

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO DE LAS
INFRAESTRUCTURAS INFORMÁTICAS DE LA SOCIEDAD
MERCANTIL ESTATAL DE INFRAESTRUCTURAS AGRARIAS S.A.
("SEIASA")**

ÍNDICE:

1	OBJETO.	2
2	ALCANCE DEL SERVICIO.	2
2.1	Mantenimiento.....	2
2.2	Sistema informático.....	2
2.3	Compromiso de soporte y mantenimiento	2
2.4	Especificaciones de las prestaciones	3
3	NIVELES DE CALIDAD	5
3.1	Mantenimiento preventivo	5
3.2	Mantenimiento correctivo	6
3.3	Sustitución de equipos	6
3.4	Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos.....	6
3.5	Protocolos de comunicación de las averías y partes de mantenimiento.....	6
3.6	Horarios de prestación del servicio	7
3.7	Desarrollo del servicio	7
3.8	Recursos asociados al servicio.....	7
3.9	Puesta en marcha	8
3.10	Mejoras al pliego de prescripciones técnicas requerido por SEIASA	9
4	PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS	10
4.1	Propiedad intelectual de los trabajos.....	10
4.2	Confidencialidad de los datos personales.	10
4.3	Responsable de tratamiento	10
4.4	Finalidad del tratamiento de los datos.....	10
4.5	Legitimación o base legal.....	10
4.6	Conservación de datos.	11
4.7	Comunicación de datos.	11
4.8	Transferencias internacionales.....	11
4.9	Derechos de los interesados.....	11
4.10	Delegado de Protección de Datos (DPD)	11
4.11	Confidencialidad de la información.....	12
4.12	Seguridad	12
5	ANEXO 1.....	14

1 OBJETO.

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (“PPT”) tiene por objeto el establecimiento del alcance y condiciones técnicas que han de regir la presentación del servicio de soporte y mantenimiento de los equipos informáticos y sistemas de información de SEIASA.

2 ALCANCE DEL SERVICIO.

Los servicios a prestar, objeto de contratación, consistirán en la asistencia técnica experta para dar soporte técnico a los usuarios de SEIASA (Centro de Atención al Usuario, “CAU”), así como el mantenimiento, preventivo y correctivo, de todos los equipos informáticos y sistemas de información de SEIASA (sin perjuicio de la ubicación del equipo o usuario), de acuerdo al alcance y condiciones que se regulan en el presente PPT y en el Pliego de Condiciones que rige la licitación.

Quedan expresamente excluidos de la prestación del servicio la adquisición de equipos, componentes o recambios, que serán a cargo exclusivo de SEIASA.

2.1 Mantenimiento

Se entiende por 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.

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

2.2 Sistema informático

En el concepto de sistema informático de SEIASA se incluyen los equipos (servidores, equipamiento de almacenamiento, PC's, ordenadores portátiles, tablet PC's, impresoras, escáner, webcams, lectores, grabadoras y regrabadoras, monitores, discos duros externos) con garantía en vigor, así como aquellos con garantía vencida. El adjudicatario deberá gestionar la garantía de aquellos equipos que la tengan, y hacerse cargo de la asistencia a los equipos cuando dicha garantía llegue a su vencimiento. Se podrá hacer ampliaciones de la garantía de los equipos o servidores que así lo estime SEIASA, que podrá contratarse o no a la empresa adjudicataria en función de los resultados de futuros contratos administrativos de suministros.

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.

2.3 Compromiso de soporte y mantenimiento

El adjudicatario se compromete a mantener y dar soporte a cualquier equipamiento informático de características similares a los ya existentes en el inventario actual, de la marca que sea, que SEIASA pudiera adquirir en el período de validez del contrato. En el anexo 1 se incluye la relación de oficinas de SEIASA que existen al inicio del periodo de vigencia del contrato, con una indicación del equipamiento objeto de este contrato que, de modo aproximado, existe en cada ubicación. La empresa adjudicataria deberá atender cualquier equipo o periférico que por error u omisión no se haya incluido en el inventario de detalle.

