

FEMPCLM.

Expediente de Contratación nº SG1/2021.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
PARTICULARES QUE RIGE LA LICITACIÓN DEL:**

**“CONTRATO MIXTO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA
TÉCNICA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA Y DE
SUMINISTROS PARA LA ADQUISICIÓN,
ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE TÉCNICO DE
LICENCIAS DE SOFTWARE, A LA FEDERACIÓN DE
MUNICIPIOS Y PROVINCIAS DE CASTILLA-LA
MANCHA”.**

ÍNDICE

Nº	APTDO	TÍTULO	PÁGINA
1		INTRODUCCIÓN.	3
2		OBJETO DEL CONTRATO.	3
3		OBJETO DEL PPTP.	5
4		PRECIO ESTIMADO DEL CONTRATO.	5
5		ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.	5
	5.1.	FUNCIONES Y TAREAS A REALIZAR.	5
	5.2.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.	6
	5.3.	ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO.	7
	5.4.	TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE LA FEMPCLM, CUANDO SEAN NECESARIOS.	8
	5.5.	TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE.	14
	5.6.	JORNADAS Y HORARIOS.	16
6		RESPONSABLE DEL CONTRATO.	16
	6.1.	RESPONSABLE DEL CONTRATO POR LA FEMPCLM.	16
	6.2.	RESPONSABLE DEL CONTRATO POR EL ADJUDICATARIO Y SUBSANACIÓN DE AVERÍAS.	17
7		CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	17
	7.1.	SOPORTE REMOTO Y PRESENCIAL.	17
	7.2.	PARADAS PLANIFICADAS.	18
	7.3.	TRASPASO DE CONOCIMIENTO.	18
	7.4.	OTRAS CONDICIONES.	19
8		PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.	19
	8.1.	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.	19
	8.2.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	19
	8.3.	SEGURIDAD.	19
	8.4.	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA FEMPCLM.	19
9		INVENTARIO Y AUDITORÍA INFORMÁTICA DE HARDWARE Y SOFTWARE	20
	9.1.	INVENTARIO.	20
	9.2.	AUDITORÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE.	20
	9.3.	RETIRADA DE MATERIAL Y PRODUCTOS OBSOLETOS O INSERVIBLES.	20
10		DEBER DE COLABORACIÓN DE LA FEMPCLM	20

	ANEXO	TÍTULO	PÁGINA
	1	INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA DE LA FEMPCLM (HARDWARE).	21
	2	PROGRAMAS Y LICENCIAS DE USO CONTRATADOS/AS ACTUALMENTE POR LA FEMPCLM (SOFTWARE).	23

1. INTRODUCCIÓN.

La Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha (en adelante, FEMPCLM) es una asociación sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública que presta habitualmente los servicios a sus asociados (ayuntamientos y diputaciones provinciales) tanto de forma presencial como informática y telemática.

En los últimos años, la administración electrónica y la digitalización de la administración ha pasado de ser una necesidad creciente para la prestación más eficiente y ágil de los servicios públicos a convertirse en una obligación con la aprobación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y sus progresivas actualizaciones.

La FEMPCLM para sus relaciones por vía electrónica con sus asociados y con los ciudadanos en general precisa, por tanto, tener en orden y al día sus sistemas informáticos y telemáticos, manteniendo adecuadamente sus programas, servidores y sistemas operativos, para poder prestar el mejor servicio posible.

- Se entiende por SISTEMA INFORMÁTICO un conjunto de partes (hardware, software y usuarios) que funcionan relacionándose entre sí con un objetivo preciso.
- Se entiende por SISTEMA TELEMÁTICO la combinación de informática y tecnología de la comunicación para el envío y recepción de datos utilizando diferentes técnicas, procesos, conocimientos y dispositivos propios de las telecomunicaciones y de la computación.

De igual forma, la FEMPCLM precisa tener en orden y al día la totalidad de licencias de software necesarias para el correcto y adecuado funcionamiento de sus ordenadores, viniendo utilizando desde hace muchos años las aplicaciones ofimáticas de “*Microsoft*” en los puestos de trabajo de su red local, habiéndose convertido en una herramienta básica del soporte de su gestión administrativa.

Microsoft dispone de un paquete de programas informáticos para oficina que integra productos tales como Microsoft Word (procesador de textos), Microsoft Excel (hoja de cálculo), Microsoft PowerPoint (programa de presentaciones), Microsoft Outlook (cliente de correo electrónico y gestión de calendario y contactos), Microsoft Access (gestión de bases de datos), etc., productos todos ellos que se vienen utilizando desde muy atrás en el tiempo por la FEMPCLM disponiendo de infinidad de archivos con los formatos de esta plataforma y que, por tanto, condicionan y hacen imprescindible la adquisición de productos de esta firma.

Por otro lado, la FEMPCLM ha venido también utilizando de forma habitual en sus equipos informáticos el antivirus ESET ENDPOINT para *Windows* con un resultado altamente satisfactorio que aconseja dar continuidad al mismo sistema de protección frente al malware avanzado y las ciberamenazas desarrollado por la empresa ESET.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato mixto es:

- En cuanto a los servicios: La prestación a la FEMPCLM de la asistencia técnica necesaria para el mantenimiento del hardware y el software de la totalidad de los equipos informáticos y sistemas de información ubicados en las dependencias de la entidad, así como la asistencia, asesoramiento y apoyo técnico necesarios en tareas de administración y gestión informática.

Respecto de los servicios objeto del contrato se ejecutarán, principalmente, cuatro tipos de acciones:

- Soporte de mantenimiento preventivo.
- Soporte de mantenimiento correctivo.
- Soporte de mantenimiento evolutivo.
- Asistencia técnica tecnológica.

- En cuanto a los suministros: La adquisición, actualización y soporte técnico de las licencias de software ya instaladas en los equipos existentes en la red informática de la FEMPCLM.

Respecto de los suministros objeto del contrato se ejecutarán, principalmente, dos tipos de acciones:

- El suministro de las licencias y derechos de uso de las mismas.
- El soporte para incidentes software de los productos suministrados.

A mayor abundamiento, entre los servicios técnicos objeto del contrato se encuentran:

- El mantenimiento paliativo y preventivo del hardware y del software de todo el sistema informático.
- El mantenimiento de la red LAN a nivel físico y lógico.
- La gestión y revisión de copias de seguridad de datos del servidor y de archivos de correo de los trabajadores.
- La restauración de archivos/carpetas, cuando se requiera.
- El soporte técnico presencial y la atención telefónica y telemática (conexión remota) durante la jornada de trabajo a prestar por personal técnico informático cualificado.
- La gestión y mantenimiento de la red wifi propia.
- La aplicación de medidas de seguridad informática.
- El cambio automático de contraseñas.
- La comprobación y actualización de antivirus y software general.
- El mantenimiento del alojamiento web corporativo.
- La gestión y mantenimiento de las cuentas de correo electrónico de la FEMPCLM.
- La coordinación, mantenimiento y resolución de problemas con las aplicaciones de gestión electrónica.
- El asesoramiento técnico básico a los usuarios en el manejo de los equipos y aplicaciones, incluyendo instalación y usos de certificados de firma digital en equipos fijos y dispositivos móviles, sellos de órgano, intervención en aplicaciones telemáticas, etc.
- El Asesoramiento técnico a la FEMPCLM en la renovación, ampliación o mejora del hardware y software propio de los equipos informáticos, telemáticos y telefónicos necesarios para un sistema electrónico integrado y eficaz, incluyendo el asesoramiento y supervisión en la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas en contratos de servicios y/o suministros de dicha índole así como, en su caso, en la elaboración de informes de valoración de ofertas técnicas en los respectivos procedimientos de

contratación, con el condicionante de que el contratista del presente servicio no podrá licitar en aquellos expedientes de contratación en los que participe como asesor técnico.

