno 619
MEMORIA RAM	4/6 GB
ALMACENAMIENTO INTERNO	64/128 GB
CÁMARA TRASERA	8 MP

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	8/22



fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==



<b>CÁMARA DELANTERA</b>	5 MP
<b>BATERÍA</b>	10.090 mAh Carga rápida 45W
<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	Android con One UI
<b>CONECTIVIDAD</b>	WiFi ac Bluetooth 5.0 GPS USB 3.2 Gen1

- **Tablet IOS:**

<b>PANTALLA</b>	10,9 pulgadas 2.360 x 1.640 píxeles (264 ppp) True Tone, 500 nits Gama cromática amplia (P3) Película antirreflectante
<b>PROCESADOR</b>	Chip M1 de Apple CPU: 8 núcleos GPU: 8 núcleos Neural Engine de Apple
<b>RAM</b>	8 GB
<b>ALMACENAMIENTO</b>	64 GB 256 GB
<b>CÁMARA TRASERA</b>	12 MP f/1.8
<b>CÁMARA FRONTAL</b>	12 MP f/2,4
<b>BATERÍA</b>	28,6 Wh Hasta 10 horas
<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	iPadOS 15
<b>CONECTIVIDAD</b>	Wifi 6 Wi-Fi 6 + Celular Bluetooth 5.0
<b>OTROS</b>	USB-C, Touch ID en el botón lateral, Compatible con el Apple Pencil (2.ª generación) y Smart Keyboard Folio

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

<b>FIRMADO POR</b>	Angel Luis de la Feria Waflar	<b>FECHA</b>	23/09/2022
<b>ID. FIRMA</b>	afirma.redsara.es	<b>PÁGINA</b>	9/22



fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

- **Tablet Windows**

<b>PANTALLA</b>	13" Pixel Sense Flow (2.880 x 1.920 px, 267 PPP) Táctil 10 puntos, Formato 3:2, 120 Hz, Dolby Vision
<b>PROCESADOR</b>	Intel Core i5-1135G7 Intel Core i7-1185G7)
<b>GPU</b>	Intel Iris Xe Graphics
<b>MEMORIA</b>	8 GB / 16 / 32 GB LPDDR4x
<b>ALMACENAMIENTO</b>	512 GB / 1 TB SSD NVMe (reemplazable de 128 y 256 GB)
<b>CONECTIVIDAD INALÁMBRICA</b>	Wi-Fi 6, Bluetooth 5.1 Redes móviles 4G/LTE (módem Snapdragon X20)
<b>PUERTOS</b>	2 x USB-C 4.0 Thunderbolt 4, 1 x minijack, 1 x Surface Connect 1 x Puerto para Type Cover, 1 x Ranura nano SIM
<b>CÁMARAS</b>	Sensor trasero de 10 MP (vídeo 4K), sensor frontal de 5 MP
<b>SONIDO</b>	Altavoces estéreo de 2 W con sonido Dolby Atmos
<b>SEGURIDAD</b>	Reconocimiento facial con Windows Hello
<b>SISTEMA OPERATIVO</b>	Windows 11 Home
<b>SENSORES</b>	Acelerómetro, giroscopio, magnetómetro y sensores de colores de ambiente (brillo y color)

- S.O Windows, Android o IOS a elección de Contursa
- Antivirus
- Soporte y Helpdesk

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

<b>FIRMADO POR</b>	Angel Luis de la Feria Waflar		<b>FECHA</b>	23/09/2022
<b>ID. FIRMA</b>	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	<b>PÁGINA</b>	10/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

#### 5.1.4 STOCK:

Para garantizar la estabilidad del servicio, así como del suministro del equipamiento en caso de incidencia en el mismo, se deberá mantener un stock de equipamiento hardware (portátil/tablet) siguiente:

Perfil A	1 unidades de cada tipo
Perfil B	1 unidades de cada tipo
Tablet según modelo	1 unidad

Este servicio se ofrecerá en la modalidad de Pago por Uso (renting).