2.4 Especificaciones de las prestaciones

SEIASA tiene realizada la migración al sistema operativo Microsoft Windows de los principales servicios informáticos y los equipos de los usuarios, dejando sólo algunos servicios en servidores Linux que se describirán más adelante. También tiene homogeneizadas sus redes de datos, simplificando por tanto la administración y facilitando un soporte remoto a los usuarios por parte de terceros. En este sentido, el servicio se desarrollará en el marco del entorno tecnológico descrito, y deberá comprender, como mínimo:

a) Administración del sistema. Tareas básicas de administración del conjunto de equipos, servidores y usuarios:

- administración de usuarios y grupos de trabajo, permisos y accesos
- administración de estaciones de trabajo
- administración de servidores (incluyendo los virtuales), así como la instalación y configuración de los nuevos servidores que sean necesarios
- instalación del certificado WildCard en todos los servidores de SEIASA que se publiquen en Internet, máximo de 5 servidores.
- administración de la red y su topología
- seguridad y monitorización de conexión a Internet para todos los usuarios
- protección del sistema contra ataques desde el exterior
- copias de seguridad de los datos
- configuración y administración de todas las cuentas de correo de SEIASA incluyendo los dispositivos Iphone, smartphone y similares

b) Administración y configuración del sistema de seguridad perimetral y electrónica de red.

- configuración y administración de los equipos existentes para el mantenimiento en óptimas condiciones la seguridad perimetral de SEIASA
- configuración y administración de las conexiones VPN entre las diferentes sedes de SEIASA, llevando una monitorización del estado de las conexiones
- resolución de problemas de comunicaciones entre las distintas delegaciones
- actualizaciones de versión del software de los equipos de seguridad perimetral
- configuración y administración de la electrónica de red (switches, routers, etc.) de todas las sedes de SEIASA

c) Mantenimiento de equipos y programas. Servicios consistentes en el mantenimiento de equipos de usuario, impresoras y recursos de red:

- instalación y reinstalación de equipos
- instalación, reinstalación y migración de versiones de software (sistemas operativos, office, Autocad, Arcgis, SAGE 200c, etc.)
- mantenimiento de ordenadores

- Limpieza de virus, malware...y de cualquier software perjudicial que pudiera afectar al rendimiento y funcionamiento normal de los equipos
- gestión de los recursos compartidos en la red
- instalación y mantenimiento de los programas de cada usuario
- gestión de los recursos compartidos para cada puesto de trabajo
- asistencia al trabajo informático a los usuarios
- asistencia a la decisión acerca de nuevos programas y/o productos a implantar
- gestión de la topología de la red

Aproximadamente se tiene que hacer una intervención presencial cada mes en las oficinas de Madrid, Sevilla, Valencia, Valladolid y Zaragoza. El resto de las incidencias se han resuelto en remoto realizando 3 llamadas diarias de media. En las oficinas provisionales que se puedan crear, y que recoge el pliego, siempre se han realizado actuaciones en remoto.

d) Ayuda y formación. Consistirá básicamente en la asistencia, a nivel general, en tareas informáticas al personal de SEIASA.

- acceso ilimitado al CAU del adjudicatario, que deberá resolver todas las incidencias planteadas
- soporte a usuarios en equipos de sobremesa, portátiles y servidores, con sistemas operativos Windows, Linux y MAC
- asistencia a los usuarios en las aplicaciones corporativas y el funcionamiento de los equipos, contando con la asistencia contratada de las empresas distribuidoras de las aplicaciones

e) Asistencia técnica a proyectos y tareas de evolución tecnológica. El personal adscrito por la empresa adjudicataria a la prestación del contrato participará en proyectos que los responsables de SEIASA estimen oportuno, realizando aquellas tareas que le sean asignadas por los responsables del proyecto o de infraestructuras. La participación puede corresponder a cualquiera de las fases de un proyecto, y siempre dentro de la infraestructura objeto del presente contrato. Los tipos de proyectos en los que podrán participar son:

- apoyo al plan de modernización informática y mejora continua de SEIASA
- implantación de nuevos productos o infraestructuras
- estudios de viabilidad y pilotos de nuevos productos o infraestructuras
- evolución tecnológica de infraestructuras existentes y migraciones de software
- modificaciones de configuración para permitir su crecimiento
- migraciones de versión de productos software
- seguridad informática tanto física como lógica

f) Registros estadísticos. La empresa adjudicataria deberá llevar un registro de todos los datos que se consideren de interés; en concreto:

- número de intervenciones de hardware y software

- equipos reparados
- equipos sustituidos
- incidencias destacables
- otros datos que se consideren de interés

Asimismo, con periodicidad mensual, la empresa adjudicataria elaborará un informe en el que se haga un balance de los datos más significativos y, si fuera necesario, proponiendo acciones correctoras a SEIASA.