- El asesoramiento técnico respecto del archivo electrónico de expedientes.
- El asesoramiento y control de la legalidad y actualización de las licencias de software.
- La instalación y seguimiento de licencias de uso, así como la previsión de su sustitución y/o actualización.
- Cualquier otra tarea que se requiera para el buen funcionamiento de los equipos.

No forman parte del contrato cuya licitación se pretende los gastos de inversión en nuevos equipos ni el correspondiente a sustitución de piezas defectuosas, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos de suministros, pero sí las horas de trabajo necesarias, a petición de la FEMPCLM, para la sustitución de dichas piezas de recambio o puesta en funcionamiento de nuevos equipos.

Es importante señalar que las prestaciones objeto del contrato han de efectuarse por personal competente en la forma y plazos estipulados en los pliegos que rigen el mismo, aplicando, en todo caso, el principio de buen hacer profesional, de forma que una vez recibido cualquier tipo de encargo por el órgano de contratación de la FEMPCLM o el responsable del contrato de ésta, se inicien inmediatamente las actuaciones precisas, observando la máxima diligencia y persiguiendo el mejor fin de los diferentes procedimientos.

3. OBJETO DEL PPTP.

El objeto del presente pliego es fijar las prescripciones técnicas y las condiciones específicas en las que deben prestarse los servicios y suministros objeto del contrato, debiendo contar para ello con la cualificación técnica necesaria, así como con los certificados de calidad, autorizaciones y permisos necesarios, en su caso.

4. PRECIO ESTIMADO DEL CONTRATO.

El precio máximo de licitación será de 18.400,00 €, Impuesto sobre el Valor Añadido (en adelante, IVA) excluido. El tipo de IVA aplicable es el 21%.

El importe estimado del precio máximo de licitación, para los cinco (5) años de duración del contrato con sus prórrogas, asciende a 26.680,00 €, IVA excluido.

5. ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.

5.1. FUNCIONES Y TAREAS A REALIZAR.

El alcance y contenido de las prestaciones objeto del contrato, será, por un lado y con carácter general, el asesoramiento técnico profesional en materia informática destinado al mantenimiento y gestión de los equipos, servidores y programas informáticos de los que, como usuarios, disponen los empleados de la FEMPCLM para la realización de su trabajo, y por otro, la adquisición, soporte técnico y actualización de las licencias de los productos informáticos que se precisan para el funcionamiento informático y telemático de la FEMPCLM toda vez que los avances tecnológicos, tanto en el ámbito de sistemas operativos como programas ofimáticos, requieren de la actualización periódica de dicho software.

Son funciones del adjudicatario, dentro del precio del contrato y sin carácter limitativo, las que a continuación se indican:

- La administración de sistemas operativos de servidor; de los servicios de red (web, mensajería electrónica y transferencia de archivos, entre otros); y de las aplicaciones que proceda, instalando y configurando el software, en condiciones de calidad, para asegurar el funcionamiento del sistema y responder a las necesidades de la FEMPCLM.
- La implantación y gestión de bases de datos, instalando y administrando el software de gestión.
- La optimización del rendimiento del sistema, configurando los dispositivos hardware de acuerdo a los requisitos de funcionamiento y la evaluación del rendimiento de los mismos e identificando posibilidades de mejora.
- La determinación de la infraestructura de redes telemáticas, elaborando esquemas y seleccionando equipos y elementos.
- La integración de equipos de comunicaciones en infraestructuras de redes telemáticas determinando la configuración para asegurar su conectividad.
- La implementación de soluciones de alta disponibilidad, analizando las distintas opciones del mercado, para proteger y recuperar el sistema ante situaciones imprevistas.
- La supervisión de la seguridad física según especificaciones del fabricante y el plan de seguridad para evitar interrupciones en la prestación de servicios del sistema.
- El aseguramiento del sistema y los datos según las necesidades de uso y las condiciones de seguridad establecidas para prevenir fallos y ataque externos.
- La administración de usuarios de acuerdo a las especificaciones de explotación para garantizar los accesos y la disponibilidad de los recursos del sistema.
- El diagnóstico de las funciones del sistema y adopción de las medidas correctivas para restablecer su funcionalidad.
- La gestión y/o realización del mantenimiento de los recursos.
- La asistencia y asesoramiento presencial (en el horario establecido) y remota (cuando se requiera) a los usuarios de la FEMPCLM en el uso del hardware y software, plataformas telemáticas, sistemas de administración y contratación electrónica, interoperatividad, firma electrónica, etc.
- El seguimiento de las licencias de uso del software y el análisis de las necesidades futuras de sustitución y/o actualización de las mismas.
- Cualquier otra función propia del objeto del contrato.

5.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.

Los servicios objeto del contrato alcanzarán a los equipos, sistemas y dispositivos detallados en el ANEXO 1 “INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA DE LA FEMPCLM (HARDWARE)” del presente pliego, así como a todos aquellos que se incorporen al patrimonio de la FEMPCLM a lo largo de la ejecución del contrato. En el indicado ANEXO 1 se entenderá incluido cualquier otro equipamiento informático y/o telemático que por error no se hubiera detallado en el mismo.

También alcanza esta licitación al asesoramiento tecnológico en proyectos actuales o futuros que se impulsen desde la FEMPCLM y hayan de realizarse en su lugar habitual de trabajo, tales como la implantación de la administración y/o contratación electrónica.

Los suministros objeto del contrato alcanzarán a los programas y licencias de uso detallados/as en el ANEXO 2 “PROGRAMAS Y LICENCIAS DE USO CONTRATADOS/AS ACTUALMENTE POR LA FEMPCLM (SOFTWARE)” del presente pliego, así como a todas aquellas que se incorporen al patrimonio de la FEMPCLM a lo largo de la ejecución del contrato. En el indicado ANEXO 2 se entenderá incluido cualquier otra licencia que por error no se hubiera detallado en el mismo.

5.3. ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO.

Se entiende por *“avería o incidencia de mantenimiento”* todas aquellas actuaciones sobre un sistema informático que conduzcan a que el mismo quede operativo y en perfecto grado de funcionamiento, incluida la restauración del sistema operativo en los casos en los que la avería del equipo lo requiera. Se incluyen todos los casos de avería que se puedan dar y que requieran por parte del adjudicatario acciones para su total resolución.