#### 5.2 Licencias.

Se deberán proporcionar las licencias correspondientes a los usuarios y/o servicios para dotar de soporte ofimático a la organización. Se estiman en un número de 130 de Google Workspace y 30 de Microsoft 365.

Estas licencias deberán vincularse a los Dominios actuales o futuros a criterio de CONTURSA.

Igualmente se proporcionarán licencias de las siguientes aplicaciones, en la cantidad que se detalla:

- Autocad LT: 10
- Acrobat Pro: 5
- Adobe Creative Cloud: 3
- Teamviewer: 3 concurrentes
- Navicat Premiun: 10
- Trello Premiun: 100

#### 5.3 Bolsa

Aunque el número actual de usuarios/servicios está especificado en el epígrafe 5.2, estando en continuo proceso de activación de licencias para eventos, y teniendo en cuenta que existen licencias de correo electrónico genéricas, no asignadas a personas, se deberá disponer de una cuantía cifrada en 5.410,24 € /año para dar cobertura a las diferentes ampliaciones de equipos/licencias que se pudieran necesitar a lo largo del concurso.

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	11/22



fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

#### 5.4 Descripción del servicio de Soporte Técnico a Usuarios (Help Desk).

El objetivo del servicio es asegurar la disponibilidad del mismo. Para ello se establecerá un servicio HelpDesk para las tareas de atención y resolución informática de consultas, incidencias y problemas con el hardware y con las aplicaciones de usuario final, hasta su completa resolución de forma presencial (On site).

Los servicios a prestar consistirán en asistencia técnica experta para dar soporte técnico a usuarios (Help Desk) de CONTURSA de acuerdo al alcance y condiciones que a continuación se detallan.

Para ofrecer dicho servicio se dispondrá de una herramienta de Gestión de Activos y Ticketing que facilite y optimice dichos trabajos, así como la interoperabilidad con los usuarios para la apertura, seguimiento y cierre de tickets de solicitudes de servicio de mantenimiento.

Como norma general en todas las actuaciones de asistencia, se realizarán la recepción de la solicitud de asistencia, identificación de la incidencia, posibilidad de la priorización de incidencias según su relevancia, asignación y activación de los recursos necesarios, resolución de las mismas y comunicación de su resolución al usuario y al Departamento correspondiente de CONTURSA. El cierre de una incidencia requerirá la confirmación de resolución, obtenida del usuario y/o del Responsable de CONTURSA.

El tiempo máximo para el primer contacto tras detectar e informar la incidencia debe ser de treinta minutos en horario presencial siendo de 1,5 horas en el horario telemático.

La realización de trabajos de asistencia en el ámbito de soporte técnico a usuarios se orienta al menos en los servicios de software base:

- Administración de PC's
- Distribución de software
- Acceso a Internet y correo electrónico
- Ofimática: Google Workspace y Microsoft 365

A continuación, se detalla las principales funciones a desarrollar, que quedarán inventariadas en la herramienta de Gestión de Activos y Ticketing implementada:

- Resolución de problemas del hardware, y en su caso, gestionar la reparación con el proveedor.
- Gestión de incidencias: Atención de llamadas y recepción de peticiones de servicio por medios electrónicos, vía teléfono u otros sistemas de comunicación. Resolución en remoto de incidencias o en el puesto de usuario. Desvío a segundos niveles de resolución en caso necesario.
- Instalación, configuración y mantenimiento de los PC's de los usuarios y su conectividad. Asistencia para instalación de nuevos puestos y sustitución de PC's. Asistencia para Instalación, desinstalación y ampliación de elementos hardware (memoria, disco, tarjetas, etc.). Asistencia para instalación y desinstalación de aplicaciones y software de base. Asistencia para

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	12/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

Instalación y desinstalación de periféricos. Asistencia para Gestión de reubicación de puestos.

- Gestión Soporte de Software de Base: Soporte de consultas de carácter funcional que los usuarios finales plantean sobre sistemas operativos, ofimática básica, clientes de correo y resto de herramientas instaladas con carácter general en los equipos de usuario final.

