

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO INFERIOR AL UMBRAL COMUNITARIO, 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 DEL TÉCNICO ASIGNADO

- 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:
 - Primera semana de Enero: 7 horas en horario de mañana (8:00 a 15:00)
 - De 2ª semana de enero 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).
- En ocasiones el Parlamento de Navarra organiza cursos de ofimática a nivel de usuario como formación para sus empleados. En caso de que así lo considere necesario para el mejor desarrollo de su tarea, el Parlamento podrá impartir gratuitamente esta formación también al Técnico asignado, sin que el tiempo dedicado a dicha formación sea remunerado por parte del Parlamento de Navarra ni computado a efectos del máximo de 1.630 horas contratadas.

3.- SUSTITUCIONES DEL TÉCNICO TITULAR

- El adjudicatario deberá asignar un Técnico permanente (titular) para la realización del servicio y otro alternativo que sustituirá ocasionalmente al primero en casos de fuerza

mayor, bajas por enfermedad, vacaciones, 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 del Técnico alternativo, de manera que la sustitución del Técnico principal se pueda realizar, en el momento de ser necesario, sin merma en la calidad y eficiencia del servicio. Para ello, el adjudicatario se encargará de que esta formación se realice durante el primer mes del contrato, para que a partir de entonces, cualquier sustitución del Técnico titular sea inmediata. La formación del Técnico alternativo es en todo caso a cargo de la empresa adjudicataria.
- Se establece un periodo de prueba de 60 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 de perfil igual 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.
- En caso de baja **definitiva** en el servicio del Técnico titular por cualquier causa, el adjudicatario deberá exponer, por escrito y debidamente detallados y justificados, los motivos que suscitan el cambio, acompañados con la presentación de un candidato con una cualificación técnica y una dedicación al servicio igual o superior a la del Técnico que se pretende sustituir, para su aprobación por parte del Parlamento de Navarra.

4.- PERFIL DEL TÉCNICO SOLICITADO.

El Técnico designado por el adjudicatario para desarrollar su trabajo en el Parlamento de Navarra será el presentado en la propuesta técnica que se ha sometido a valoración.

El Técnico deberá tener una experiencia acreditada superior a dos años en labores de asistencia técnica similares a las de la presente contratación. La formación mínima exigida es de Grado Superior en Administración de Sistemas Informáticos (Formación Profesional II), valorándose positivamente una formación oficial superior, según lo establecido en la cláusula 10 del PCAP. Asimismo se valorarán positivamente los cursos de formación, perfeccionamiento y especialización realizados por el Técnico en los últimos cinco años, y su experiencia laboral.

5.- CONOCIMIENTOS NECESARIOS Y ÁREAS A CUBRIR.

Los conocimientos necesarios incluirán:

- Sistemas operativos de escritorio: Windows XP, Windows 7 y Windows 8 Professional. Entorno Linux.
- Sistemas operativos de servidor: Windows Server 2008 y Windows Server 2012. Sistemas Linux.
- Paquetes ofimáticos: Microsoft Office Professional 2007/2010 y posteriores. Apache OpenOffice™4 y posteriores.
- Programas de correo electrónico: Outlook 2007/2010 y posteriores.

- Navegadores de Internet: Internet Explorer (últimas 3 versiones), Firefox (últimas 3 versiones), Chrome.
- Sistemas de Backup: Copia de Seguridad en Windows Server 2008 y Windows Server 2012. ARCserve Backup.
- Software antimalware: Panda Antivirus, Spamina Cloud Email Firewall
- 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.

6.- 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.
- Durante el desarrollo de su trabajo en el Parlamento de Navarra, conocerá 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 2008, 2012
 - Panda Antivirus
 - Office 2007, 2010
 - Apache OpenOffice™4
 - Adobe Reader, Acrobat Standard, Acrobat Professional
 - Read Iris
 - PDF Creator
 - Quark Xpress
 - Agora Millenium
 - Séneca
 - SDL Trados Studio y Multiterm
 - Atres Nom
 - EuroSical y Ekonsical

- Absys y OPAC Absys
- Proactiva NET
- Atención, mantenimiento y apoyo a los señores Parlamentarios en lo referente a los equipos portátiles, smartphones, etc. cuando estén en la sede del 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.

7.- LINEAS PRINCIPALES DE ACTUACIÓN DEL SERVICIO.

- Instalación y soporte del puesto de trabajo.
 - Instalación, movimientos, altas y cambios de equipos y software según el procedimiento establecido.
 - Mantenimiento preventivo y evolutivo de hardware y software del 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.