Dentro del contrato se incluyen todas aquellas acciones (preventivas, correctivas y de valor añadido) encaminadas a conseguir que el equipamiento informático y telemático de la FEMPCLM funcione correctamente.

En el concepto de *“sistema informático”* de la FEMPCLM se incluyen los equipos (servidores, unidades de copia, equipamiento de almacenamiento, PC's, terminales ligeros, ordenadores portátiles, tablets, PC's, impresoras, scanners, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras, monitores, discos duros externos, cámaras digitales, memorias USB, tarjetas USB/PCI/PCMCIA, smartphones, y resto de periféricos y accesorios) con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan (gestión, seguimiento y demás trabajos de asistencia), y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento.

La gestión de garantías supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos y realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía si fuera necesario. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestados por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Se entiende por *“asesoramiento informático y tecnológico (consultoría)”* la realización de análisis de cualquier tipología informática y soluciones en los sistemas de la FEMPCLM, de manera que la empresa adjudicataria trace un correcto plan de implantación, proyecto y gestión que dé solución a la llegada de nuevas necesidades, retos o peticiones de índole informático. También detectar oportunidades de mejora, análisis de requerimientos, es decir, comparar las opciones posibles y redactar el citado plan de implantación, la supervisión de la puesta en marcha del proyecto y el seguimiento hasta su correcta finalización.

Se entiende por *“licencia de uso de software”* el contrato entre el titular del derecho de explotación/distribución (licenciante) y el usuario (licenciatario) del programa informático, para utilizarlo cumpliendo una serie de términos y condiciones establecidas dentro de sus cláusulas.

Dentro del contrato cuya licitación se pretende se encuentran incluidas todas aquellas acciones (preventivas, correctivas, evolutivas y de asistencia tecnológica) encaminadas a conseguir que el equipamiento de la FEMPCLM funcione correctamente.

En todo caso, el adjudicatario se compromete a mantener cualquier equipamiento informático nuevo, sea de la marca que sea, que adquiera la FEMPCLM en el período de validez del contrato, incluyéndose el software y también las subidas o bajadas de versiones del citado software.

5.4. TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE LA FEMPCLM, CUANDO SEAN NECESARIOS.

A continuación se relacionan, sin ser limitativos, el alcance y especificaciones de los servicios que deberá realizar la empresa adjudicataria en función de las necesidades de la FEMPCLM. Se llevarán a cabo a requerimiento de dicha entidad y por los canales indicados en el apartado 5.4.7 del presente pliego.

En cualquier caso y salvo las licencias de uso de software del Anexo 2 del presente pliego, que serán a cargo del contratista como parte de las prestaciones objeto del contrato, las compras a realizar por la necesidad de elementos de hardware o software como consecuencia de los trabajos que se realicen en los apartados siguientes serán a cargo de la FEMPCLM, siendo responsabilidad del contratista los costes correspondientes a los servicios de instalación y puesta en marcha.

5.4.1.- Administración del sistema (equipamiento informático y software).

Tareas de administración y mantenimiento del conjunto de equipos informáticos y software de cualquier tipo, servidores, usuarios y bases de datos corporativas:

- a) Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos.
- b) Administración de estaciones de trabajo (workstations).
- c) Administración y mantenimiento de servidores (incluyendo los virtuales), así como la instalación y configuración de nuevos servidores que sean necesarios.
- d) Administración de la red y su topología, así como sus dispositivos (routers, switches, modems, firewalls, hubs, etc.) cualquiera que sea su clase.
- e) Seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios.
- f) Seguridad: protección del sistema contra ataques desde el exterior. Instalación y administración del software elegido por la FEMPCLM en cuanto a seguridad (antivirus, anti malware, anti spyware, phishing, amenazas de cualquier tipo, etc.) tanto en servidor, equipos cliente, dispositivos móviles, etc.
- g) Seguimiento, comprobación e informes sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- h) Copias de seguridad de los datos. Verificación, seguimiento y demás tareas a este respecto. Gestión de la solución “backup” elegida por la FEMPCLM y dentro de los límites tecnológicos impuestos por ésta y las infraestructuras disponibles. Restauración de copias de seguridad ante incidentes que puedan ocurrir.
- i) Administración de todas las cuentas de correo electrónico a cargo de la FEMPCLM independientemente de la plataforma elegida para su gestión y albergue, con independencia del proveedor que dé dicho servicio. Se incluye la administración en dispositivos móviles de cualquier índole independientemente de su sistema operativo.
- j) Administración de ficheros (permisos, accesos, recuperación, otras tareas de actuación sobre cualquier tipo de fichero).
- k) Centralita virtual “ip” o de otra topología instalada por parte del operador de telecomunicaciones en la FEMPCLM, así como futuras modificaciones de la misma: se incluye la atención a usuarios con problemas de esta índole, gestión de averías, apertura de avisos y reclamaciones a la empresa de telecomunicaciones. Seguimiento hasta que dicha avería sea solucionada. Se redactará informe sobre la incidencia ocurrida sí así lo estima oportuno la FEMPCLM.
- l) Resolución de problemas de comunicaciones, tanto interior como exterior.

5.4.2.- Mantenimiento de equipos y programas.

Servicios, sin ser limitativos, consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras, recursos de red y software, incluidos aquellos dispositivos móviles de que disponga la FEMPCLM:

- a) Mantenimiento, instalación y reinstalación de equipamiento informático: ordenadores portátiles/sobremesa, estaciones de trabajo, dispositivos móviles, tablets, monitores, impresoras, equipos multifunción, así como la posible reubicación de los mismos.
- b) Instalación, reinstalación, migración y subida y bajada de versiones de software en cualquier puesto de trabajo.
- c) Gestión de recursos compartidos en la red y de cada puesto de trabajo.
- d) La empresa adjudicataria deberá hacerse cargo del licenciamiento del software tanto del suministrado por ella como, en su caso, del adquirido directamente por la FEMPCLM, incluida su instalación, actualización y mantenimiento.
- e) Gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo.
- f) Asistencia a la decisión sobre nuevos programas y/o productos a implantar.
- g) Gestión de la topología de la red.
- h) Administración de todo tipo de servicios vinculados a la certificación e identificación electrónica. Asimismo, y a petición de la FEMPCLM, las labores de gestión que se deban realizar con los prestadores de servicio de certificación.

5.4.3.- Gestión de datos corporativos.

Servicios consistentes, sin ser limitativos, en las siguientes mínimas tareas en bases de datos:

- a) Administración de las bases de datos corporativas.
- b) Ayuda en la creación de listados, informes y consultas.
- c) Registros de accesos y seguridad de las bases de datos.
- d) Administración centralizada de los permisos y accesos.
- e) Actualización de bases de datos y trabajos complementarios.
- f) Migraciones entre versiones y entre diferentes programas de base de datos.
- g) Administración de copias de seguridad de las bases de datos.

5.4.4.- Ayuda y formación.

Este servicio consistirá, básicamente, en:

- a) Asistencia en tareas informáticas al personal de la FEMPCLM.
- b) Detectar las necesidades de formación de los usuarios, así como las necesidades de hardware y software en los puestos de trabajo, con redacción del informe correspondiente a petición de la FEMPCLM.
- c) Formación específica a determinar en tareas de ofimática, aplicaciones específicas de la organización y/o seguridad.