Los trabajos se realizarán obligatoriamente en las sedes de CONTURSA o en las que, el Responsable del Contrato de CONTURSA autorice y determine. Así como cualquier actividad relacionada con el trabajo externo o teletrabajo.

En caso puntual, de no poder realizar el desarrollo presencial, la empresa adjudicataria, deberá mantener una infraestructura externa que permita, mediante atención telefónica y telemática, su desarrollo. A tal efecto el Adjudicatario habilitará:

- Acceso al usuario final a la plataforma de Ticketing, para la apertura y seguimiento de incidencias.
- Adicionalmente, y como apoyo al uso de la plataforma de Ticketing, se dispondrá de un número de Teléfono de Soporte y un correo electrónico de Soporte con dedicación exclusiva para uso y atención al Help Desk de CONTURSA, atendido de forma ininterrumpida durante las horas de prestación del servicio establecidas, descritas en el apartado 3.5 de este documento.
- El Adjudicatario se compromete a la atención a los avisos recibidos por uno u otro medio, interactuando con el usuario, en un plazo no superior a treinta minutos.
- Para el seguimiento, resolución de las incidencias, y prestación en general de los servicios contratados, al adjudicatario se le dará acceso a través de internet a la red privada del CONTURSA pudiendo acceder a los puestos de usuario, debiendo cumplir las condiciones de seguridad que CONTURSA imponga en cada momento para realizar los referidos accesos.

## 5.5 Equipo Humano

Para desarrollar dichos trabajos el Adjudicatario deberá disponer de personal con niveles de formación y experiencia mínima que a continuación se detallan.

El equipo de trabajo estará integrado por un **Project Manager o responsable del servicio**, nombrado por la empresa adjudicataria, que efectuará labores de coordinación ante CONTURSA, y un equipo técnico informático para soporte de usuarios, en adelante Soporte Técnico.

El Project Manager realizará las labores de seguimiento y control de las actividades de los Soportes Técnicos, la coordinación de los trabajos y previsión y planificación de medios, coordinación con el Responsable de CONTURSA, asimismo, será el responsable del resto de labores de interlocución entre empresa adjudicataria y CONTURSA. Para las labores de coordinación se realizarán reuniones periódicas y las adicionales que las circunstancias aconsejen. Además, será el único interlocutor entre CONTURSA y la empresa Adjudicataria y sus trabajadores.

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	13/22



[fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==)

La descripción de los perfiles profesionales del equipo de trabajo para la prestación del servicio es la siguiente:

- Project Manager:
  - Requisitos mínimos formativos y de experiencia:
    - Titulación universitaria
    - Experiencia en Gestión de Proyectos de Servicios IT
    - Experiencia en Coordinación y seguimiento de Servicios
    - Experiencia mínima de 5 años en trabajos similares
  - Funciones del puesto a desempeñar:
    - Generación y control de informes de control de calidad y de seguimiento
    - Obtención de indicadores e informes del nivel de servicio e incidencias solicitados por CONTURSA
    - Organización y planificación del servicio
    - Gestión proactiva y seguimiento de las tareas
    - Gestión y seguimiento de técnicos de campo
    - Capacidad de iniciativa y autonomía
    - Capacidad de realizar propuestas técnicas
    - Será el interlocutor con el Responsable de CONTURSA así como con los proveedores de otras soluciones implementadas (Firewall, Servidores, Servicios Cloud, servicios de Conectividad, etc...) que no entran dentro de este Concurso pero que pueden afectar al buen funcionamiento del servicio aquí requerido.
    - Elaboración de las actas de reuniones
  
- Persona de Servicio de Soporte Técnico a Usuarios.
  - Requisitos mínimos formativos y de experiencia:
    - Formación Profesional Grado Superior en Informática o titulación universitaria relacionada con los trabajos a desarrollar
    - 4 años de experiencia en los siguientes entornos:
      - Entornos S.O. Windows
      - Herramientas Office y Google apps
      - Herramientas de atención a usuarios
      - Conocimientos y experiencia en procesos de instalación de componentes y programas.
      - Experiencia en resolución de incidencias de hardware y software.
  - Funciones del puesto a desempeñar:
    - Será responsable de asistir y resolver todas las actividades de operación y mantenimiento, a través de la herramienta de Gestión de Activos y Ticketing.