3 NIVELES DE CALIDAD

Los servicios objeto del presente contrato se podrán realizar tanto en remoto como en las oficinas de SEIASA dependiendo del tipo del servicio y de las indicaciones de SEIASA.

En función de la naturaleza de los equipos a mantener, del asesoramiento técnico requerido, soporte, así como de la magnitud de la incidencia, se establecen las siguientes criticidades:

- **Criticidad alta**, para equipos que precisan de unas condiciones de servicio más exigentes (servidores físicos y virtuales, seguridad perimetral, comunicaciones).
- **Criticidad media**, para equipos que precisan unas condiciones de servicio intermedias (estaciones de trabajo, portátiles).
- **Criticidad baja** (monitores, impresoras y resto de equipamiento).

Cualquier incidencia que suponga una parada del usuario y que no pueda ser realizada por otro camino distinto del habitual se considerará como grave o muy grave. El acceso al CAU del adjudicatario será ilimitado y deberá resolver todas las incidencias planteadas.

El tiempo máximo de respuesta a las incidencias queda reflejado en la siguiente tabla:

CRITICIDAD INCIDENCIA	TIEMPO DE RESPUESTA EN REMOTO	TIEMPO DE RESPUESTA PRESENCIAL
Alta	1 horas	4 horas
Media	2 horas	24 horas
Baja	4 horas	48 horas

Se entiende por tiempo de respuesta como el plazo transcurrido desde la comunicación de una incidencia hasta el momento en que el adjudicatario se pone a disposición del usuario en las instalaciones donde esté ubicado el equipo, personándose en las mismas para resolverla o por control remoto cuando pueda resolverse así la incidencia.

3.1 **Mantenimiento preventivo**

Se realizará la revisión periódica de determinados aspectos, tanto de hardware como de software, del sistema informático de SEIASA.

Al menos con una periodicidad mensual se deberá llevar a cabo, entre otros: limpieza del registro y archivos temporales; limpieza de virus y software malintencionado; revisión general de los equipos; revisión del estado de la red; revisión de los servidores; revisión del sistema de copias de seguridad.

Al menos con una periodicidad semestral se deberá llevar a cabo, entre otros: revisión de robustez de las contraseñas y cambio de la contraseña de administrador, verificando el correcto funcionamiento de todo el sistema informático. Se tendrá que documentar los cambios y las pruebas realizadas.

3.2 Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo se realiza a petición de SEIASA para solucionar una anomalía o avería (hardware, software) que se presente en cualquiera de los equipos o en la red de datos o en los demás sistemas objeto del contrato. Si el equipo averiado está en garantía el adjudicatario gestionará la garantía con el fabricante del equipo.

En el caso de tener que sustituir alguna pieza o equipo, y que éste no esté cubierto por la garantía o contrato de mantenimiento, se tendrá que pasar un presupuesto que deberá ser aprobado o rechazado por SEIASA, quien determinará la idoneidad de la reparación o el procedimiento a seguir en la sustitución.

Se asimila al concepto de avería el desgaste por el uso normal de los equipos. Quedan excluidas las averías producidas por sucesos anormales o imprevisibles, y aquellas producidas por una manipulación errónea o fraudulenta, no imputable al adjudicatario, que origine daños importantes o rotura de algún elemento o componente significativo.

En caso de que la avería afecte al disco duro o haya que cambiar el equipo se deberán tomar las precauciones oportunas para salvar la información.

No se podrá cobrar ningún coste suplementario por desplazamientos a las oficinas de SEIASA ni por las horas empleadas en la resolución de las incidencias, teniendo que realizar este desplazamiento siempre que sea necesario.

3.3 Sustitución de equipos

La empresa adjudicataria instalará, configurará y realizará la puesta en marcha de los nuevos equipos que adquiera SEIASA durante la vigencia del servicio y que sustituyan a los equipos actuales. La renovación anual de equipos será del 20 al 25% del parque informático, o que estén incluidos en el 15% de aumento de equipos que puede realizar SEIASA al año.

