

Expediente de contratación nº SG 1871888W
Ref. interna: 2026/SG/12.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE
RIGE LA CELEBRACIÓN 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	APTD	TÍTULO	PÁGINA
----	------	--------	--------

1		ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.	3
2		OBJETO DEL CONTRATO.	4
3		OBJETO DEL PLIEGO.	8
4		ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.	9
	4.1.	FUNCIONES Y TAREAS A REALIZAR.	9
	4.2.	ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.	10
	4.3.	ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO.	11
	4.4.	TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE LA FEMPCLM.	11
	4.5.	TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE.	18
	4.6.	JORNADAS Y HORARIOS.	20
5		RESPONSABLE DEL CONTRATO.	20
	5.1.	RESPONSABLE DEL CONTRATO POR PARTE DE LA FEMPCLM.	20
	5.2.	RESPONSABLE DEL CONTRATO POR PARTE DEL ADJUDICATARIO Y SUBSANACIÓN DE AVERÍAS.	21
6		CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.	21
	6.1.	SOPORTE REMOTO Y PRESENCIAL.	21
	6.2.	PARADAS PLANIFICADAS.	21
	6.3.	TRASPASO DE CONOCIMIENTO.	21
	6.4.	OTRAS CONDICIONES.	22
7		PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.	22
	7.1.	PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.	22
	7.2.	CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.	23
	7.3.	SEGURIDAD.	23
	7.4.	SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA FEMPCLM.	23
8		INVENTARIO Y AUDITORÍA INFORMÁTICA DE HARDWARE Y SOFTWARE.	23
	8.1.	INVENTARIO.	23
	8.2.	AUDITORÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE.	24
	8.3.	RETIRADA DE MATERIAL Y PRODUCTOS OBSOLETOS O INSERVIBLES.	24
9		DEBER DE COLABORACIÓN DE LA FEMPCLM	24

ANEXO	TÍTULO	PÁGINA
-------	--------	--------

1	INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA ACTUAL DE LA FEMPCLM (HARDWARE).	25
2	PROGRAMAS Y LICENCIAS DE USO CONTRATADOS/AS ACTUALMENTE POR LA FEMPCLM (SOFTWARE).	27

1.- ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN.

La Federación de Municipios y Provincias de Castilla-La Mancha (en adelante, FEMPCLM) es una entidad asociativa de carácter voluntario, sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública, que tiene por objeto la representación, defensa y promoción, en su ámbito autonómico, de los intereses de las Entidades locales asociadas a la misma y los entes dependientes de éstas, así como la prestación de servicios de apoyo y colaboración a todas ellas, tanto de forma presencial como a través de medios electrónicos, informáticos y telemáticos.

La transformación digital de la Administración Pública ha experimentado una aceleración sin precedentes en los últimos años. En este sentido, la adecuada gestión y mantenimiento de los sistemas de información de la FEMPCLM constituye una necesidad operativa de primer orden. A ello se une el continuo avance tecnológico en materia de sistemas operativos, plataformas de ofimática en la nube y ciberseguridad, que exige una actualización periódica de las licencias de software y una vigilancia constante frente a las amenazas informáticas.

La FEMPCLM viene empleando desde hace años, en sus equipos y puestos de trabajo, distintas aplicaciones y plataformas ofimáticas y de seguridad cuya continuidad resulta aconsejable, sino indispensable, ante los satisfactorios resultados obtenidos hasta la fecha. Así, dispone de: MICROSOFT, con un amplio repositorio de documentos en dichos formatos; ESET, como medio de protección frente a malware avanzado y ciberamenazas; y ACRONIS, como sistema de copias de seguridad que combina el almacenamiento local con la solución de copia en la nube para garantizar la conservación y la recuperación, en su caso, de la información crítica.

Asimismo, resulta procedente indicar que, en el mes de marzo de 2026, la FEMPCLM ha culminado la implantación efectiva de su sede electrónica a través de la plataforma SEDIPUALB@, lo que ha supuesto un importante avance en la modernización de sus procedimientos administrativos y en la prestación de servicios electrónicos tanto a las entidades asociadas como a la ciudadanía en general. La puesta en funcionamiento de esta herramienta implica la tramitación íntegramente electrónica de un número creciente de procedimientos administrativos, así como la gestión de expedientes, registros, notificaciones y demás actuaciones administrativas por medios digitales, si bien el soporte tecnológico de la misma lo realiza directamente la Excm. Diputación Provincial de Albacete al ser, la citada plataforma, de su propiedad.

Todas estas circunstancias exigen que la infraestructura tecnológica de la FEMPCLM se encuentre permanentemente actualizada, garantizando en todo momento la disponibilidad, integridad, confidencialidad y seguridad de la información gestionada. En consecuencia, resulta imprescindible disponer de sistemas informáticos y telemáticos plenamente operativos, actualizados y en condiciones óptimas de funcionamiento, minimizando los riesgos derivados de incidencias técnicas, vulnerabilidades de seguridad e/o interrupciones en el servicio.

Por otra parte, la evolución de los modelos organizativos y la consolidación de fórmulas de trabajo no presencial han incrementado de forma notable la necesidad de disponer de herramientas tecnológicas que permitan el desempeño de las funciones profesionales desde ubicaciones distintas a las dependencias de la FEMPCLM.

De hecho, la experiencia adquirida en los últimos años ha puesto de manifiesto la conveniencia de contar con soluciones que faciliten el acceso remoto seguro a los recursos corporativos, permitiendo la asistencia técnica y el control remoto de los equipos de trabajo cuando resulte necesario. Ello posibilita una gestión más eficiente de las incidencias informáticas, reduce los tiempos de respuesta ante eventuales problemas técnicos y garantiza la continuidad de la actividad administrativa con independencia de la ubicación física de los empleados, constituyendo un elemento esencial para el adecuado desarrollo de las funciones de la entidad.

A esto hay que añadir los recientes acuerdos adoptados por los órganos de gobierno de la FEMPCLM y las modificaciones normativas internas que los mismos han propiciado, abriendo la posibilidad a la asistencia online a las sesiones ordinarias y extraordinarias de dichos órganos con las debidas garantías de seguridad y operatividad.

Todo ello determina la necesidad de mantener una infraestructura tecnológica moderna, segura y adaptada a las actuales exigencias organizativas y funcionales de la FEMPCLM, garantizando la continuidad de los servicios prestados; la adecuada atención, tanto a las entidades asociadas, como a terceros que pudieran relacionarse con la entidad; y el correcto funcionamiento de los sistemas electrónicos que sustentan su actividad ordinaria.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato mixto, de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP), es el siguiente:

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

Los servicios comprenderán, con carácter principal, cuatro modalidades de actuación:

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

Con carácter enunciativo y no limitativo, entre las prestaciones de servicios objeto del contrato se encuentran:

- El mantenimiento preventivo y correctivo del hardware y del software del sistema informático en su conjunto.
- El mantenimiento de la red LAN a nivel físico y lógico.
- La gestión y verificación de las copias de seguridad de datos del servidor y de los archivos de correo electrónico.
- La restauración de archivos y carpetas cuando sea requerida.
- El soporte técnico presencial y remoto (acceso en línea) durante la jornada laboral, a cargo de personal técnico cualificado.
- La gestión y mantenimiento de la red inalámbrica corporativa.
- La aplicación de medidas de seguridad informática conforme al Esquema Nacional de Seguridad (en adelante, ENS) y a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- La gestión del cambio periódico de contraseñas y revisión de políticas de acceso.
- La comprobación y actualización del software de seguridad (antivirus, antimalware, etc.) y del software de base.
- El mantenimiento del alojamiento web corporativo.
- La gestión y mantenimiento de las cuentas de correo electrónico institucionales.
- La coordinación, mantenimiento y resolución de incidencias con las aplicaciones de gestión electrónica.
- El asesoramiento técnico básico a los usuarios en el manejo de equipos y aplicaciones, incluida la instalación y uso de certificados de firma electrónica en equipos fijos y dispositivos móviles, sellos de órgano e intervención en plataformas telemáticas.
- El asesoramiento técnico a la FEMPCLM en la renovación, ampliación o mejora de su equipamiento informático, telemático y telefónico, incluyendo la colaboración en la elaboración de pliegos de prescripciones técnicas y la evaluación de ofertas en los procedimientos de contratación correspondientes, con la obligación de que el contratista no podrá concurrir como licitador en aquellos expedientes en los que haya actuado como asesor técnico.
- El asesoramiento técnico en materia de archivo electrónico de expedientes.
- El asesoramiento y control de la legalidad y vigencia de las licencias de software.
- La instalación, seguimiento y previsión de actualización o renovación de las licencias de uso.
- Cualesquiera otras tareas necesarias para el correcto funcionamiento de los equipos y sistemas de la FEMPCLM.
- La implantación, configuración, administración y mantenimiento de una infraestructura de acceso remoto seguro mediante redes privadas virtuales (VPN), que permita a los empleados de la FEMPCLM el acceso a los recursos corporativos desde ubicaciones externas con las debidas garantías de seguridad, confidencialidad e integridad de la información.
- La configuración, mantenimiento y supervisión de las políticas de seguridad asociadas al teletrabajo y al acceso remoto a los sistemas de información de la entidad.

- La gestión de permisos, perfiles de usuario y controles de acceso para los trabajadores que desarrollen total o parcialmente sus funciones mediante modalidades de trabajo a distancia.
- La implantación de medidas de protección frente a accesos no autorizados, fugas de información, malware y demás riesgos asociados al acceso remoto a los sistemas corporativos.
- El asesoramiento técnico a la FEMPCLM en la definición, implantación y mejora de las soluciones tecnológicas vinculadas al teletrabajo, la movilidad corporativa y la continuidad de los servicios digitales.
- El asesoramiento técnico individualizado para la implantación de soluciones tecnológicas de software en los equipos de hardware de los miembros de los órganos de gobierno de la FEMPCLM para posibilitar su participación online en las sesiones de dichos órganos.
- La contratación, gestión técnica y renovación del servicio de alojamiento web corporativo bajo el dominio “fempclm.es”, en modalidad de plan avanzado con las siguientes características técnicas mínimas:
 - Espacio de almacenamiento SSD de 20 GB;
 - Transferencia web ilimitada;
 - Dos (2) bases de datos MySQL de 1 GB cada una;
 - Monitorización en tiempo real, seguridad y alta disponibilidad;
 - Filtros antivirus y antispam;
 - Treinta (30) buzones de correo POP3/IMAP4 con capacidad de 10 GB por buzón y acceso vía webmail, cobertura para un máximo de dos (2) dominios;
 - Un (1) certificado SSL básico;
 - Gestión y registro de un (1) dominio genérico (.com, .es, .net);
 - Gestión y redirección de un (1) dominio, y;
 - Gestión del traslado de dominio en caso de tenerlo previamente contratado.

El adjudicatario asumirá la gestión técnica integral del servicio de alojamiento, incluyendo su alta, configuración, mantenimiento y renovación, así como la resolución de cuantas incidencias se produzcan en relación con el mismo.

En cuanto a los suministros: La adquisición, actualización y soporte técnico de las licencias de software ya instaladas en los equipos de la red informática de la FEMPCLM, así como de aquellas otras que pudieran incorporarse a lo largo de la ejecución del contrato.

Las prestaciones de suministro comprenden, con carácter principal:

- El suministro de licencias y derechos de uso del software especificado en el ANEXO 2 del presente pliego.
- El soporte técnico para la resolución de incidencias sobre los productos suministrados.

- El suministro, gestión y renovación de la licencia Adobe Acrobat Pro DC for Teams Multi European Languages Subscription (Ref. 65297934BC01A12), en modalidad de suscripción anual, para un total de seis (6) puestos de trabajo con los números de serie 38941, 38942, 38943, 38944, 38945 y 38946.

Esta licencia permite la creación, edición, conversión, firma electrónica y gestión avanzada de documentos PDF en entornos de trabajo colaborativos, y constituye una herramienta esencial para la tramitación electrónica de expedientes administrativos en el marco de la sede electrónica de la FEMPCLM.

El adjudicatario será responsable de su instalación, configuración, activación y renovación periódica, garantizando en todo momento la plena operatividad de la herramienta en los puestos asignados.

- El suministro, gestión y renovación de las licencias del servicio MICROSOFT Exchange Online Plan 1 para los empleados de la FEMPCLM.

Este suministro proporciona buzón de correo corporativo de 50 GB por usuario con soporte para mensajes de hasta 150 MB; acceso a través de Outlook en la Web con experiencia premium basada en explorador; Bandeja de entrada "Prioritarios" para el seguimiento de los mensajes más relevantes; y archivo automático de mensajes antiguos en buzón de archivo local.

El adjudicatario será responsable de la administración integral de las funciones que permiten las licencias suministradas, incluyendo: la gestión de cuentas, perfiles y permisos de usuario; la configuración de políticas de correo; la resolución de incidencias; y la renovación periódica de las citadas licencias.

- El suministro, gestión y renovación de las licencias de MICROSOFT 365 Business Basic (Empresa Básico) para los empleados de la FEMPCLM.

Este suministro facilita e incluye: acceso a las versiones web y móvil de Word, Excel, PowerPoint y Outlook; herramientas de comunicación y colaboración mediante chats; llamadas y reuniones en línea para un máximo de 300 asistentes; 1 Terabyte (en adelante, TB) de almacenamiento en la nube por usuario; correo electrónico de categoría empresarial; gestión de citas/reuniones con terceros; seguridad estándar; y soporte ininterrumpido por teléfono y a través de la web.

El adjudicatario asumirá la administración integral de las licencias, incluyendo: la gestión de usuarios; la configuración de permisos y políticas de seguridad; la resolución de incidencias; y la renovación periódica de las suscripciones.

- El suministro, gestión y renovación de la licencia de ESET Protect Essential On-Prem para quince (15) equipos (Código de Usuario: ONREG2695279EPS).

Esta solución de ciberseguridad proporciona protección avanzada frente a malware, ransomware, amenazas de red y ataques dirigidos para el parque informático de la FEMPCLM.

El adjudicatario será responsable de la instalación, configuración, actualización del fichero de firmas; gestión de la consola de administración centralizada; supervisión de alertas y resoluciones de incidencias de seguridad; así como de la renovación puntual de la licencia antes de su vencimiento; garantizando, en todo momento, la protección continua de los equipos inventariados.