A lo largo de la duración del contrato, en caso de necesidad de sustitución del personal asignado, deberá hacerse presentando la Documentación que acredite la Formación y Experiencia laboral, conforme a los requerimientos solicitados, al

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waffar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	14/22
				
<a href="https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==">fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==</a>				

Departamento de CONTURSA responsable del servicio. Será éste el que autorice la sustitución una vez revisada la documentación.

Los perfiles anteriormente establecidos para el equipo de trabajo, así como aquellas posibles mejoras al respecto que se hubieran detallado en la oferta adjudicada se entenderán contractuales. Cualquier modificación no autorizada, o la falsedad en los datos aportados sobre los conocimientos y experiencia del equipo propuesto, será causa de resolución contractual.

Si por causas sobrevenidas durante la ejecución del contrato, la empresa adjudicataria precisara realizar cambios en el equipo de trabajo, dichos cambios requerirán, en todo caso, el cumplimiento de las condiciones siguientes:

- Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el cambio con identificación de los miembros del equipo afectados.
- Propuesta de sustitución que se pretende, aportando datos de formación, conocimientos y experiencia del personal a incorporar al equipo, el cual, deberá tener al menos, las mismas capacidades que el personal sustituido.
- El nuevo personal deberá tener un periodo de formación previo a su incorporación e iniciar el servicio supervisado por personal con experiencia en el servicio. Siempre que sea posible, esta formación se llevará a cabo mediante periodos de solapamiento, durante un período mínimo de una semana a los efectos de adquirir los conocimientos de las tareas a realizar.
- Se valorará positivamente la rotación de personal formado e informado para el Soporte Técnico, para disponer de las mejores condiciones del servicio de cara a la continuidad del mismo en periodos de enfermedad, vacaciones, etc...
- La sustitución del personal destinado al servicio sin aviso previo y sin ajustarse a lo anteriormente establecido podrá ser considerada incumplimiento grave del contrato siendo causa de resolución del mismo.

## 5.6 Disponibilidad horaria del servicio


Los servicios se prestarán en todos los días laborables según el calendario laboral del municipio de Sevilla y ajustarse al horario del convenio laboral de CONTURSA durante toda la duración del contrato.

Actualmente el horario para los servicios es:

- De lunes a viernes desde las 08:00 a las 15:00 horas

No obstante, el Adjudicatario habilitará un Teléfono de Soporte, anteriormente mencionado, atendido por un Técnico Experto para posibles emergencias que puedan producirse fuera del horario anterior y que estará disponible 8 a 22 horas de lunes a viernes.

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	15/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

## 6. OTROS SERVICIOS CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO.

El adjudicatario deberá disponer de los medios, tanto materiales como humanos, necesarios para la correcta prestación del servicio, debiendo disponer de las acreditaciones y licencias de software que pudieran precisarse. CONTURSA facilitará al inicio de la prestación del servicio la documentación básica disponible sobre los sistemas informáticos objeto del mismo, y facilitará el acceso a sus instalaciones al personal del adjudicatario encargado del servicio.

El adjudicatario llevará un control de las incidencias atendidas a través de la herramienta de Gestión de Activos y Ticketing, y del resto de actividades desarrolladas en virtud del contrato, facilitando mensualmente al Departamento Responsable dentro de CONTURSA, un informe detallado de seguimiento, acompañado de toda la documentación que se genere a lo largo de la prestación del servicio. En los casos de incidencias de especial relevancia se emitirá un informe específico con detalle del problema, diagnóstico, actuaciones realizadas y recomendaciones de actuación para evitar su repetición, de la misma manera se obrará para el caso de incidencias que puedan resultar de una elevada repetición.