5.4.5.- Asistencia técnica a proyectos, mejora de la organización a nivel informático y tareas de evolución tecnológica.

El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación de los servicios objeto del contrato participará en los proyectos que el órgano de contratación de la FEMPCLM o el responsable del contrato de ésta estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto.

La participación podrá corresponder a la totalidad de un proyecto o a alguna de las fases o partes de éste, pero siempre dentro de las tareas y prestaciones objeto del contrato.

Los tipos de proyectos en los que podrán participar serán, entre otros:

- a) Apoyo a la modernización informática y mejora continua de la mecanización de la FEMPCLM.
- b) Implantación y estudios de viabilidad de nuevos productos o infraestructuras.
- c) Nuevos proyectos a implantar cuyo objetivo sea modernizar la FEMPCLM acercando la entidad a sus asociados y a la ciudadanía, homogeneizando las herramientas informáticas que proceda.
- d) Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- e) Modificaciones de configuración para permitir su crecimiento.
- f) Migraciones de versión de productos software.
- g) Seguridad informática tanto física como lógica.
- h) Asesoramiento acerca de la adquisición de nuevo software y hardware a implantar.
- i) Identificación de posibles líneas de mejora, tanto técnica como económica.
- j) Redacción de cláusulas de índole informático que haya que recoger en cualquier pliego de prescripciones técnicas a redactar por la FEMPCLM, en un posible expediente de contratación.
- k) Seguimiento y asesoramiento técnico sobre la actual centralita virtual “ip” instalada por parte del operador de telecomunicaciones, así como futuras modificaciones de la misma o cambios de topología de centralita.
- l) Asesoramiento e informes técnicos sobre necesidades de implantación en la administración del sistema, tanto hardware como software.

Las contrataciones que puedan derivarse de los proyectos a ejecutar, en los que se haya realizado esta asistencia técnica, se licitarán de acuerdo con la legislación vigente en materia de contratación pública y promoción de concurrencia, por lo que la misma, en relación con los nuevos proyectos, deberá referirse a propuestas técnicas estándares, es decir, que promuevan la competencia en el momento de la licitación, no siendo válidas aquellas que por sus especificaciones técnicas impliquen la adjudicación a un único proveedor.

5.4.6.- Servicio de Mantenimiento correctivo.

Se considera mantenimiento correctivo al servicio que se realice a petición de la FEMPCLM para solucionar una anomalía o avería (de hardware y/o software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. Asimismo se incluyen en este apartado los informes que se deban realizar sobre posibles incompatibilidades entre los distintos elementos de software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.

También se engloba en este concepto, y dentro del objeto del presente pliego de prescripciones técnicas particulares, la intermediación que tenga que realizar el adjudicatario con las empresas contratadas por la FEMPCLM y que tengan que dar solución a incidencias y/o averías referidas, entre otros, a los siguientes casos:

- a) Telecomunicaciones. Redes de datos y voz.
- b) Sistema de grabación de sesiones de órganos colegiados, en su caso.
- c) Sistema de control de presencia para la gestión horaria de los trabajadores.
- d) Cualquier otro software y/o servicio instalado en las dependencias de la FEMPCLM.

Para lo antes especificado se determinan los siguientes trabajos:

- Recepción de la incidencia.
- Gestión con la empresa prestadora del servicio o del mantenimiento.
- Seguimiento hasta el cierre de la incidencia o avería.
- Informe a petición de la FEMPCLM sobre cualquier cuestión relacionada con la incidencia o avería.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías mediante el correspondiente registro y deberá documentar todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, piezas, gestión de garantía, motivo resolución, registro de sustituciones, plazos, etc.).

Cuando la reparación venga dada por la compra de componentes de hardware o software que no se encuentren en periodo de garantía o mantenimiento, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la FEMPCLM, la cual gestionará la compra de dichos componentes para que, acto seguido, y dentro del tiempo máximo de resolución sea instalado y puesto en marcha por parte del técnico/a de la empresa adjudicataria. No se tendrá en cuenta en el tiempo de resolución el tiempo de gestión de compra de hardware/software por parte de la FEMPCLM.

Teniendo en cuenta lo anterior, si el usuario afectado se quedará sin equipo y hasta la reparación del mismo, se instalará uno que obre en poder de la FEMPCLM para que la persona pueda seguir realizando su trabajo con un equipo informático. A tal efecto, la empresa adjudicataria instalará el software necesario en el equipo temporal para que el usuario que ocupe ese puesto de trabajo pueda realizar sus labores con la menor interrupción posible y que los cambios a realizar sean lo más transparentes para él.

Puntualizaciones a tener en cuenta con respecto al equipo temporal antes mencionado:

- Una vez reparado, el equipo original será reinstalado y puesto en funcionamiento en sus condiciones iniciales de uso.
- Cuando así lo requiera, la empresa adjudicataria deberá actualizar el firmware o software necesario para que el componente sustituido, si fuera el caso, esté operativo y al mismo nivel que el resto de la máquina o cuando su instalación suponga la resolución del fallo, previa autorización del responsable del contrato de la FEMPCLM.
- Respecto a las reparaciones de los equipos, se exigirá a la empresa adjudicataria que el equipo en cuestión, una vez resuelta la incidencia, quede en funcionamiento, con las comunicaciones operativas y que se le hayan realizado todas las actuaciones necesarias.
- Si es necesaria la retirada de un PC o servidor, la empresa adjudicataria estará obligada a retirar del citado equipo el disco duro para incorporarlo en el equipo de sustitución de la FEMPCLM. En caso de que el problema sea el disco duro, deberá tomar las precauciones oportunas para salvar la información.
- En todo caso, el técnico deberá restaurar toda la información y configuración necesaria para que el equipo quede operativo en las mismas o mejores condiciones de funcionamiento que antes de la avería.

Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo. Es obligación del adjudicatario dejar el equipo en perfecto funcionamiento o, en su caso, su sustitución con equipamiento suministrado por la FEMPCLM con las mismas puntualizaciones antes señaladas.

El adjudicatario deberá asumir la posibilidad de incidencias erróneas notificadas como avería.

Todo el personal técnico de la empresa adjudicataria que atienda el servicio deberá estar localizable en el horario de prestación del servicio, que se especificará más adelante, para atender los avisos de las intervenciones con criticidad máxima y alta vía llamada telefónica u otros medios que permitan dar traslado inmediato de la avería en cuestión. Debe ser un medio que permita la recepción y conocimiento inmediato de la citada avería.

Se cuidará especialmente que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas por el mismo técnico.

Será responsabilidad de la empresa contratista contar con los medios materiales y logísticos necesarios (elemento de transporte, móvil, portátil, etc.) para la realización de los mantenimientos (preventivos, correctivos, etc.).

Se indicará la ubicación física del personal técnico asignado para el mantenimiento técnico en la modalidad de soporte presencial.