- El suministro, gestión y renovación de la solución de copia de seguridad y almacenamiento ACRONIS, para la protección de una máquina virtual, con una capacidad de almacenamiento de 1,5 TB.

Esta solución permite hacer copias de seguridad periódicas y automatizadas de la información crítica que trata la FEMPCLM y recuperarla ante incidentes, fallos o pérdidas de datos. Cualquier ampliación de la capacidad indicada requerirá autorización previa y expresa de la FEMPCLM, sin que el adjudicatario pueda repercutir coste alguno por consumos que excedan de la capacidad contratada sin dicha autorización.

El adjudicatario será responsable de la supervisión de la correcta ejecución de las copias y la resolución de las incidencias que se produzcan; la realización periódica de pruebas de restauración que acrediten la integridad y recuperabilidad de la información; la restauración de datos a requerimiento de la FEMPCLM; y la renovación del servicio antes de su vencimiento. Asimismo, deberá garantizar su plena compatibilidad con los sistemas existentes a los efectos de evitar incompatibilidades técnicas.

Quedan expresamente excluidos del objeto del contrato los gastos de inversión en nuevos equipos informáticos y los costes de sustitución de piezas defectuosas, que en su caso se gestionarán mediante el procedimiento de contratación que corresponda. No obstante, sí se incluyen dentro del precio del contrato las horas de trabajo del personal técnico necesarias para la sustitución de componentes o la puesta en funcionamiento de nuevos equipos, cuando así sea requerido por la FEMPCLM.

3. OBJETO DEL PLIEGO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, PPTP) tiene por objeto determinar las condiciones técnicas específicas y los requisitos de calidad que deberán observarse en la prestación de los servicios y suministros objeto del contrato, así como los criterios de supervisión, seguimiento y control de su ejecución.

El adjudicatario deberá contar, en todo momento durante la vigencia del contrato, con la cualificación técnica, las autorizaciones, los certificados de calidad y los demás permisos que resulten legalmente exigibles para la correcta ejecución de las prestaciones descritas en el presente pliego.

4. ALCANCE Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.

4.1. FUNCIONES Y TAREAS A REALIZAR.

El alcance y el contenido de las prestaciones objeto del contrato comprenden, con carácter general, el asesoramiento técnico profesional en materia informática orientado al mantenimiento y la gestión de los equipos, servidores y programas informáticos de que disponen los empleados de la FEMPCLM, así como la adquisición, el soporte técnico y la actualización de las licencias de los productos informáticos necesarios para el funcionamiento de la entidad.

Son funciones del adjudicatario, con carácter enunciativo no limitativo y, por tanto, sin perjuicio de otras que resulten necesarias para el correcto cumplimiento del contrato, las siguientes:

- La administración de sistemas operativos de servidor, de los servicios de red (correo electrónico, transferencia de archivos, acceso web, entre otros) y de las aplicaciones que procedan, instalando y configurando el software en las condiciones necesarias para asegurar el funcionamiento del sistema y dar respuesta a las necesidades de la FEMPCLM.
- La implantación y gestión de bases de datos corporativas, incluyendo su instalación, administración y mantenimiento.
- La optimización del rendimiento del sistema, mediante la configuración adecuada de los dispositivos hardware y la evaluación periódica de su rendimiento, identificando posibilidades de mejora.
- La planificación y gestión de la infraestructura de redes telemáticas, elaborando esquemas de red y seleccionando equipos y elementos conforme a las necesidades de la entidad.
- La integración de equipos de comunicaciones en la infraestructura de red, determinando la configuración óptima para asegurar la conectividad.
- La implementación de soluciones de alta disponibilidad para proteger y recuperar el sistema ante situaciones imprevistas.
- La supervisión de la seguridad física de los sistemas, de conformidad con las especificaciones de los fabricantes.
- La elaboración y el desarrollo de un plan de seguridad para la supervisión de los sistemas de la FEMPCLM, que el adjudicatario deberá redactar, implantar y entregar en un plazo máximo de cuarenta y cinco (45) días a contar desde la fecha de adjudicación del contrato. Dicho plan recogerá las medidas técnicas y organizativas de protección, supervisión y control de los sistemas, y será objeto de revisión y actualización periódica durante la vigencia del contrato conforme a las necesidades de la entidad y, al menos, con carácter anual.

- La administración de usuarios, permisos y accesos, con arreglo a las especificaciones de explotación establecidas.
- El diagnóstico de fallos del sistema y la adopción de las medidas correctivas necesarias para restablecer su plena funcionalidad.
- La gestión y realización del mantenimiento de los recursos informáticos, telemáticos y de comunicaciones.
- La asistencia y el asesoramiento presencial y remoto a los usuarios de la FEMPCLM en el uso del hardware y software, plataformas telemáticas, sistemas de administración y contratación electrónica, firma electrónica, interoperabilidad, etc.
- El seguimiento de las licencias de uso del software y el análisis proactivo de las necesidades futuras de sustitución o actualización.
- La implantación, configuración, administración, supervisión y mantenimiento de los sistemas de acceso remoto seguro mediante redes privadas virtuales (VPN), garantizando la disponibilidad, seguridad y continuidad de las comunicaciones entre los usuarios autorizados y los recursos corporativos de la FEMPCLM.
- La gestión de las políticas de acceso remoto, autenticación, perfiles de usuario y mecanismos de seguridad asociados al teletrabajo y a la movilidad corporativa, así como la resolución de incidencias relacionadas con dichos sistemas.
- Cualesquiera otras funciones inherentes al objeto del contrato.

4.2. ALCANCE DE LOS SERVICIOS Y SUMINISTROS.

Los servicios objeto del contrato se extenderán a la totalidad de los equipos, sistemas y dispositivos relacionados en el ANEXO 1 «*Infraestructura informática y telemática actual de la FEMPCLM (hardware)*» del presente pliego, así como a todos aquellos que se incorporen al patrimonio de la FEMPCLM durante la ejecución del contrato. En dicho Anexo se entenderá incluido cualquier equipamiento informático o telemático que, por error u omisión, no hubiera sido expresamente relacionado.

El alcance del contrato se extiende igualmente al asesoramiento tecnológico en los proyectos actuales o futuros impulsados desde la FEMPCLM que deban ejecutarse en sus instalaciones habituales, tales como la implantación o evolución de plataformas de administración electrónica o contratación pública.

Los suministros se extenderán a los programas y licencias de uso relacionados en el ANEXO 2 «*Programas y licencias de uso contratados/as actualmente por la FEMPCLM (software)*», así como a todos los que se incorporen durante la ejecución del contrato. En dicho Anexo se entenderá igualmente incluida cualquier licencia que, por error u omisión, no hubiera sido expresamente relacionada.

Igualmente quedarán comprendidos dentro del alcance del contrato los nuevos programas y licencias de uso que hayan de sustituir a los actualmente relacionados en el ANEXO 2 como consecuencia de su obsolescencia técnica o de su retirada del mercado. En tales supuestos, el adjudicatario deberá informar proactivamente a la FEMPCLM de dicha circunstancia, proponer las soluciones alternativas equivalentes o de

superiores prestaciones disponibles en el mercado, y llevar a cabo su implantación, configuración y puesta en funcionamiento, garantizando en todo momento la continuidad del servicio y la compatibilidad con la infraestructura existente.