## 7. PLANIFICACIÓN, DIRECCIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LOS TRABAJOS

Corresponde al Responsable de CONTURSA el seguimiento y supervisión de las tareas a realizar por el Adjudicatario en virtud del presente contrato, siendo a todos los efectos el responsable del mismo.

El Responsable del contrato de CONTURSA, podrá designar un Responsable Técnico, cuyas funciones en relación con el objeto del presente pliego serán las de velar por el cumplimiento de los trabajos exigidos y ofertados.


Los representantes técnicos de CONTURSA y el Project Manager del adjudicatario elaborará un calendario detallado de las actividades periódicas a realizar, ajustado a las necesidades de operación y mantenimiento óptimo de todos los sistemas, levantando acta al efecto.

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

- Seguimiento continuo y concomitante de la evolución del servicio entre el Project Manager por parte del Adjudicatario y el Responsable Técnico de CONTURSA.
- El Project Manager por parte del adjudicatario informará al Responsable de CONTURSA sobre los procedimientos y herramientas a utilizar para la prestación del servicio así como de su planificación para facilitar el seguimiento y control del proyecto.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con periodicidad a definir, entre el Project Manager y el Responsable Técnico de CONTURSA, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	16/22

  
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==



objetivos, la calidad del servicio y el seguimiento de las actividades programadas.

- Entrega de informes mensuales de seguimiento del nivel de servicio.

## 8. GARANTÍAS DE SERVICIO.

Se realizará una extensa descripción del servicio que se ofrece, haciendo especial hincapié en los aspectos más significativos y relevantes de la solución que se oferta. Por tratarse de un servicio, se requiere que se establezcan unos indicadores para la medición del mismo y de este modo, realizar un seguimiento de las mejoras que se espera que se vayan produciendo en la prestación del mismo, asimismo se indicará el alcance que se pretende dar a los informes a entregar a CONTURSA para el seguimiento del servicio.

El Adjudicatario se compromete a que durante el periodo de vigencia del contrato:

- Se atenderán las incidencias comunicadas antes de treinta minutos, interactuando con el usuario que ha generado la solicitud.
- La resolución se realizará en base al nivel de importancia de la incidencia, de los medios humanos y materiales más adecuados y en plazo acorde a las necesidades de CONTURSA.
- Los trabajos se desarrollarán con personal altamente cualificado y con experiencia en trabajos similares. Según se detalla en el apartado "Equipo Humano".
- Se entregarán puntualmente a CONTURSA los informes periódicos y los específicos de incidencias.
- Cumplir las programaciones de trabajo preestablecidas. Para este cometido, se establecerán reuniones periódicas entre el Project Manager y el Responsable de CONTURSA con vista a planificar todas las actuaciones necesarias.

A criterio del Responsable del Contrato podrá decidir de manera unilateral la sustitución de cualquier trabajador del adjudicatario debiendo realizarse un plazo máximo de 24 horas, contando a partir de la fecha de la comunicación, por un nuevo trabajador que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el presente pliego y que será conocedor del servicio a prestar, para lo cual la empresa adjudicataria dispondrá de un número de trabajadores con la formación adecuada sobre el funcionamiento del servicio. Por parte de la empresa adjudicataria sólo se podrá proceder al cambio definitivo, total o parcial, del personal propuesto, en caso de cambio de categoría laboral del trabajador o por baja del trabajador en la empresa adjudicataria. En caso de no atender dicho requerimiento de sustitución en el plazo anteriormente señalado, CONTURSA podrá, o bien resolver el contrato, o bien imponer una penalización de 100 euros por día de retraso en la sustitución del personal hasta un máximo de 5.000 €, que será incautado mediante retención en el precio de la factura correspondiente.

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	17/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

## 9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 9.1 Propiedad Intelectual

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación de las aplicaciones informáticas, de los programas desarrollados y de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente a CONTURSA, con exclusividad y a todos los efectos.