El adjudicatario deberá llevar a cabo, además de las acciones que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos informáticos, la electrónica de red y software, las siguientes actuaciones a petición de la FEMPCLM:

- Informe sobre posibles incompatibilidades entre elementos básicos (incluido sistema operativo) y de los distintos elementos software y hardware de las instalaciones, incluyendo los que se pretendan incorporar.
- Búsqueda de soluciones para la recuperación de medios de soporte (discos duros) afectados por deterioro grave que exijan su reparación en laboratorios especializados. Una vez contratada por la FEMPCLM la empresa encargada de las labores de recuperación, la empresa adjudicataria realizará el seguimiento de la reparación con redacción de informe si así lo estima oportuno la FEMPCLM.

Cuando la FEMPCLM requiera mantenimiento correctivo, éste se realizará preferiblemente de forma remota, siendo posible el soporte presencial en caso necesario y justificado. Se requerirá el conforme de la FEMPCLM para el soporte presencial.

Se entregará un parte de intervención firmado por el técnico en el que se especifique como mínimo el trabajo realizado descripción de la avería, fecha y hora de notificación y de resolución, trabajos realizados para su resolución y estado de los mismos. Asimismo se avisará del cierre de la incidencia o avería por correo electrónico.

5.4.7.- Avisos y partes de mantenimiento.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías por medio de tres posibles sistemas:

- Herramienta de gestión de incidencias.
- Correo electrónico.
- Teléfono.

Deberá documentar, en el aplicativo de gestión de incidencias, todas las acciones que realice relacionadas con el aviso (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, gestión de garantía, motivo resolución, plazos, si el trabajo es facturable o no, etc.).

El aplicativo deberá contener entre otras funciones:

- Deberá poder registrar día, hora, forma de registro y usuario
- Deberá poder registrar su estado (abierta, en progreso, solucionada, reabierta, cerrada), registrando los cambios que se produzcan al pasar de un estado a otro.
- Deberá poder clasificar las incidencias por criticidad priorizándose en función de las mismas.
- Deberá poder clasificar las incidencias por tipo de incidencia y asociarla al personal concreto de la FEMPCLM que corresponda, en su caso.
- Deberá poder sacar informes del conjunto de la información, en especial para medir los niveles de servicio y también el cómputo de horas por cada tipo de mantenimiento.
- Todas los partes de trabajo y cierres de aviso estarán digitalizados e incorporados en la aplicación de mantenimiento.
- El aplicativo de gestión de incidencias no tendrá coste alguno para la FEMPCLM.

La aportación de la herramienta de gestión de incidencias, así como la asunción por el contratista de los gastos de su utilización y mantenimiento, es una obligación del adjudicatario contemplada en el apartado de adscripción de medios materiales.

5.4.8.- Criticidades y tiempos de respuesta.

En función de la naturaleza de los equipos a mantener con su software correspondiente, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

1.- Criticidad máxima: Para equipos y su software que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores, dispositivos de copia, seguridad perimetral, hardware y software de comunicaciones, impresoras de red, sistemas de alimentación ininterrumpida, internet, etc.). Son aquellas solicitudes extraordinarias que por su gravedad o gran impacto se consideren muy críticas por parte de la FEMPCLM.

2.- Criticidad alta: Serán aquellas que impiden a los trabajadores no poder realizar sus funciones de manera normal o que afecten de forma grave al servicio de la FEMPCLM. Se debe atender a esta necesidad incluso, si así lo solicita la FEMPCLM, con presencia en la misma para dar la más pronta resolución a la incidencia.

3.- Criticidad media: Para equipos y software que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles, portátiles, monitores, etc.).

4.- Criticidad normal: Todo tipo de accesorios y resto de equipamiento.

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias, así como de resolución de las mismas, queda reflejado en la siguiente tabla:

CRITICIDADES EN INCIDENCIAS Y AVERÍAS	TIEMPO DE RESPUESTA EN HORAS ¹	TIEMPO DE SOLUCIÓN ² EN HORAS ¹
Máxima	1	10
Alta	2	12
Media	3	24
Normal	4	72

¹ Se entiende horas laborables, de acuerdo al apartado 5.8.

² El tiempo de resolución de incidencias, sólo en casos excepcionales y justificados y dejando el servicio funcionando por medios temporales, podrá alargarse por 48 horas laborables más.

Se entiende por **“tiempo de respuesta”** el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a solucionar el problema, bien personándose en las instalaciones donde esté ubicado el equipamiento que falla o bien por medio de una conexión remota cuando pueda darse esa posibilidad.

Se entiende por **“tiempo de solución”** el plazo transcurrido entre el momento en el que la empresa adjudicataria, por medio del técnico que haya seleccionado, se ha personado en las instalaciones donde se halla ubicado el equipo o ha iniciado la conexión remota para dar solución a la avería, y la aceptación firmada de la resolución de la incidencia.

5.4.9.- Informes periódicos del servicio.

Una vez realizados los trabajos a petición de la FEMPCLM, la empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés y en concreto:

- El número de intervenciones de hardware y software.
- Los equipos y/o software reparados.
- Las incidencias destacables.
- Otros datos que se consideren de interés.

Estos datos serán recogidos, con periodicidad trimestral y junto con la factura, por la empresa adjudicataria en un informe que además realice un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras a la FEMPCLM.

El adjudicatario elaborará una relación de incidencias y/o asistencias (presenciales y remotas), indicando día, hora, tipo de incidencia, solicitante, modalidad de resolución y tiempo empleado, la cual entregará a la FEMPCLM a la finalización del contrato.

5.4.10.- Otras tareas.

Todas aquellas tareas sobre sistemas y servicios informáticos de la FEMPCLM que sean requeridos por ésta (hardware y software).

5.5. TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE.

5.5.1.- Modalidad de trabajos y servicios a prestar de forma permanente.

Los servicios objeto del contrato se efectuarán de forma presencial o con soporte remoto. La FEMPCLM podrá elegir un modo u otro a tenor del servicio a realizar.

5.5.2.- Servicio de Mantenimiento Preventivo.

El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica de todas las infraestructuras de hardware y software objeto del presente contrato, con el fin de identificar posibles errores o deterioro de alguno de sus componentes y evitar así averías dentro del sistema informático.

Este servicio se realizará preferiblemente de forma remota, siendo posible el soporte presencial en caso necesario, justificado y con validación de la FEMPCLM.

Queda la posibilidad de soporte y mantenimiento remoto relegado a intervenciones rutinarias y/o anomalías de escaso impacto en el servicio advertidas por la empresa y que se observen necesarias por parte de la FEMPCLM.

Las revisiones preventivas, como mínimo, deberán realizar las labores que a continuación se detallan, teniendo en cuenta que, una vez oído el parecer de la empresa contratista en cuanto al tiempo a emplear para los mantenimientos antes citados, la FEMPCLM establecerá el tiempo máximo a dedicar para cada periodicidad:

1.- Mensualmente:

- Se revisarán y validarán todas las copias de seguridad.
- Comprobación de instalación de última versión en fichero de firmas del software de seguridad tanto en servidores como en equipos clientes por medio de la herramienta de distribución de la solución de seguridad.
- Comprobación del estado de los servidores.
- Comprobación correcto funcionamiento del sistema de alimentación ininterrumpida. .