SEIASA no adquiere por este hecho ningún compromiso de compra con la empresa adjudicataria del presente contrato, sino que entregará los nuevos equipos al adjudicatario, y éste será el responsable de su instalación y puesta en marcha del mismo en la ubicación solicitada y de acuerdo a las políticas y necesidades corporativas establecidas, así como de llevar a cabo la migración de datos que sea necesaria.

3.4 Mantenimiento de las instalaciones de la red de datos.

El mantenimiento de la red de datos se realiza por petición de SEIASA para solucionar una avería de hardware o software que se presente en la conexión de cualquiera de los equipos de seguridad perimetral o en los equipos de electrónica de red soporte de la misma, switches y/o hubs, objeto de este contrato.

3.5 Protocolos de comunicación de las averías y partes de mantenimiento.

Las incidencias se podrán informar por teléfono, e-mail y opcionalmente por página WEB. El CAU del adjudicatario enviará un correo electrónico de confirmación de la incidencia a la persona o personas indicadas por SEIASA. La empresa adjudicataria 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.).

La empresa adjudicataria deberá disponer de un teléfono único para la comunicación de todas las incidencias que se produzcan desde cualquier oficina de SEIASA.

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 y de la electrónica de red, las siguientes actuaciones:

a) Apoyo y presencia personal para la determinación de problemas hardware y software, a requerimiento de SEIASA.

b) 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.

3.6 Horarios de prestación del servicio

Los horarios de mantenimiento de los equipos y servidores se tienen que adaptar lo máximo posible al horario de SEIASA, que actualmente es de 8:00 a 19:00 horas de lunes a jueves y de 8:00 a 16:00 horas los viernes del 16 de septiembre al 14 de junio y de 8:00 a 16:00 del 15 de junio al 15 de septiembre. Teniendo que tener un servicio telefónico durante por lo menos el 75 % del horario indicado.

Tiene que cubrir todos los días que no sean fiesta nacional o fin de semana, pudiendo disponer de otro teléfono de contacto para los días que no sean lectivos para el CAU del adjudicatario y se trabaje en alguna de las oficinas de SEIASA.

No habrá un límite en el número de desplazamientos del servicio, y los técnicos deberán desplazarse, por cuenta de la empresa adjudicataria, siempre que sea necesario para solucionar el problema.

3.7 Desarrollo del servicio

El adjudicatario deberá nombrar un responsable, que será el interlocutor único con las personas responsables nombradas por SEIASA. Ambas interlocuciones se reunirán, al menos, trimestralmente o siempre que se detecte un incumplimiento del contrato y analizarán tanto el servicio de mantenimiento y soporte realizado, como la evolución de los sistemas y necesidades.

Todos los meses se remitirá el informe de seguimiento del servicio correspondiente. El informe del servicio contemplará, al menos, los siguientes aspectos: seguimiento del servicio, coordinación de las acciones en curso, incidencias significativas ocurridas y gestión dada, análisis de problemas y recomendaciones sobre la conveniencia de cambios de infraestructura, nuevos productos o estrategias o cualquier mejora que se considere oportuna.

3.8 Recursos asociados al servicio

La siguiente tabla recoge los perfiles identificados, los recursos mínimos y sus capacidades, que la empresa deberá adscribir al servicio:

PERFIL	CONOCIMIENTOS Y CUALIFICACIONES NECESARIOS	Nº RECURSOS NECESARIOS	AÑOS EXPERIENCIA
ESPECIALISTA DE COMUNICACIONES	Titulación universitaria en ingeniería <ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable en el diseño, instalación, gestión y soporte de redes de comunicaciones LAN y WAN de naturaleza similar al escenario que nos ocupa. Experiencia demostrable en el diseño, instalación, gestión y soporte de soluciones de seguridad perimetral, en particular del fabricante Watchguard. Deberá estar en posesión al menos 1 de las siguientes certificaciones: WatchGuard Network Securite Technical Certification WatchGuard MFA Technical Certification ITIL Foundations v3 o superior 	1	≥ 5 AÑOS
ESPECIALISTA DE SISTEMAS	Titulación universitaria en ingeniería <ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable en el diseño, instalación, gestión y soporte de la solución de virtualización de VMWare Se valorará estar en posesión al menos de una certificación en VMWare Data Center Virtualization versión 6 o superior, o WatchGuard EndPoint Technical Certification Experiencia demostrable en el diseño, implantación, gestión y soporte de la plataforma de correo Microsoft 365 Experiencia demostrable en diseño, implantación, gestión y soporte de la solución Veeam 	1	≥ 5 AÑOS
ESPECIALISTA DE SOPORTE	Titulación Universitaria <ul style="list-style-type: none"> Experiencia demostrable en la atención telefónica a usuarios, en proyectos de soporte multidisciplinar y multifabricante Experiencia en el soporte y gestión de las plataformas de gestión de incidencias propuesta por el usuario 	1	≥ 5 AÑOS