### 9.2 Seguridad y confidencialidad de la información.

El adjudicatario se compromete a adoptar las medidas necesarias para asegurar la seguridad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario se compromete a recabar un compromiso análogo de seguridad, confidencialidad e integridad a todo su personal que, en virtud del contrato, pueda tener acceso a cualquier información de CONTURSA. El adjudicatario se compromete a no dar la información y datos proporcionados por CONTURSA para cualquier uso no previsto en el presente pliego.

#### Cláusula Genérica RGPD

En esta cláusula se recogen las previsiones reguladas en el artículo 12 de la Ley Orgánica

15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

La empresa adjudicataria y el personal a su servicio en la prestación del contrato, tal y como se define en la letra g) del artículo 3 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, están obligados en su calidad de encargados de tratamiento de datos personales por cuenta del (Órgano de contratación) al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el 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, así como de las disposiciones que en materia de protección de datos se encuentren en vigor a la adjudicación del contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

La empresa adjudicataria se obliga especialmente a lo siguiente:

- 1) Deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad distinta a las expresamente recogidas en el presente pliego, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD). Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del CONTURSA para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o

Código Seguro de verificación [fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==](https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==). Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	18/22

  
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD). Esta obligación subsistirá aún después de la finalización del contrato.

- 2) Asimismo, deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD) en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. La empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en CONTURSA para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso.
- 3) Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. CONTURSA se reserva el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.
- 4) Únicamente tratará los datos personales a los que tenga acceso para la prestación del contrato conforme al contenido de este pliego de prescripciones técnicas y a las instrucciones que el (Órgano de contratación) le pueda especificar en concreto y que se incluirían como una Adenda al presente contrato. No aplicará o utilizará los datos personales indicados con fin distinto al previsto en el contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas salvo autorización expresa por parte del responsable del fichero en los términos previstos en el artículo 21 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- 5) A cumplir todas y cada una de las medidas de seguridad (nivel básico, medio o alto) que sean de aplicación en función de la tipología de datos que se utilicen y traten para la prestación del servicio objeto del presente contrato y que vienen previstas en el Título VIII del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. A este respecto no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el referido Título VIII respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. (Artículo 9.2. LOPD). Para el tratamiento y acceso a los datos por parte del adjudicatario se velará específicamente por el cumplimiento de lo previsto en los artículos 92, 97, 101 y 108 del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, referentes a la gestión y distribución de soportes y documentos.
- 6) Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios,

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	19/22



fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==

estableciendo un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

- 7) CONTURSA se reserva el derecho de efectuar en cualquier momento los controles y auditorías que estime oportunos para comprobar el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de sus obligaciones, el cual está obligado a facilitarle cuantos datos o documentos le requiera para ello.
- 8) Todos los datos personales que se traten o elaboren por la empresa adjudicataria como consecuencia de la prestación del contrato, así como los soportes del tipo que sean en los que se contengan son propiedad CONTURSA.
- 9) Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a CONTURSA Conforme a las instrucciones que haya dado, al igual que cualquier soporte o documento que contenga algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. En la medida que el adjudicatario aporta equipos informáticos para la prestación del servicio objeto del contrato, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda la información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante el procedimiento técnico adecuado, o proceder a su entrega al responsable del fichero. La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.
- 10) De conformidad con lo que establece el artículo 12.4 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en relación con el artículo 9.4 de la Ley 8/2001, de 13 de julio de Protección de Datos de Carácter Personal, el incumplimiento por parte del adjudicatario de las estipulaciones del presente contrato lo convierten en responsable del tratamiento respondiendo directamente de las infracciones en que hubiera incurrido, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a CONTURSA, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra CONTURSA como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).
- 11) Aportará una memoria descriptiva de las medidas que adoptará para asegurar la confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, el adjudicatario deberá

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	20/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

comunicar al organismo contratante antes de transcurridos siete días de la fecha de comunicación de la adjudicación definitiva, la persona que será directamente responsable de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

## 10. CALIDAD

Durante el desarrollo de los trabajos y la ejecución de los servicios contratados, CONTURSA podrá establecer controles de calidad sobre la actividad desarrollada y los productos obtenidos. Al objeto de justificar la conformidad del prestador del servicio con las normas de garantía de calidad:

- ISO 9001:2008 de la gestión de la calidad
- ISO/IEC 20000 Sistemas de la gestión de la calidad en servicios
- ISO/IEC 27001 Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información.
- ENS, Esquema Nacional de Seguridad.