4.3. ESPECIFICACIONES Y DEFINICIONES DEL SERVICIO.

A los efectos del presente pliego, se establecen las siguientes definiciones:

- i. Avería o incidencia de mantenimiento: toda actuación sobre un sistema informático encaminada a restablecer su plena operatividad y funcionamiento correcto, incluida la restauración del sistema operativo cuando la naturaleza de la avería así lo requiera. Esta categoría comprende cualesquiera fallos que exijan la intervención del adjudicatario para su completa resolución.
- ii. Sistema informático: conjunto integrado de elementos de hardware, software y usuarios que operan de forma coordinada con un objetivo determinado. A efectos del presente contrato, incluye todos los equipos relacionados en el ANEXO 1, sean servidores, equipos de usuario, dispositivos de red, periféricos, dispositivos móviles u otros, independientemente de que se encuentren o no en período de garantía.
- iii. Sistema telemático: combinación de informática y tecnología de las comunicaciones para el envío y recepción de datos mediante técnicas, procesos y dispositivos propios de las telecomunicaciones y la computación.
- iv. Asesoramiento informático y tecnológico (consultoría): realización de análisis de cualquier tipología informática y elaboración de soluciones para los sistemas de la FEMPCLM, incluyendo la planificación de su implantación, la gestión del proyecto, la detección de oportunidades de mejora, el análisis de requisitos y el seguimiento hasta su correcta finalización.
- v. Licencia de uso de software: contrato entre el titular de los derechos de explotación o distribución (licenciante) y el usuario del programa o aplicación informática (licenciario), por el que se autoriza la utilización del software en las condiciones establecidas en sus cláusulas.

En todo caso, el adjudicatario se compromete a mantener, igualmente, cualquier equipamiento informático nuevo, con independencia de su marca o modelo, que la FEMPCLM pudiera adquirir durante la vigencia del contrato, incluyendo el software asociado a dicho equipamiento y la gestión de su ciclo de vida, comprendiendo tanto la aplicación de actualizaciones y nuevas versiones como, en su caso, la reversión a versiones anteriores cuando resulte necesario para garantizar la estabilidad, compatibilidad y/o correcto funcionamiento del sistema.

4.4. TRABAJOS Y SERVICIOS A REQUERIMIENTO DE LA FEMPCLM.

A continuación se relacionan, con carácter enunciativo y no limitativo, los servicios que deberá prestar el adjudicatario a requerimiento de la FEMPCLM. Dichos servicios se ejecutarán a través de los canales definidos en el apartado 5.4.7. del presente pliego.

Salvo las licencias de software del ANEXO 2, que corren a cargo del contratista como prestación objeto del contrato, los gastos derivados de la adquisición de los elementos de hardware o software necesarios para la ejecución de los trabajos descritos en los subapartados siguientes serán sufragados por la FEMPCLM, siendo responsabilidad del contratista únicamente los costes de instalación y puesta en marcha correspondientes.

4.4.1. Administración del sistema.

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

- Administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos, accesos y perfiles de conexión, tanto en entornos presenciales como remotos.
- Administración de estación de conexión (docking).
- Administración y mantenimiento de servidores, incluidos los virtualizados, así como la instalación y configuración de nuevos servidores cuando sea necesario.
- Administración de la red y su topología, así como de los dispositivos asociados (routers, switches, módems, firewalls, hubs, etc.), cualquiera que sea su tipología.
- Administración, configuración, supervisión y mantenimiento de la infraestructura de acceso remoto seguro mediante redes privadas virtuales (VPN), incluyendo la gestión de usuarios, perfiles, permisos, autenticación y políticas de acceso.
- Gestión, coordinación y tramitación, ante la empresa de telefonía e Internet contratada por la FEMPCLM, de cuantas actuaciones sean necesarias para la apertura de los puertos requeridos para el correcto funcionamiento de la infraestructura VPN corporativa. Esta obligación incluye: la interlocución técnica con el operador de telecomunicaciones; la definición de los parámetros de configuración necesarios; la supervisión del proceso de apertura; y la verificación del resultado. Los costes de gestión que el operador de telecomunicaciones pueda repercutir por la apertura o modificación de puertos, así como los derivados de cualquier otra actuación técnica necesaria para la puesta en marcha y mantenimiento de la VPN que correspondan al operador, serán a cargo exclusivo del adjudicatario.
- Seguridad y monitorización de la conexión a Internet para todos los usuarios.
- Protección del sistema contra ataques externos; instalación y administración del software de seguridad seleccionado por la FEMPCLM (antivirus, antimalware, antispysware, antiphishing, etc.) en servidores, equipos cliente y dispositivos móviles.
- Seguimiento, verificación e informe sobre el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y del ENS.
- Supervisión de la seguridad de los accesos remotos a los sistemas corporativos, incluyendo la monitorización de conexiones, detección de accesos no autorizados y aplicación de medidas correctoras.

- Gestión de las copias de seguridad: verificación, seguimiento, restauración ante incidentes y gestión de la solución de backup dentro de los límites tecnológicos establecidos por la FEMPCLM. Esta tarea comprende, en particular, la administración y gestión de la copia en la nube ACRONIS.
- Administración de todas las cuentas de correo electrónico, independientemente de la plataforma elegida para su gestión, incluida la administración en dispositivos móviles de cualquier sistema operativo.
- Administración de ficheros: permisos, accesos, recuperación y otras actuaciones sobre cualquier tipo de fichero.
- Gestión y seguimiento de la centralita virtual IP u otras topologías, incluyendo la atención a usuarios, gestión de averías, apertura de reclamaciones ante el operador de telecomunicaciones y redacción de informes de incidencia cuando la FEMPCLM así lo requiera.
- Resolución de problemas de comunicaciones, tanto internas como externas.

4.4.2. Mantenimiento de equipos y programas.

Servicios de mantenimiento de equipos de usuario, impresoras, recursos de red y software, incluidos los dispositivos móviles de que disponga la FEMPCLM:

- Mantenimiento, instalación y reinstalación del equipamiento informático (ordenadores portátiles y de sobremesa, estación de conexión -docking-, dispositivos móviles, tablets, monitores, impresoras, equipos multifunción, etc.), así como su posible reubicación.
- Configuración, mantenimiento y actualización de los equipos destinados al teletrabajo, incluyendo ordenadores portátiles, dispositivos móviles y periféricos asociados.
- Instalación, reinstalación, migración y gestión de versiones de software en cualquier puesto de trabajo.
- Gestión de recursos compartidos en la red y en cada puesto de trabajo.
- Gestión integral del licenciamiento del software, tanto del suministrado por el contratista como del adquirido directamente por la FEMPCLM, incluyendo su instalación, actualización y mantenimiento.
- Asesoramiento en la decisión sobre nuevos programas o productos a implantar.
- Gestión de la topología de la red.
- Administración de todo tipo de servicios vinculados a la certificación e identificación electrónica, así como las gestiones oportunas con los prestadores de servicios de certificación a petición de la FEMPCLM.

4.4.3. Gestión de datos corporativos.

Servicios de gestión de bases de datos corporativas:

- Administración de las bases de datos corporativas.
- Soporte en la creación de listados, informes y consultas.