Si en el transcurso del contrato se produce algún cambio de las personas asignadas a los perfiles se podrán sustituir por otras personas que cumplan los mismos requisitos mínimos y si se hubieran obtenido puntos a mayores por mayor experiencia o certificaciones también tendrían que cumplir con esas mismas cualificaciones o superiores.

3.9 Puesta en marcha

Desde que la empresa adjudicataria firme el contrato se computará un plazo máximo de quince (15) días naturales hasta el comienzo del servicio, en este periodo se realizará una fase de transición en la que se produzca un traspaso del “conocimiento” de la metodología de trabajo.

La puesta en marcha del servicio, o fase de transición supondrá al menos la consecución de los siguientes hitos:

- Disponibilidad total del CAU en los términos ofertados por el licitador para su completo funcionamiento, y establecimiento del procedimiento para la apertura de incidencias a través de los canales requeridos.
- Disponibilidad de la herramienta de apertura y seguimiento de incidencias vía web, si se ha incluido la opción.
- La plena operatividad de cualquier mejora propuesta que afecte a la naturaleza inherente del servicio de soporte y mantenimiento

La puesta en marcha del servicio no deberá superar los 8 días laborables.

3.10 Mejoras al pliego de prescripciones técnicas requerido por SEIASA

En caso de incluir mejoras en la oferta sobre los requisitos mínimos solicitados, se presentará como un punto independiente un resumen de todas las mejoras propuestas y que no sean evaluables por formulas, indicando claramente qué aspectos se mejoran y qué beneficios se consiguen.

Estas mejoras no pueden estar contempladas en ningún otro punto de la oferta, no pudiéndose valorar ninguna mejora en más de un apartado.

En concreto, tendrán que estar orientadas a los siguientes aspectos, debiéndose relacionar cada mejora propuesta con cada uno de ellos:

- Mejoras en la Gestión del servicio.
Metodologías y herramientas que permitan mejorar la gestión del servicio de soporte y mantenimiento solicitado, por ejemplo, permitiendo un mejor control de los elementos del sistema informático o mejora de las comunicaciones.
- Mejoras operativas y de infraestructura.
 - Metodologías y herramientas que permitan mejorar las operaciones de mantenimiento de los elementos del sistema informático.
 - Hardware y herramientas que permitan mejorar la infraestructura actual del sistema informático
- Mejoras de la disponibilidad, seguridad y mantenimiento del sistema informático de SEIASA.
 - Mejoras encaminadas a aumentar la protección frente a vulnerabilidades del sistema informático de SEIASA, por ejemplo, con nuevos sistemas más seguros o ampliación de funcionalidades.
 - Herramientas o acciones encaminadas a aumentar la seguridad del sistema Informático.
 - Metodologías y herramientas que permitan mejorar el funcionamiento permanente, reducción de paradas o detección temprana de paradas de servicios, del sistema informático de SEIASA.

Las mejoras comprometidas por el adjudicatario en la oferta deberán ser implantadas si la Sociedad así lo decide.

4 PROPIEDAD INTELECTUAL, CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

4.1 Propiedad intelectual de los trabajos

El adjudicatario reconocerá que toda la documentación, información y herramientas de soporte que se produzcan como resultado del contrato serán de propiedad única y exclusiva de SEIASA, 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 SEIASA, será propiedad de éste, que podrá utilizarlo, explotarlo y cederlo sin ninguna limitación.

4.2 Confidencialidad de los datos personales.

Los datos personales que SEIASA recabe en el seno de la licitación y en la posterior ejecución del contrato, serán tratados de manera confidencial conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos ("RGPD") y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

En todo caso, el futuro contratista habrá de someterse a la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 de la LCSP.