### 10.1 Garantía de calidad los trabajos

El adjudicatario garantiza el correcto desarrollo de los trabajos realizados en virtud del presente contrato durante toda su vigencia, y por un año adicional para aquellos trabajos de desarrollo o instalación que se realicen, obligándose a efectuar, sin coste para CONTURSA, las correcciones y modificaciones necesarias para subsanar las deficiencias detectadas que eventualmente pudieran aparecer.

### 10.2 Transparencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por CONTURSA a tales efectos, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico 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.

### 10.3 Documentación de los trabajos


Como parte de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a generar la documentación de los trabajos realizados de acuerdo con el Responsable Técnico designado por el Jefe del Departamento de Informática de CONTURSA.

Toda la documentación generada por el adjudicatario en el período de ejecución del contrato, será propiedad exclusiva de CONTURSA, sin que el adjudicatario pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitar a terceros sin la expresa autorización, por escrito, del Responsable Técnico de CONTURSA que se concederá, en su caso, previa petición formal del adjudicatario con expresión del fin.

### 10.4 Transferencia de información y propiedad al finalizar contrato

Se llevarán a cabo los trabajos necesarios para la transferencia del histórico de actividad, sus funciones y el conocimiento necesario con garantía de no interrumpir

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Wafflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	21/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				

el servicio a las personas que designe CONTURSA. Todo el equipamiento puesto a disposición de la empresa durante la vigencia del contrato pasará a propiedad de CONTURSA a la finalización del contrato. Igualmente pasarán a ser propiedad de CONTURSA cualquier licencia que se haya necesitado para el desarrollo del presente contrato hasta su fecha de finalización.

## 11. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La contratista deberá cumplir en todo momento con la normativa específica de prevención de riesgos laborales, de manera que se garantice la seguridad y salud de los trabajadores, y especialmente con la Ley 31/1995 de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales, así como lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo 24 de la mencionada Ley en materia de coordinación de actividades empresariales.

El adjudicatario deberá asegurarse que los equipos de trabajo sean adecuados para el trabajo que vaya a realizarse.

El adjudicatario deberá proporcionar a los trabajadores uniformidad y equipos de protección individual adecuados frente a aquellos riesgos que no se hayan podido evitar, y vigilará que sean efectivamente utilizados por estos.

El adjudicatario deberá elaborar y conservar la documentación relativa a sus obligaciones, de acuerdo con la Ley 31/1995 y demás normas de desarrollo, y mantenerla a disposición de Contursa, llevando a cabo las notificaciones necesarias.

Además de cumplir la normativa vigente en materia de Seguridad y Salud, el adjudicatario está obligado a colaborar en las medidas de seguridad y planes de autoprotección vigentes en el Contursa.

Contursa se reserva la facultad de rescindir el contrato, sin indemnización alguna, por causa de incumplimientos graves o incumplimientos repetidos de las normas de prevención de riesgos laborales.

## 12. OTRAS CONDICIONES

Se indicará dos días de visita a las instalaciones para conocer de primera mano el entorno, no siendo obligatoria para la entrega de la documentación del concurso.

Código Seguro de verificación **fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==**. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://eadmin.gonce.eu/verifirma/code/fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==>  
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Angel Luis de la Feria Waflar		FECHA	23/09/2022
ID. FIRMA	afirma.redsara.es	fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==	PÁGINA	22/22
				
fi/FvDi2KJxUMrOTjs0JyQ==				