- Registro de accesos y gestión de la seguridad de las bases de datos.
- Administración centralizada de permisos y accesos.
- Actualización de bases de datos y trabajos complementarios.
- Migraciones entre versiones y entre distintos gestores de bases de datos.
- Administración de las copias de seguridad de las bases de datos.

4.4.4. Apoyo y formación a usuarios.

Este servicio comprenderá:

- Asistencia en tareas informáticas al personal de la FEMPCLM.
- Detección de las necesidades de formación de los usuarios, así como de las necesidades de hardware y software en los puestos de trabajo, con redacción del informe correspondiente a petición de la FEMPCLM.
- Formación específica, a determinar conjuntamente con la FEMPCLM, en ofimática, aplicaciones propias de la organización y/o seguridad informática.
- Formación y asistencia a los usuarios en la utilización de herramientas de teletrabajo, acceso remoto seguro, VPN corporativa, sistemas de colaboración en línea y buenas prácticas de seguridad en entornos remotos.
- Difusión y asesoramiento sobre las medidas de seguridad que deban observarse durante el acceso remoto a los sistemas de información de la FEMPCLM.

4.4.5. Asistencia técnica a proyectos y evolución tecnológica.

El personal adscrito por el adjudicatario a la prestación del servicio participará en los proyectos que el órgano de contratación o el responsable del contrato de la FEMPCLM determinen, realizando las tareas asignadas por los responsables del proyecto. Entre los tipos de proyectos en los que podrá participar se encuentran:

- Apoyo a la modernización informática y mejora continua de la automatización de la FEMPCLM.
- Implantación y estudios de viabilidad de nuevos productos o infraestructuras.
- Nuevos proyectos de modernización y acercamiento de la entidad a sus asociados y a la ciudadanía, homogeneizando las herramientas informáticas.
- Evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software.
- Modificaciones de configuración para permitir el crecimiento del sistema.
- Migraciones de versión de productos software.
- Seguridad informática física y lógica.
- Asesoramiento para la adquisición de nuevo hardware y software.
- Identificación de líneas de mejora técnica y económica.
- Redacción de cláusulas técnicas, de índole informática y/o tecnológica, para su incorporación en pliegos de prescripciones técnicas que elabore la FEMPCLM directamente o a través de su central de contratación.
- Seguimiento y asesoramiento técnico sobre la centralita virtual IP instalada, así como sobre futuras modificaciones o cambios de topología.

- Elaboración de informes técnicos sobre necesidades de implantación en el sistema.

Las contrataciones que puedan derivarse de los proyectos en los que el contratista haya prestado asistencia técnica se licitarán conforme a la legislación vigente en materia de contratación pública, debiendo las propuestas técnicas promover la concurrencia y no favorecer la adjudicación a un único proveedor.

4.4.6. Servicio de mantenimiento correctivo.

Se entiende por mantenimiento correctivo toda actuación a petición de la FEMPCLM encaminada a resolver una anomalía o avería —de hardware o de software— que se produzca en cualquiera de los equipos; en la red de datos; y/o en los demás sistemas objeto del contrato. Quedan incluidos en este concepto los informes sobre posibles incompatibilidades entre los distintos elementos de hardware y software de las instalaciones, así como los relativos a otros elementos que se pretendan incorporar.

Asimismo, se incluye la intermediación del adjudicatario con terceras empresas o entidades, contratadas por la FEMPCLM o conveniadas con esta, para dar solución a incidencias referidas, entre otros, a:

- Telecomunicaciones: redes de datos, imagen y voz.
- Sistema de conexión y/o grabación de sesiones de órganos de gobierno y otros órganos colegiados de la FEMPCLM, en su caso.
- Sistema de control de presencia para la gestión horaria del personal.
- Sistemas de acceso remoto, VPN corporativa, herramientas de control remoto de equipos y demás infraestructuras vinculadas al teletrabajo.
- Cualquier otro software o servicio instalado en las dependencias de la FEMPCLM.

Para cada incidencia se realizarán, al menos, las siguientes actuaciones:

- Recepción y registro de la incidencia.
- Gestión con la empresa/entidad prestadora del servicio o del mantenimiento afectado.
- Seguimiento de la incidencia hasta su cierre definitivo.
- Redacción de informe a petición de la FEMPCLM sobre cualquier cuestión relacionada con la incidencia.
- Resolución de incidencias que impidan o dificulten el acceso remoto de los usuarios autorizados a los recursos corporativos de la FEMPCLM.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos mediante el registro correspondiente y deberá documentar todas las acciones realizadas (tiempo de respuesta, tiempo de resolución, gestión de garantía, motivo de resolución, plazos, etc.). Cuando la reparación exija la adquisición de componentes, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la FEMPCLM, quien gestionará la compra, no computándose el tiempo de gestión de la compra a efectos del plazo de resolución.

Si el usuario afectado quedase sin equipo, se instalará en su puesto un equipo provisional de la FEMPCLM, en el que el adjudicatario instalará el software necesario para que el usuario pueda continuar sus labores con la menor interrupción posible. Una vez reparado el equipo original, será reinstalado y configurado en sus condiciones iniciales de uso.

El mantenimiento correctivo se prestará preferentemente de forma remota, siendo posible el soporte presencial en caso necesario y justificado, previa autorización de la FEMPCLM. Se emitirá parte de intervención firmado por el técnico, en el que se especificará, como mínimo: descripción de la avería, fecha y hora de notificación y resolución, trabajos realizados y estado final del equipo. El cierre de la incidencia se comunicará asimismo mediante correo electrónico al responsable del contrato designado por la FEMPCLM.

Todo el personal técnico deberá estar localizable durante el horario de prestación del servicio para atender de forma inmediata los avisos de criticidad alta y máxima. Se cuidará especialmente que las incidencias de un mismo equipo sean atendidas, en la medida de lo posible, por el mismo técnico.

4.4.7. Canales de comunicación y partes de mantenimiento.

La empresa adjudicataria recibirá los avisos de averías e incidencias a través de los siguientes canales:

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

Todas las actuaciones deberán quedar documentadas en la herramienta de gestión de incidencias, que deberá incorporar, como mínimo, las siguientes funcionalidades:

- Registro de día, hora, canal de comunicación y usuario solicitante.
- Registro del estado de la incidencia (abierta, en progreso, resuelta, reabierta, cerrada), con trazabilidad de los cambios de estado.
- Clasificación por nivel de criticidad y asignación al personal de la FEMPCLM que corresponda.
- Generación de informes para la medición de los niveles de servicio y el cómputo de horas por tipo de mantenimiento.
- Almacenamiento digital de todos los partes de trabajo y cierres de aviso.

La herramienta de gestión de incidencias será aportada por el adjudicatario, sin coste alguno para la FEMPCLM, y su mantenimiento y uso correrán a cargo del contratista como obligación inherente a la adscripción de medios materiales.

4.4.8. Niveles de criticidad y tiempos de respuesta.

En función de la naturaleza de los equipos y la magnitud de la incidencia, se establecen los siguientes niveles de criticidad:

- i. Criticidad normal: incidencias sobre accesorios y demás equipamiento auxiliar de baja criticidad.
- ii. Criticidad media: afecta a equipos y software de uso general (estación de conexión -docking-, ordenadores de sobremesa, dispositivos móviles, portátiles, monitores, etc.) sin comprometer la operatividad global de la entidad.
- iii. Criticidad alta: impide o dificulta gravemente que los trabajadores realicen sus funciones con normalidad o afecta de forma relevante a la prestación del servicio.
- iv. Criticidad máxima: afecta a equipos y sistemas de soporte crítico (servidores, sistemas de almacenamiento, seguridad perimetral, equipamiento de comunicaciones, sistemas de alimentación ininterrumpida, conectividad a internet, etc.) o constituye una situación de impacto muy grave para la continuidad del servicio de la FEMPCLM.

