



*Defensor del Menor
en la Comunidad de Madrid*

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EN EL
CONTRATO DE SERVICIOS DE CARÁCTER TÉCNICO-INFORMÁTICO
INFORMÁTICO A ADJUDICAR POR PROCEDIMIENTO ABIERTO CON
PLURALIDAD DE CRITERIOS (D.M. -C.S.T.I. - 1/ 2009)**

1. OBJETO DEL SERVICIO

1.1. El objeto del presente Pliego es fijar las prescripciones técnicas para la adjudicación del servicio de asesoramiento técnico informático del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid.

1.2. El objeto del servicio que se licita consiste en la realización de las tareas de asesoramiento técnico, seguimiento y desarrollo de todos los programas implantados en el equipamiento informático de la Institución del Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, quedando incluidos aquellos aspectos básicos del mantenimiento del hardware.

**2. GESTIÓN Y CONTROL DE LOS EQUIPOS INFORMATICOS DEL
SISTEMA DE INFORMACION DEL DEFENSOR DEL MENOR**

Sin perjuicio de que en la contratación se considere comprendida la obligación del adjudicatario de mantener y organizar, en el más amplio sentido de la palabra, la explotación de los recursos informáticos del Defensor, se consideran como sus más esenciales y mínimas obligaciones las siguientes:



*Defensor del Menor
en la Comunidad de Madrid*

2.1. Realización de todas aquellas tareas que garanticen el correcto funcionamiento de los equipos informáticos y la seguridad de la información que contienen, incluyendo el mantenimiento básico del hardware.

2.2. Actualizar y controlar el sistema de protección contra pérdidas y degradaciones de la información, estableciendo un sistema de copias de seguridad.

2.3. Control de los parámetros fundamentales que garanticen un funcionamiento correcto de los equipos (espacio en disco, particiones de disco, prioridades de ejecución de programas, prioridades de uso de recursos de impresión, niveles de acceso a la información por los usuarios, privilegios etc.)

3. MANTENIMIENTO DE LAS APLICACIONES INFORMATICAS

3.1. Asesoramiento, valoración e incorporación de las nuevas revisiones del software de base (sistemas operativos, lenguajes de programación, “run-times” aplicaciones, escaneado...) que permitan beneficiarse de las mejoras que periódicamente ofrecen los fabricantes.

3.2. Optimización de las aplicaciones en uso, para adaptarlas a nuevas necesidades o simplificar su manejo, creando menús y rutinas de acceso, macros y cualquier otro tipo de tareas que simplifiquen y automaticen determinadas operaciones, así como las necesidades prioritarias de cualquier usuario respecto a las condiciones de los equipos.

3.3. Elaboración de aplicaciones nuevas, a partir de las herramientas informáticas disponibles por el Defensor del Menor, para ampliar el nivel de información en determinados procesos administrativos usuales en la Institución.

3.4. Se prestará atención al mantenimiento de la página Web de la Institución siempre que así se determine.



*Defensor del Menor
en la Comunidad de Madrid*

4. FORMACION DEL PERSONAL DE LA INSTITUCION

Asesorar y formar al personal del Defensor del Menor, en el nivel de usuario, en el uso de los ordenadores y sistemas informáticos en cuanto a explotación de las aplicaciones instaladas, atendiendo y solucionando dudas y problemas que, en el manejo de las aplicaciones y equipos, puedan surgir.

5. CUALQUIER OTRA QUE SE CONSIDERE NECESARIA Y QUE TENGA RELACIÓN CON EL CONTENIDO DEL SERVICIO

6. CONDICIONES DE EJECUCION DEL CONTRATO

6.1. Aportación de medios personales.

La empresa adjudicataria queda obligada a aportar para la realización del servicio, el equipo y medios personales que sean precisos para la buena ejecución del mismo. En todo caso, la designación de los especialistas deberá ser aceptada previamente por el Defensor del Menor, a cuyo efecto, la empresa adjudicataria deberá formular en cada caso la correspondiente propuesta, acompañando los datos profesionales y referencias del personal que permitan juzgar su preparación y experiencia.

La empresa adjudicataria cambiará de personal que preste el servicio, lo menos posible, y de acuerdo con el Defensor del Menor.

En todo caso, el técnico o, en su caso, los técnicos que la empresa adjudicataria oferte para el presente contrato deberán tener un perfil que incluya al menos lo expuesto en los párrafos siguientes.



*Defensor del Menor
en la Comunidad de Madrid*

* Experiencia de más de 3 años en soporte a entornos informáticos similares a los del Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid. En concreto deberán tener experiencia en lo siguiente:

- Redes locales.
- Sistemas Operativos: Microsoft Windows 2003, Windows XP, Windows Vista y Windows 7.
- Microsoft Office 2003 y Microsoft Office 2007.
- Lotus Notes y Lotus Domino.
- Microsoft FrontPage.
- Macromedia Flash.
- Experiencia demostrable en tecnologías de Microsoft.
- Experiencia demostrada en el mantenimiento de sedes Webs. En concreto los técnicos ofertados deberán disponer de la experiencia demostrable en publicación de contenidos Web con herramientas del tipo FrontPage y Macromedia Flash.
- Se valorará especialmente la capacidad de soporte global que la empresa oferte.
- Manejo de sistemas de seguridad –antivirus–, especialmente los de Panda y toda su familia.

6.2. Desarrollo de los trabajos.

La ejecución de las tareas objeto del servicio, por el técnico designado por la empresa adjudicataria, se desarrollará estableciendo un plan de trabajo que determine la periodicidad en la ejecución de las tareas habituales y fije objetivos concretos para optimización del sistema informático y las aplicaciones en uso o que puedan interesar y se adquieran para el buen funcionamiento de la Institución. El plan de trabajo deberá seguir las instrucciones del Defensor del Menor y será aprobado por el mismo.



*Defensor del Menor
en la Comunidad de Madrid*

6.3. Frecuencia de los trabajos.

Las empresas deberán aportar un cuadro, suficientemente explicativo, del contenido de su oferta, por lo que respecta a la frecuencia de los trabajos a realizar en el que harán constar el número total de horas semanales de servicio que se estimen necesarias para llevar a efecto el objeto del contrato y cuyo número no podrá ser inferior a 25 horas semanales, en horario de mañana, siempre que sean días laborables.

6.4. Duración del servicio.

La duración inicial del contrato será de cuatro años, a contar desde el día 1 de enero de 2010, hasta el 31 de diciembre de 2013, pudiendo prorrogarse a partir de esta última fecha, previo acuerdo de las partes hasta dos años más (que en total sumarían seis años incluidos el contrato inicial y período prorrogado).

CONFORME:
EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA

POR LA ADMINISTRACIÓN,
FECHA Y FIRMA