

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD COMUNITARIA, DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA DE APOYO INFORMÁTICO PARA EL PARLAMENTO DE NAVARRA.

## 1.- OBJETO DEL CONTRATO

El Parlamento de Navarra requiere un servicio de asistencia técnica de apoyo informático de primer nivel in situ, destinado a solucionar los problemas o necesidades relacionados con las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) que puedan surgir a los usuarios en sus puestos de trabajo.

El servicio será realizado conforme a las políticas y procedimientos establecidos por el Parlamento de Navarra, y se ajustará a las prescripciones técnicas establecidas en el presente pliego.

## 2.- CONDICIONES GENERALES

- Disponibilidad presencial en la sede de Parlamento de Navarra de un técnico para la gestión de las incidencias de HW y SW y soporte de Nivel 1. Este técnico Nivel 1 tendrá contacto con todos los fabricantes, proveedores y mayoristas para la resolución de incidencias de Nivel 2. Tendrá también contacto con los técnicos Nivel 2 de su propia empresa para la ayuda y soporte en los temas que surjan y sean necesarios.
- El servicio se realizará de lunes a viernes (excepto festivos), en las dependencias del Parlamento de Navarra, en C/ Navas de Tolosa, 1 de Pamplona.
- El horario de atención será similar al de los técnicos informáticos del Parlamento de Navarra, siempre de lunes a viernes, y con un máximo anual de 1.630 horas. El horario concreto se comunicará al adjudicatario con la suficiente y necesaria flexibilidad, con el fin de cubrir las necesidades del servicio en cada momento, aunque a modo indicativo, sería aproximadamente el siguiente:
  - En el mes de Enero: 7 horas en horario de mañana (8:00 a 15:00)
  - Del 1 de Febrero al 30 de Junio y del 16 de Septiembre al 31 de Diciembre:
    - De Lunes a Jueves: 3 días a 7 horas en horario sólo de mañana (8:00 a 15:00) y un día a 7 horas en horario de mañana y tarde (De 9:00 a 13:30 y de 16:30 a 19:00)
    - Viernes: 7 horas en horario de mañana (8:00 a 15:00)
  - Del 1 de Julio al 15 de Septiembre: 6 horas en horario de mañana (8:00 a 14:00).
- El adjudicatario deberá asignar un técnico permanente para la realización del servicio y otro alternativo que sustituirá al primero en casos de fuerza mayor, bajas por enfermedad, y siempre que no sea posible la presencia in situ del técnico principal.
- Es obligación de la empresa adjudicataria establecer las medidas necesarias para conseguir el conocimiento necesario de los dos técnicos, de manera que la sustitución del técnico principal por el técnico alternativo se pueda realizar, en el momento de ser necesario, sin merma en la calidad y eficiencia del servicio.
- El Parlamento de Navarra podrá reclamar la sustitución de los técnicos, en caso de baja por enfermedad, etc., por otros de perfil similar o superior.

- El Parlamento de Navarra podrá reclamar la sustitución del técnico o la formación del mismo siempre que detecte que se están dando soluciones erróneas o equivocadas, o que las actuaciones se demoran más de lo razonable, o que existe la necesidad de actualizar conocimientos sobre nuevas tecnologías, para el correcto desempeño de sus funciones.
- Se establece un periodo de prueba de 30 días para evaluar la idoneidad y capacidad suficiente del técnico asignado al servicio. En caso de que transcurrido el periodo de prueba, el Parlamento de Navarra decidiera la no idoneidad de dicho técnico, lo comunicará motivadamente a la empresa adjudicataria, que dispondrá de una semana para sustituirlo por otro técnico.