Los tiempos máximos de respuesta y resolución para cada nivel de criticidad son los siguientes (horas laborables):

NIVEL DE CRITICIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA (horas laborables)	TIEMPO DE RESOLUCIÓN (horas laborables)	PRÓRROGA EXCEPCIONAL (horas laborables)
Criticidad normal	4	48	+48
Criticidad media	3	24	+24
Criticidad alta	2	12	+12
Criticidad máxima	1	10	+0

El tiempo de respuesta es el plazo transcurrido desde la comunicación de la incidencia hasta el momento en que el adjudicatario inicia las actuaciones de resolución, ya sea de forma presencial o mediante conexión remota.

El tiempo de resolución es el plazo transcurrido desde el inicio de la actuación técnica hasta la aceptación firmada de la resolución de la incidencia. Únicamente en casos excepcionales y debidamente justificados, y siempre que el servicio continúe operativo mediante soluciones temporales, podrá ampliarse el plazo de resolución por el máximo adicional determinado para cada uno de los niveles de criticidad.

4.4.9. Informes periódicos del servicio.

Con periodicidad trimestral, y conjuntamente con la factura correspondiente, la empresa adjudicataria presentará un informe de actividad que incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Número de intervenciones de hardware y de software realizadas.
- Equipos y/o aplicaciones de software reparados o actualizados.
- Incidencias destacables y, en su caso, acciones correctoras propuestas.
- Cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) comprometidos.
- Resumen del estado del inventario.
- Estado de las copias de seguridad, resultado de las pruebas de restauración realizadas y consumo de almacenamiento de la solución de copia en la nube.
- Otros datos que se consideren de interés para la FEMPCLM.

Al término del contrato, el adjudicatario entregará una relación completa de todas las incidencias y asistencias prestadas (presenciales y remotas), con indicación de fecha, hora, tipo de incidencia, solicitante, modalidad de resolución y tiempo empleado.

4.4.10. Otras tareas.

El adjudicatario realizará, asimismo, cualesquiera otras tareas sobre los sistemas y servicios informáticos de la FEMPCLM que le sean requeridas por ésta, siempre que se encuentren dentro del objeto del contrato.

4.5. TRABAJOS Y SERVICIOS A PRESTAR DE FORMA PERMANENTE.

4.5.1. Modalidad de prestación.

Los servicios de carácter permanente podrán prestarse en modalidad presencial o en modalidad de soporte remoto, a elección de la FEMPCLM en función del servicio de que se trate.

4.5.2. Mantenimiento preventivo.

El mantenimiento preventivo implica la revisión periódica de todas las infraestructuras de hardware y software objeto del contrato, con el fin de identificar posibles errores o deterioros y evitar averías en el sistema informático. Se prestará preferentemente de forma remota, salvo que la naturaleza de las actuaciones o las indicaciones de la FEMPCLM exijan presencia física.

Las revisiones preventivas deberán abarcar, como mínimo, las siguientes actuaciones:

1. Mensualmente:

- Revisión y validación de la integridad de las copias de seguridad.
- Verificación de la actualización del fichero de firmas del software de seguridad en servidores y equipos cliente.
- Comprobación del estado de los servidores.
- Comprobación del correcto funcionamiento de los sistemas de alimentación ininterrumpida (SAI).

2. Trimestralmente:

- Lanzamiento de análisis de antivirus y software malicioso en equipos cliente.
- Revisión general de los equipos cliente (hardware y software).
- Revisión del estado de la red y sus dispositivos.
- Revisión de los servidores (hardware y software).
- Limpieza del registro y de los archivos temporales de los equipos.
- Realización de test de diagnóstico para la comprobación del estado de los componentes de los equipos.
- Comprobación del estado de piezas sujetas a desgaste.

3. Anualmente:

- Realización de un inventario actualizado de hardware, software, licencias y redes de comunicaciones.
- Pruebas y mantenimientos preventivos fijados por los fabricantes del hardware instalado, con la periodicidad que éstos recomienden.
- Desarrollo de actividades para garantizar la seguridad de la información de acuerdo con el ENS o normativas de referencia aplicables, a petición de la FEMPCLM.
- Actualización de la documentación técnica operativa de los sistemas informáticos ante cualquier cambio o evolución.

De cada actuación preventiva se remitirá a la FEMPCLM un informe por correo electrónico con la fecha de realización, relación de equipos revisados, hora de inicio y fin, trabajos realizados y estado de los mismos. Se informará también de cualquier síntoma, aviso o alarma que requiera atención inmediata, indicando la fecha de detección, la anomalía observada, el nivel de riesgo y la solución propuesta.

4.5.3. Mantenimiento evolutivo.

Se entiende por mantenimiento evolutivo el conjunto de actuaciones que modifican funcionalidades existentes o introducen nuevas soluciones tecnológicas en el sistema, como consecuencia de las necesidades del usuario, de la evolución del sistema o de cambios normativos. Estas actuaciones se llevarán a cabo a indicación expresa de la FEMPCLM, si bien, en los dos últimos casos, éstos deberán ser informados a la FEMPCLM por el adjudicatario en el momento que se produzcan.

4.5.4. Cómputo de horas de mantenimiento preventivo y evolutivo.

El volumen máximo de horas laborables anuales destinadas al mantenimiento preventivo y evolutivo incluidas en el precio del contrato será de cincuenta (50) horas. La FEMPCLM podrá modificar, añadir o suprimir las acciones preventivas definidas durante la vigencia del contrato.

4.5.5. Partes de mantenimiento preventivo y evolutivo.

A todo lo previsto en el apartado 4.5. le será de aplicación la metodología y los canales de comunicación establecidos en el apartado 4.4.7. del presente pliego.

4.6. JORNADAS Y HORARIOS.

La jornada laboral habitual de la FEMPCLM, con excepción de los días festivos oficiales, es la siguiente:

Lunes a jueves	De 8:00 a 15:00 horas
Viernes	De 8:00 a 14:00 horas

No obstante lo anterior, el adjudicatario se adaptará a los cambios que, en dichos horarios habituales, se encuentren previstos en el Convenio Colectivo vigente de la FEMPCLM. Dichos cambios horarios resultarán igualmente de aplicación a los tiempos de respuesta indicados en el apartado 4.4.8. del presente pliego.

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

5.1. Responsable del contrato por parte de la FEMPCLM.

De conformidad con lo previsto en el artículo 62 de la LCSP, la FEMPCLM designará un responsable del contrato para la supervisión y seguimiento de la ejecución de las prestaciones, quien podrá impartir instrucciones al contratista y verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales, dejando constancia fehaciente de las mismas.

El responsable del contrato de la FEMPCLM ejercerá la inspección y vigilancia permanente de las prestaciones, con facultad para solicitar información sobre el proceso de ejecución, ordenar análisis sobre los datos y herramientas empleados, y dictar cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo pactado.