2.- Trimestralmente:

- Lanzamiento de análisis antivirus y software malintencionado en equipos cliente.
- Revisión general de los equipos cliente (a nivel de hardware y software).
- Revisión del estado de la red.
- Revisión de los servidores (a nivel de hardware y software).
- Limpieza del registro y archivos temporales de los equipos.
- Realización de test de diagnóstico para comprobación de defectos y estado de los componentes de las máquinas.
- Comprobación general de piezas sujetas a desgastes.

3.- Anualmente:

- Realización de inventario actualizado de hardware, software, licencias y de redes de comunicaciones de la FEMPCLM.

4.- Pruebas y mantenimientos preventivos fijados por los fabricantes del hardware instalado en la FEMPCLM con la periodicidad que los mismos recomienden, siempre y cuando la FEMPCLM así lo decida. En este apartado se incluyen las nuevas versiones de software /o firmware.

5.- A petición de la FEMPCLM, desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo al ENS (Esquema Nacional de Seguridad) o normativas de referencia que surjan.

6.- Cuando existan modificaciones: Mantenimiento de la documentación técnica operativa de los sistemas informáticos, aportando la información necesaria tanto para poder actualizar el documento ante cualquier cambio o evolución o como para diseñar nueva documentación.

El mantenimiento preventivo será realizado por el mismo o los mismos técnicos que los implicados en las reparaciones, de forma que una intervención correctiva siempre constituirá una oportunidad para efectuar inspecciones con finalidades preventivas.

Se entregará un informe vía correo electrónico en el que se indique el día que se ha efectuado el mantenimiento preventivo con una relación de los equipos que han sido sometidos a dicha revisión, fecha, hora de inicio, hora de terminación, trabajos realizados y estado de los equipos.

También se informará de aquellos posibles síntomas, avisos o alarmas, tanto de software como de hardware, que requieran una atención inmediata (aunque el equipo o programa todavía funcione) de cara a la gestión de una posible compra por parte de la FEMPCLM. En ese informe constará la fecha de detección, el concepto de anomalía detectada, nivel de riesgo ante una posible caída del sistema o mal funcionamiento de otra índole y solución que se aporta por parte de la empresa prestadora del servicio.

5.5.3.- Servicio de Mantenimiento Evolutivo.

Se entiende como *“mantenimiento evolutivo”* aquellas actuaciones que modifican algo que funcionaba o estaba correcto o propongan nuevas soluciones, con el objeto de aumentar, disminuir o cambiar las funcionalidades del sistema, ya sea por las necesidades del usuario, del sistema o por otras causas como pueden ser, por ejemplo, cambios normativos.

Estas tareas de mantenimiento evolutivo serán llevadas a cabo si se indican por parte de la FEMPCLM.

5.5.4.- Notas al servicio de mantenimiento preventivo y evolutivo.

El importe anual máximo de horas destinadas al mantenimiento preventivo y evolutivo que se encuentra dentro del contrato será de 50 horas laborables.

Aparte de las acciones preventivas antes fijadas y los mantenimientos evolutivos, y durante la duración del contrato, la FEMPCLM podrá añadir, modificar y/o eliminar dichas acciones con la periodicidad que la misma establezca.

5.5.5.- Avisos y partes de mantenimiento.

A todo el apartado 5.5. “Trabajos y servicios a prestar de forma permanente” le será de aplicación la misma metodología indicada en el punto 5.4.7. del presente pliego.

5.6. JORNADAS Y HORARIOS.

La jornada laborable de la FEMPCLM, con excepción de los días catalogados como festivos, es la siguiente:

- Lunes a jueves, en horario de 8:00 a 15:00 horas.
- Viernes, en horario de 8:00 a 14:00 horas.

6. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

6.1. RESPONSABLE DEL CONTRATO POR LA FEMPCLM.

La FEMPCLM designará un responsable del contrato para la ejecución de las verificaciones oportunas el cual podrá, además, ejercer la facultad de dictar las instrucciones oportunas para el adecuado cumplimiento de lo convenido, quedando constancia de las mismas de forma fehaciente.

La FEMPCLM, a través del responsable del contrato, ejercerá la inspección y vigilancia de las prestaciones objeto del mismo y tendrá la facultad de inspeccionar y de ser informada del proceso de ejecución de las mismas, pudiendo ordenar o realizar, por sí misma, análisis de los datos y herramientas que se vayan a emplear y dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo convenido.

El adjudicatario deberá asistir a cuantas reuniones sea convocado por el órgano de contratación de la FEMPCLM o el responsable del contrato de ésta, así como seguir sus instrucciones y facilitar la documentación y los medios técnicos, materiales y personales necesarios para el correcto seguimiento de los trabajos.

6.2. RESPONSABLE DEL CONTRATO POR EL ADJUDICATARIO Y SUBSANACIÓN DE AVERÍAS.

La empresa adjudicataria, por su parte, nombrará un responsable del contrato que será el interlocutor para todas las actuaciones. Dicho responsable estará disponible en el horario y días indicados en el apartado 5.6. del presente pliego.

Las notificaciones de averías se enviarán vía “*correo electrónico*” por lo que el adjudicatario deberá facilitar a la FEMPCLM una dirección de correo que usará el responsable del contrato de ésta para la correcta transmisión de las incidencias e/o instrucciones.

Todas las actuaciones para subsanar las averías que se produzcan se realizarán, en las instalaciones de la FEMPCLM, dentro del periodo horario indicado en el apartado 5.6. del presente pliego.

El técnico de la empresa adjudicataria comunicará con antelación suficiente y con confirmación de la FEMPCLM, el día y la hora aproximada en el que realizará la intervención. Cualquier cambio en la fecha o retraso horario deberá ser comunicado a la mayor brevedad a la FEMPCLM, indicando la causa que lo motiva.

7. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se prestará, normalmente, dentro de la jornada laborable de la FEMPCLM indicada en el apartado 5.6. del presente pliego.

En circunstancias excepcionales, el contratista podrá realizar tareas de mantenimiento preventivo y/o correctivo propias del objeto del contrato fuera de la jornada laborable de la FEMPCLM, siempre que las mismas se encuentren debidamente justificadas y tengan el visto bueno del responsable del contrato de ésta entidad.

7.1. SOPORTE REMOTO Y PRESENCIAL.

Los mantenimientos detallados en los apartados 5.4.6., 5.5.2., y 5.5.3. serán llevados preferiblemente por medio de soporte remoto. Si no fuera posible, previa justificación de la empresa y validación de la FEMPCLM, se llevarán a cabo con soporte presencial.

En todo caso, el soporte remoto se prestará durante el horario laborable de la FEMPCLM. En caso de conexión remota fuera de dicho horario, la actuación que se trate habrá de ser validada previamente por la FEMPCLM.

7.2. PARADAS PLANIFICADAS.

Las operaciones y asistencias que exijan la parada de uno o más equipos o de alguno de los servicios que prestan, se planificarán de acuerdo con la FEMPCLM en un horario convenido y que menos afecte al funcionamiento de dichos servicios.