### **3.- TAREAS A REALIZAR EN LA SEDE DEL PARLAMENTO.**

- La atención a usuarios en un primer nivel en cuestiones relativas a los elementos informáticos que el usuario necesite para el desarrollo de su trabajo: hardware, sistema operativo, software básico, ofimática, aplicaciones de negocio, dispositivos de comunicaciones, etc.
- Mantener operativos los elementos hardware y software que los usuarios necesiten para el desarrollo de su trabajo, siempre contando también con otros servicios que Parlamento de Navarra tiene contratados con otras empresas.
- Conocer las diferentes aplicaciones (principalmente software básico del puesto de trabajo y software de negocio crítico) que se utilizan para poder realizar un soporte técnico de primer nivel sobre ellas. Se detallan las aplicaciones más importantes:
  - Windows XP, Windows 7, Windows 8
  - Windows Server 2003, 2008
  - Panda Antivirus
  - Office 2000, 2010
  - Acrobat Reader Standard, Professional
  - Read Iris
  - PDF Creator
  - Quark Xpress
  - Agora Millenium
  - Séneca
  - SDL Trados Studio y Multiterm
  - Atres Nom
  - EuroSical
  - Absys
- Atención, mantenimiento y apoyo a los Señores Parlamentarios en lo referente a los equipos portátiles, smartphones, etc. cuando estén en la sede de Parlamento.
- Detectar y canalizar las necesidades de los usuarios en materia de tecnologías de la información y comunicaciones.
- Facilitar el trabajo que deban realizar otros técnicos de Parlamento de Navarra, así como de otras empresas externas.
- Labores de inventario de hardware y software.
- Instalación, reinstalación o migración del sistema operativo de los equipos.

- Instalación, reinstalación o migración de aplicaciones en las estaciones de trabajo.
- Administración de las diferentes redes de área local dentro del ámbito de actuación: dar de alta usuarios, copias de seguridad, asignar impresoras, borrar colas de impresión, diversas tareas de mantenimiento de servidores, etc.
- Monitorización y operación de primer nivel de los sistemas (altas, bajas, modificaciones, etc.)
- Tareas de primer nivel de copias de seguridad.
- Informes periódicos de actividad.
- Seguimiento y operación de tareas planificadas.
- Implicación y colaboración con el Parlamento de Navarra en proyectos de evolución y mejora del servicio.
- Los trabajos se realizarán siguiendo los procedimientos marcados por el Parlamento de Navarra. El personal técnico de Parlamento de Navarra definirá aquellos usuarios y puestos que se identifican como VIP.

#### **4.- CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y ÁREAS A CUBRIR.**

Los conocimientos necesarios incluirán:

- Sistemas operativos de escritorio: Windows XP profesional, Windows 7 y Windows 8. Entorno Linux.
- Sistemas operativos de servidor: Windows NT Server, Windows Server 2003 y Windows Server 2008. Red Hat Linux.
- Paquetes ofimáticos: Office XP profesional, Office 2007/2010 profesional y posteriores. OpenOffice.
- Programas de correo electrónico: Internet mail, Outlook 2007/2010 y posteriores. Thunderbird.
- Navegadores de Internet: Internet Explorer (últimas 3 versiones), Firefox (últimas 3 versiones).
- Sistemas de Backup: Copia de Seguridad en Windows Server 2003, Windows Server 2008. ARCServe.
- Administración remota mediante Dameware.
- Software de cifrado de estaciones: McAfee Endpoint Encryption
- Software antimalware: Panda Antivirus, McAfee.
- Software de virtualización de puesto de trabajo. Vmware desktop y VirtualPC.

Se deberán cubrir las siguientes áreas:

- Hardware: estaciones de trabajo, estaciones portátiles, netbooks, impresoras, escáner, equipos multifunción, proyectores, videoconferencias, smartphones, PDAs, iPhones, servidores (DHCP, Servidores de impresión, servidores de ficheros), etc.
- Redes de área local: tarjetas de red, cableado, conmutadores, routers.
- Redes Privadas Virtuales.

- Sistemas de Directorio. Directorio Activo.
- Conceptos básicos de seguridad: cortafuegos, proxies de navegación.
- Como norma general, la actividad de este servicio tiene que ser tanto correctiva como preventiva, encaminada a mejorar el servicio que se proporciona a los usuarios.

#### **5.- LINEAS PRINCIPALES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO.**

- Instalación y soporte del puesto de trabajo.
  - Instalación, Movimiento, Añadidos y Cambios de equipos y software según el procedimiento establecido.
  - Mantenimiento preventivo y evolutivo de hardware y software de puesto de trabajo.
  - Mantenimiento de la documentación relacionada, incluido el inventario.
- Tratamiento de peticiones, incidencias y problemas.
  - Análisis de peticiones. Determinación de la mejor solución para cada petición, conforme al equipamiento hardware y software existente.
  - Diagnóstico y resolución de incidencias.
  - Análisis de incidencias, determinación de problemas y planes de acción para su solución.
  - Mantenimiento de la documentación relacionada, incluido el inventario.
- Implicación y colaboración con el Parlamento de Navarra en proyectos de evolución y mejora del servicio.