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

5.2. Responsable del contrato por parte del adjudicatario y subsanación de averías.

La empresa adjudicataria designará un responsable del contrato, que actuará como interlocutor único ante la FEMPCLM para todas las cuestiones relativas a la ejecución del mismo. Dicho responsable deberá estar disponible durante el horario laboral de la FEMPCLM indicado en el apartado 4.6.

Las notificaciones de averías se realizarán preferentemente mediante correo electrónico, para lo cual el adjudicatario facilitará una dirección de correo específica. Las actuaciones para la subsanación de las averías se llevarán a cabo, en las instalaciones de la FEMPCLM, dentro del horario indicado en el apartado 4.6., previa comunicación con antelación suficiente del día y la hora aproximados de la intervención. Cualquier cambio o retraso deberá ser comunicado de inmediato a la FEMPCLM, indicando la causa que lo motiva.

6. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

6.1.- SOPORTE REMOTO Y PRESENCIAL.

Los servicios de mantenimiento correctivo (apartado 4.4.6.), preventivo (apartado 4.5.2.) y evolutivo (apartado 4.5.3.) se prestarán preferentemente mediante soporte remoto. En caso de que la naturaleza de la incidencia o actuación no permita la resolución en remoto, el adjudicatario justificará la necesidad de presencia física, que deberá ser validada por la FEMPCLM antes de procederse a la intervención presencial.

El soporte remoto se prestará exclusivamente dentro del horario laboral de la FEMPCLM indicado en el apartado 4.6. Las actuaciones remotas fuera de dicho horario requerirán autorización previa de la FEMPCLM.

6.2. PARADAS PLANIFICADAS.

Las operaciones que requieran la parada de uno o varios equipos o servicios se planificarán de común acuerdo con la FEMPCLM, en el horario que cause menor perturbación al funcionamiento normal de la entidad.

6.3. TRASPASO DE CONOCIMIENTO.

A la finalización del contrato, la empresa prestadora del servicio deberá llevar a cabo un período de transferencia de conocimiento al nuevo adjudicatario resultante del siguiente procedimiento de contratación. Dicha transferencia comenzará a computarse desde la firma del contrato por el nuevo adjudicatario y tendrá una duración máxima de tres (3) semanas, con un total máximo de quince (15) horas presenciales, sujetas al visto bueno de la FEMPCLM.

Durante este período, la empresa saliente deberá, como mínimo:

- Proporcionar a la FEMPCLM toda la información y documentación que obre en su poder y que ésta solicite para el correcto traspaso.
- Completar el conjunto de actuaciones de mantenimiento preventivo pendientes.
- Acordar con la FEMPCLM las actuaciones de mantenimiento pendientes que no puedan acometerse.
- Devolver todo el material propiedad de la FEMPCLM del que disponga.
- Entregar toda la información, en soporte físico o electrónico, relativa a los sistemas informáticos.
- Entregar el inventario actualizado (hardware, software, licencias, garantías, versiones, etc.).
- Facilitar el listado completo de accesos y usuarios.
- Aportar los planos actualizados de la instalación y, si fuera posible, las configuraciones de los sistemas.
- Entregar todas las credenciales, claves y códigos de acceso necesarios para tomar el control total de los servidores y servicios.
- Desconfigurar y eliminar todos los accesos remotos empleados para la prestación del servicio.
- Garantizar la continuidad y portabilidad de las copias de seguridad almacenadas en la solución ACRONIS.
- En general, eliminar la información asociada a la FEMPCLM, devolver la totalidad del material de su propiedad del que disponga y colaborar activamente en la transición, sin afección a la operativa ordinaria de la entidad.

6.4.- OTRAS CONDICIONES.

Las tareas realizadas como consecuencia directa de un error imputable al adjudicatario no serán facturables.

El adjudicatario deberá cumplir, asimismo, cualesquiera otras condiciones de preceptivo cumplimiento que le sean fijadas por la FEMPCLM en desarrollo de disposiciones de carácter general.

7. PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

7.1.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.

El adjudicatario reconoce expresamente que toda la documentación, información y materiales de soporte producidos como resultado de la ejecución del contrato serán de propiedad exclusiva de la FEMPCLM, con carácter confidencial y no divulgable sin la autorización escrita y expresa de ésta.

Asimismo, cualquier modificación o creación realizada por el adjudicatario que tome como base el software o los activos informáticos de la FEMPCLM será de propiedad de ésta, quien podrá utilizarlos, explotarlos y cederlos sin limitación alguna.

7.2.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre todos los datos a los que tenga acceso con motivo de la ejecución del contrato, en especial los datos de carácter personal, cuya utilización queda restringida a las finalidades descritas en el presente pliego. La transferencia o cesión a terceros, aunque sea a efectos de conservación, requerirá autorización escrita y expresa de la FEMPCLM.

El incumplimiento de esta obligación obligará al adjudicatario a indemnizar los daños y perjuicios ocasionados y constituirá causa suficiente para la resolución del contrato.

Asimismo, designarán en su oferta a la persona o personas autorizadas para las relaciones con la FEMPCLM en materia de uso de la información, con descripción de su perfil profesional. Estas personas únicamente podrán ser sustituidas con la conformidad expresa de la FEMPCLM.

7.3.- SEGURIDAD.

El adjudicatario se compromete a no divulgar ningún código de acceso ni cualquier otra información que pudiera facilitar la entrada no autorizada a los sistemas de la FEMPCLM, y a no hacer un uso inadecuado de los permisos y privilegios que le sean concedidos, siendo responsable de los perjuicios que su incumplimiento pudiera ocasionar a la FEMPCLM.

El adjudicatario deberá cumplir en todo momento las medidas de seguridad establecidas en el ENS y en el Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento [UE] 2016/679), así como las instrucciones que al respecto dicte la FEMPCLM.

7.4.- SUMINISTRO DE INFORMACIÓN A LA FEMPCLM.

Durante toda la vigencia del contrato, el adjudicatario facilitará al responsable del contrato de la FEMPCLM toda la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los servicios y suministros, así como de los problemas que puedan presentarse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para su resolución.

8.- INVENTARIO Y AUDITORÍA INFORMÁTICA DE HARDWARE Y SOFTWARE.

8.1.- INVENTARIO.

En el plazo máximo de tres (3) meses desde la formalización del contrato, el adjudicatario realizará un inventario exhaustivo del hardware operativo y del software utilizado por la FEMPCLM, tomando como base la información contenida en los ANEXOS 1 y 2 del presente pliego.

El inventario deberá contener todos los datos necesarios para identificar con precisión los bienes materiales e inmateriales inventariados, así como el puesto de trabajo y el usuario en que se encuentren operativos.

Dicho inventario deberá mantenerse actualizado de manera permanente, incorporando las nuevas adquisiciones y las bajas que se produzcan. Con periodicidad anual, y en todo caso a la finalización del contrato, se entregará a la FEMPCLM una copia del inventario actualizado a la fecha.

8.2.- AUDITORÍA DE HARDWARE Y SOFTWARE.