7.3. TRASPASO DE CONOCIMIENTO.

En la fase final del contrato, la empresa prestadora del servicio tendrá que contemplar un periodo de transferencia de conocimiento de este servicio informático de cara al nuevo adjudicatario resultante del nuevo procedimiento de contratación.

Desde que la nueva empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de tres (3) semanas con un total máximo de quince (15) horas presenciales (planificación sujeta al visto bueno de la FEMPCLM), para realizar una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “*conocimiento*” de todos los aspectos del funcionamiento del servicio. El nuevo adjudicatario, junto con el actual, deberá adquirir los conocimientos y realizar la transferencia tecnológica que le permitirá asumir el servicio de manera definitiva al finalizar la fase de transición.

En esta fase, adicionalmente a la prestación del servicio ordinario de acuerdo a lo establecido en la fase de ejecución del contrato, la empresa adjudicataria deberá realizar las siguientes actuaciones:

- La empresa que finaliza el contrato deberá proporcionar a la FEMPCLM toda la información, documentación, etc., que obre en su poder, pudiendo ésta solicitar los informes y la documentación que estime oportuno de cara a realizar correctamente el traspaso de conocimiento.
- Deberá completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Deberá acordar con la FEMPCLM el conjunto de actuaciones de cualquier tipo de mantenimiento pendiente que se tenga que abordar, indicando cuales finalmente no se podrán acometer.
- Se entregará todo el material propiedad de la FEMPCLM que tenga la empresa adjudicataria.
- Entregará toda la información en soporte físico o electrónico que disponga de los sistemas informáticos.
- Se entregará el inventario actualizado de los sistemas informáticos, incluyendo marca, modelo, números de serie, vigencia de garantías u otros soportes, versión de software, etc.
- Se facilitará listado con la totalidad de accesos y usuarios.
- Se entregará también plano actualizado del conjunto de la instalación y si fuera posible las configuraciones.
- Se entregarán todas las credenciales necesarias para tomar el control total de los servidores y/o servicios.
- Desconfigurará y eliminará todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.

En general, eliminará la información asociada a la FEMPCLM, devolverá el material que sea propiedad de ésta y colaborará en la transición sin afcción a la normal operación de la FEMPCLM.

7.4. OTRAS CONDICIONES.

En caso de que una tarea se realice como consecuencia de un error cometido por la empresa adjudicataria, el tiempo de dicha tarea no será facturable por la misma.

Cuantas otras de preceptivo cumplimiento sean fijadas por la FEMPCLM, en cumplimiento de disposiciones de carácter general.

8. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

8.1.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario reconocerá que toda la documentación e información de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva de la FEMPCLM, siendo un secreto irreproducible y no divulgable sin la expresa autorización escrita de su propietario. También se pacta expresamente que cualquier modificación, o creación por parte del adjudicatario que tenga como base el programario de la FEMPCLM, será propiedad de ésta, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

8.2.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que se pueda conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente las de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con una finalidad diferente a la que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni tan solo a efectos de conservación sin la autorización escrita de la FEMPCLM.

La empresa se obliga a indemnizar por los daños y perjuicios que pudieran causarse en el caso de no cumplimiento de esta cláusula. Así mismo, la contravención de esta cláusula será motivo suficiente para promover la rescisión del contrato.

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. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con la FEMPCLM a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad de la FEMPCLM.

8.3.- SEGURIDAD.

El adjudicatario se compromete a la no difusión de ningún tipo de código de acceso o cualquier otro tipo de información que pueda facilitar la entrada a los sistemas de la FEMPCLM, así como a no hacer un uso incorrecto de los permisos y privilegios que se concedan a su personal para la ejecución de este contrato. En tal sentido, el adjudicatario se hará responsable de los perjuicios que se le puedan ocasionar a la FEMPCLM debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

8.4.- SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA FEMPCLM.

Durante la ejecución de los servicios y suministros objeto del contrato el adjudicatario se

compromete a facilitar en todo momento, al responsable del contrato de la FEMPCLM, la información y documentación que solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollen dichos servicios y suministros, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

9. INVENTARIO Y AUDITORÍA INFORMÁTICA DE HARDWARE Y SOFTWARE.

9.1. INVENTARIO.

En el plazo máximo de tres (3) meses de la formalización del contrato, el adjudicatario realizará un exhaustivo inventario del hardware operativo y de la totalidad del software utilizado en la FEMPCLM en su quehacer diario. Dicho inventario constará de la totalidad de datos que resulten precisos para identificar con claridad los bienes materiales e inmateriales que se trate y el puesto de trabajo y usuario en el que se hallan operativos.

Para la realización del inventario podrá basarse en la información facilitada en los anexos 1 y 2 del presente pliego.

Dicho inventario deberá actualizarse regularmente incorporando las nuevas adquisiciones o procediendo a las bajas que procedan y anualmente se entregará copia a la FEMPCLM del inventario informático actualizado. Finalizado el contrato se entregará igualmente copia del inventario actualizado al día de la fecha.

9.2. AUDITORÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE.

En el plazo máximo de tres (3) meses de la formalización del contrato, el adjudicatario realizará una completa auditoría del hardware y software existente en la FEMPCLM detallando su operatividad, posibilidades de uso, duplicidad u obsolescencia.

Tras la realización de la misma elaborará un informe detallado a la FEMPCLM indicándole qué bienes materiales e inmateriales resultan de utilidad, cuáles se encuentran duplicados y por tanto procede su baja y cuáles conviene, en su caso, retirar o desechar por resultar obsoletos o inservibles.

9.3. RETIRADA DE MATERIAL Y PRODUCTOS OBSOLETOS O INSERVIBLES.

En caso de que la auditoría concluyese la existencia de bienes materiales obsoletos o inservibles y previa decisión a tal efecto de la FEMPCLM, la empresa adjudicataria será la responsable de la retirada y destrucción de los mismos a su cargo, cumpliendo para ello con las normativa que legalmente proceda para dar a dichos bienes el tratamiento adecuado como residuos informáticos.

De igual forma, correrá a cargo íntegro del adjudicatario la retirada de cualquier elemento material informático que se sustituya por uno nuevo a lo largo de la ejecución del contrato en las mismas condiciones de retirada y destrucción indicadas en el párrafo anterior.

10. DEBER DE COLABORACIÓN DE LA FEMPCLM.

La FEMPCLM deberá facilitar al adjudicatario la totalidad de la información, documentación y material que éste precise, en función de lo contenido en los pliegos, para el cumplimiento de sus obligaciones y la ejecución adecuada de las prestaciones objeto del contrato.

ANEXO 1. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA DE LA FEMPCLM (HARDWARE).

UDS	DESCRIPCIÓN	MARCA/MODELO
1	IMPRESORA COLOR NEGRO	EPSON STYLUS SX445W. REF/ C11CB22308
1	CPU DEL SERVIDOR-TORRE	HP PROLIANT ML350 G6
1	CPU DEL SERVIDOR	HP Z400 WORKSTATION
1	CPU DEL SERVIDOR	SHARECENTER PRO
2	CPU SERVIDOR REF. Nº 507610-B21	HP 500 GB 6G SAS 7.2K MDL
1	SERVIDOR NAS 4 COMPARTIMENTOS REF. Nº DS416	SINOLOGY DISK ESTATION
4	DISCO DURO 1 TB SATA 6 GB/S REF. Nº ST1000VN002	SEAGATE IRONWOLF
1	MONITOR DEL SERVIDOR	ACER
1	MONITOR DEL SERVIDOR	NEC
1	RATÓN DEL SERVIDOR	HP
1	RATÓN DEL SERVIDOR	LOGITECH
1	TECLADO DEL SERVIDOR	HP
1	TECLADO DEL SERVIDOR	RS 6000 M
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQ7	HP PROONE 400 G2
1	RATÓN DE ORDENADOR	FUJITSU M480 BLACK
1	ORDENADOR PORTÁTIL REF. Nº PS483E-0C501LCE	TOSHIBA TECRA A40-D-17R I5-7200 U
1	TELÉFONO MÓVIL TIPO APPLE IPHONE TOP RTR	APPLE IPHONE 12 PRO 256 GB
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQG	HP PROONE 400 G2
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQ0	HP PROONE 400 G2
1	MONITOR DE ORDENADOR	HP L1908W
1	MONITOR DE ORDENADOR	HP 1740
1	CPU	HP
1	RATÓN DE ORDENADOR	LOGITECH
1	RATÓN DE ORDENADOR	GENIUS
1	ORDENADOR PORTÁTIL	HP 3405 G7 I5 1035G1
1	IMPRESORA LÁSER REF. Nº VNC3G44861	HP LASER JET 1018
1	APARATO CONTROL DE PRESENCIA MEDIANTE HUELLA DACTILAR	FPIN-150 TFT
1	CONMUTADOR ETHERNET 8 PUERTOS GESTIONABLE	D-LINK EASY SMART DGS-1100 08P
2	MONITOR DE ORDENADOR (WORKSTATION)	BENQ SENSEYE 3 LED
1	TECLADO INALÁMBRICO DE ORDENADOR (WORKSTATION)	LOGITECH
1	RATÓN INALÁMBRICO DE ORDENADOR (WORKSTATION)	LOGITECH
1	ORDENADOR PORTATIL	I5 DELL-VOSTRO 3550
1	ORDENADOR PORTÁTIL (WORKSTATION)	LENOVO THINKPAD T430
1	ADAPTADOR DE ORDENADOR PORTÁTIL A MONITORES (WORKSTATION)	LENOVO THINKPAD
1	TELÉFONO MÓVIL TIPO APPLE IPHONE TOP RTR	APPLE IPHONE 12 PRO 256 GB
1	CPU REF. Nº YKQQ013943	FUJITSU
1	MONITOR DE ORDENADOR	VIDEOSEVEN
1	TECLADO DE ORDENADOR	HP KB-0316
1	RATÓN DE ORDENADOR	TRUST
1	ORDENADOR PORTÁTIL	HP PROBOOK 4710S

1	IMPRESORA LÁSER	OKI C3300
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQC	HP PROONE 400 G2
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQD	HP PROONE 400 G2
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FPZ	HP PROONE 400 G2
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº CZC6087FQJ	HP PROONE 400 G2
1	ORDENADOR DE SOBREMESA (TODO EN UNO) REF. Nº 7EM55EA	HP PROONE 400 G5
1	ORDENADOR DE SOBREMESA REF. Nº 4CZ85EA Nº DE SERIE CZC847754P	HP PRODESK 400 G5
9	CPU	FUJITSU
1	CPU	NEC
1	CPU	INTEL PENTIUM
1	CPU	HP
1	MONITOR DE ORDENADOR	ACER AL1912
1	MONITOR DE ORDENADOR	SONY
1	MONITOR DE ORDENADOR	HP COMPAQ LA1905WG
1	MONITOR DE ORDENADOR	BELNA
1	MONITOR DE ORDENADOR	COMPAQ W220Q
1	MONITOR DE ORDENADOR	FUJITSU
1	MONITOR DE ORDENADOR	VISIONSEVEN
1	MONITOR DE ORDENADOR	VISIONSEVEN
1	MONITOR DE ORDENADOR	VISIONSEVEN
1	MONITOR DE ORDENADOR	ACER
1	MONITOR DE ORDENADOR REF. Nº 1KL30AA Nº DE SERIE 6CM835097J	HP VH240A
1	TECLADO DE ORDENADOR	LOGITECH
9	TECLADO DE ORDENADOR	FUJITSU
2	RATÓN DE ORDENADOR	LOGITECH
5	RATÓN DE ORDENADOR	FUJITSU
3	ORDENADOR PORTÁTIL REF. Nº PS481E-05501KCE	TOSHIBA SATELLITE PRO R40-D-111
1	MODEM LTE HSDPA COLOR NEGRO	ZTE MF823
1	TABLET REF. Nº 003797284451	MICROSOFT SURFACE GO
1	TECLADO INALÁMBRICO TABLET REF. Nº 343	MICROSOFT TYPE COVE
1	DISCO DURO SÓLIDO CIFRADO REF Nº SKC600/512G	KINGSTON KC600

ANEXO 2. PROGRAMAS Y LICENCIAS DE USO CONTRATADOS/AS ACTUALMENTE POR LA FEMPCLM (SOFTWARE).

UDS	DESCRIPCIÓN	MARCA/MODELO
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR	MICROSOFT OFFICE 365 PERSONAL
1	PROGRAMA DE ORDENADOR LICENCIA PERPETUA REF. Nº 79G-05043	OFFICE HOME STUDENT2019
1	LICENCIA DE USO PROGRAMA INFORMÁTICO (1 AÑO)	MICROSOFT OFFICE 365 PERSONAL
1	LICENCIA DE SUSCRIPCIÓN ANTIVIRUS (1 AÑO)	ESET ENDPOINT PROTECTION STANDARD
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE CONTROL DE PRESENCIA	SYSTEMPIM
1	LICENCIA DE USO PROGRAMA INFORMÁTICO REF. Nº FQC-08980	MICROSOFT WINDOWS 10 PRO
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº YF979AA	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2016
1	PROGRAMA DE CONTABILIDAD	A3ASESOR CON PLUS MONO
1	PROGRAMA DE ORDENADOR REF. Nº TD5-03183	MICROSOFT OFFICE HOME AND BUSINESS 2019
3	PROGRAMA DE ORDENADOR LICENCIA PERPETUA REF. Nº 79G-05043	OFFICE HOME STUDENT 2019
3	LICENCIA DE USO PROGRAMA INFORMÁTICO (1 AÑO)	MICROSOFT OFFICE 365 PERSONAL
3	LICENCIA DE SUSCRIPCIÓN (1 AÑO)	ESET ENDPOINT PROTECTION STANDARD
15	LICENCIA DE SUSCRIPCIÓN (1 AÑO) CÓD.USUARIO Nº ONREG2695279EPS	ESET ENDPOINT PROTECTION STANDARD