En el mismo plazo de tres (3) meses desde la formalización del contrato, el adjudicatario realizará una auditoría completa del hardware y software existente en la FEMPCLM, detallando su operatividad, posibilidades de uso, duplicidades y grado de obsolescencia. Concluida la auditoría, se elaborará un informe detallado para la FEMPCLM en el que se identifiquen los bienes de utilidad, los duplicados que proceda dar de baja y aquellos que resulten obsoletos o inservibles.

8.3.- RETIRADA DE MATERIAL OBSOLETO O INSERVIBLE.

Cuando la auditoría identifique bienes materiales obsoletos o inservibles y la FEMPCLM así lo decida, el adjudicatario será responsable de su retirada y destrucción a su cargo, cumpliendo la normativa aplicable en materia de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE). Esta misma obligación será aplicable a cualquier elemento informático que sea sustituido por uno nuevo durante la ejecución del contrato.

9. DEBER DE COLABORACIÓN DE LA FEMPCLM.

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

-0-0-0-0-0-0-0-0-

ANEXO 1

INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA Y TELEMÁTICA ACTUAL DE LA FEMPCLM (HARDWARE)

A1.1. SERVIDORES

MODELO	Nº SERIE	PROCESADOR	RAM	ALMACENAMIENTO	S.O. / ROL
HPE ProLiant ML350 Gen10	CZJ1290144	Intel Xeon Silver 4210 @ 2,20 GHz	32 GB	4 x 3,8 TB (RAID). Uso: 13,31%	Windows Server 2019. DC, SQL Server, HyperV (OMICS/Doc.)
NAS Synology DS416	1720NK218404	ANNAPURNALABS Alpine AL212	1 GB	4 x 1 TB. Uso: 68% (1,8/2,7 TB)	DSM 7.2.2. Backup local

A1.2. SISTEMA DE ALIMENTACIÓN ININTERRUMPIDA (SAI)

MODELO	EQUIPO PROTEGIDO	ESTADO (marzo 2026)
APC Smart-UPS 1500	HPE ProLiant ML350 Gen10 (SERVIDOR01)	En línea (Green Mode). Carga: 10,9%. Autonomía: 89 min. Temp.: 29,5°C.

A1.3. EQUIPOS DE USUARIO

USUARIO	MODELO / Nº SERIE	RAM	DISCO	S.O.
JC-1	HP Pro SFF 400 G9 / CZC5077FFV	16 GB	476 GB	Win 11 Pro 64
G-1	HP Pro SFF 400 G9 / CZC45179Q2	16 GB	476 GB	Win 11 Pro 64
A-1	HP Pro SFF 400 G9 / CZC5077FF0	16 GB	476 GB	Win 11 Pro 64
Y-1	HP Pro SFF 400 G9 / CZC5077FJT	16 GB	476 GB	Win 11 Pro 64
P-1	HP Pro SFF 400 G9 / CZC5077FL0	16 GB	476 GB	Win 11 Pro 64
T-1	HP ProOne 400 G2 / CZC6087FQ7	4 GB	429 GB	Win 10 Pro 64
L-1	HP ProOne 400 G5 / 8CG013418N	8 GB	238 GB	Win 11 Pro 64
F-1	Toshiba Satellite-Pro R40-D-111 / 9J163706H	4 GB	205 GB	Win 10 64
PO-2	Toshiba Satellite-Pro R40-D-111 / 9J163721H	4 GB	204 GB	Win 10 64
T-2	HP 340S G7 Notebook / 5CD0148NJ3	8 GB	238 GB	Win 11 Pro 64
C-1	HP ProDesk 400 G5 / CZC847754P	8 GB	119 GB	Win 11 Pro 64
G-2	Toshiba Tecra A40-D / 3K156670H	8 GB	221 GB	Win 10 Pro 64
F-2	Dynabook Tecra A40-J / Y1052958H	8 GB	463 GB	Win 11 Pro 64
JC-2	HP EliteBook 840 G7 / 5CG1021ZB3	16 GB	475 GB	Win 10 Pro 64
E-1	HP ProOne 400 G2 / CZC6087FQD	4 GB	429 GB	Win 10 Pro 64

A1.4. PERIFÉRICOS E INFRAESTRUCTURA DE RED

ELEMENTO	MODELO / IDENTIFICADOR
Impresora multifunción	SHARP modelo MX-4071
Router / Gateway	Equipo de acceso a Internet
Switch de red	Switch corporativo
Sistema de copia de seguridad	NAS Synology DS416 + Acronis Cloud
VPN corporativa (cliente instalado)	FortiClient VPN (LAPTOP-R023THTR)
Estación de conexión (docking) USB-C	Dynabook PA5356E-1PRP

ANEXO 2

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

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / LICENCIA	REFERENCIA / CÓDIGO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
ADOBE ACROBAT Pro DC for Teams – Multi European Languages Subscription (suscripción anual) Nº de series: 38941, 38942, 38943, 38944, 38945, 38946	Ref. 65297934BC01A12	6 puestos de trabajo. Creación, edición, conversión, firma electrónica y gestión avanzada de documentos PDF. Modalidad Teams (uso corporativo compartido). Suscripción anual con renovación gestionada por el adjudicatario.
Servicio de alojamiento web corporativo – Dominio “fempclm.es” (plan IM3CompletePLUS)	Cuota	Espacio SSD: 20 GB. Transferencia web: ilimitada. 2 BBDD MySQL de 1 GB. Monitorización en tiempo real. Seguridad y alta disponibilidad. Filtros antivirus y antispam. 30 buzones POP3/IMAP4 (máx. 2 dominios), 10 GB/buzón, acceso webmail. 1 dominio genérico (.com/.es/.net). 1 certificado SSL básico. 1 redirección de dominio. Gestión de traslado de dominio si procede.
MICROSOFT Exchange Online Plan 1	Suscripción Microsoft (licencias por usuario)	Buzón de 50 GB por usuario. Mensajes hasta 150 MB. Outlook en la Web (experiencia premium). Bandeja de entrada Prioritarios. Archivo automático de mensajes antiguos en buzón local. Administración integral por el adjudicatario.
MICROSOFT 365 Business Basic / Empresa Básico	Suscripción Microsoft (licencias por usuario)	Versiones web y móvil de Word, Excel, PowerPoint y Outlook. Chats, llamadas y reuniones (máx. 300 asistentes). 1 TB almacenamiento en la nube/usuario. Correo electrónico empresarial. Seguridad estándar. Soporte ininterrumpido. Administración integral por el adjudicatario.
ESET Protect Essential On-Prem – Renovación de licencia para 15 equipos	Código Usuario: ONREG2695279EPS	Protección avanzada frente a malware, ransomware y amenazas de red para 15 equipos. Consola de administración centralizada On-Prem. El adjudicatario gestionará la instalación, actualización de firmas, monitorización de alertas, resolución de incidencias de seguridad y renovación puntual de la licencia antes de su vencimiento.

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO / LICENCIA	REFERENCIA / CÓDIGO	ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
ACRONIS Cloud – Solución de copia de seguridad y almacenamiento en la nube.		Protección de una máquina virtual. Capacidad de almacenamiento de 1,5 TB. Copias de seguridad periódicas y automatizadas y recuperación ante incidentes o pérdidas de datos, de forma complementaria al sistema de copia local. El adjudicatario gestionará la supervisión de las copias, las pruebas de restauración, el control del consumo, la resolución de incidencias y la renovación del servicio antes de su vencimiento.