4.3 Responsable de tratamiento

SEIASA es, con carácter general, el responsable del tratamiento de los datos. No obstante, de conformidad con lo establecido en la Disposición Adicional Vigésima Quinta de la LCSP, para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

4.4 Finalidad del tratamiento de los datos.

La finalidad que justifica el tratamiento de los datos personales se refiere en exclusiva a la licitación, adjudicación, formalización y ejecución del contrato que nos ocupa. La finalidad del tratamiento de los datos personales, se refieren, por tanto, a la gestión de expedientes de contratación pública, así como a la ejecución del contrato.

4.5 Legitimación o base legal

En la medida en que SEIASA tiene la condición de poder adjudicador, no Administración Pública, pertenece al grupo Patrimonio del Estado y es empresa instrumental del Ministerio de Agricultura y Pesca y Alimentación, dependiente de la Dirección General de Desarrollo Rural, Innovación y Formación Agroalimentaria, la base jurídica del tratamiento previsto es el cumplimiento de las obligaciones legales contenidas en la LCSP, así como la ejecución de las obligaciones de interés general que tiene encomendadas de promover la modernización y consolidación de los regadíos contemplados en el Plan Nacional de Regadíos y declarados de interés general, SEIASA, como entidad contratante, debe encargar el tratamiento de datos precisos para la gestión del contrato. Asimismo, el contratista deberá tratar esos datos conforme a la gestión del contrato encomendado y el tratamiento de datos encargado.

Con independencia de la base jurídica que justifique el tratamiento de datos, el contratista, como encargado de tratamiento, deberá informar a los interesados del tratamiento de datos previsto y sus derechos al respecto. En el caso en que la finalidad del tratamiento pueda requerir el consentimiento de un tercero, habrá de ser prestado mediante una clara e indudable acción afirmativa.

4.6 Conservación de datos.

Los datos personales tratados se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se hubieran recabado, así como para determinar las posibles responsabilidades que pudieran derivarse de la misma, además de los períodos establecidos en la normativa de archivos y documentación.

Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado.

El tercero encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.

Los licitadores podrán ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos establecidos en la legislación vigente.

4.7 Comunicación de datos.

Con carácter general no se comunicarán los datos personales a terceros, salvo obligación legal o como consecuencia de la ejecución del contrato.

4.8 Transferencias internacionales

No se podrá realizar transferencias internacionales de datos.

4.9 Derechos de los interesados

Cualquier persona tiene derecho a obtener información sobre los tratamientos de sus datos que se lleven a cabo por SEIASA. Por lo que respecta a todas las cuestiones relativas al tratamiento de sus datos personales o al ejercicio de sus derechos puede ponerse en contacto con el Delegado de Protección de Datos de SEIASA (email: dpo@seiasa.es).

Puede ejercer ante el responsable del tratamiento, cuando procedan, sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de sus datos, de limitación y oposición al tratamiento, retirar el consentimiento, así como su derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en el tratamiento automatizado de sus datos.

Puede ejercer su derecho a reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos.

Con carácter previo a la presentación de dicha reclamación, puede dirigirse al Delegado de Protección de Datos de SEIASA de conformidad con lo dispuesto en el Art. 37.1 de la citada Ley Orgánica mediante este formulario de reclamación previa.

4.10 Delegado de Protección de Datos (DPD)

Las funciones del Delegado de Protección de Datos (DPD) de SEIASA, han sido asumidas por el Responsable de Informática de la Sociedad (email: dpo@seiasa.es).

4.11 Confidencialidad de la información

El adjudicatario está obligado a guardar el secreto profesional respecto a la información y documentación proporcionada por SEIASA para la realización de los servicios objeto de la presente licitación.

El adjudicatario únicamente permitirá el acceso a la información confidencial a aquellas personas que tengan necesidad de conocerla para el desarrollo de las actividades y servicios contratados.

El adjudicatario será responsable del cumplimiento de las obligaciones de confidencialidad del personal a su servicio y de cualesquiera personas o entidades que sean colaboradoras o subcontratadas por ella.

El adjudicatario se obliga a no utilizar la información confidencial de SEIASA a la que tenga acceso para fines propios o para cualesquiera otros fines ajenos al objeto de la presente licitación.

Esta obligación subsistirá tanto durante como después de la terminación de las actividades objeto de la licitación, hasta que dicha información llegue a ser de dominio público o que, por otras causas legítimas, pierda su consideración de confidencial.

El incumplimiento de las obligaciones señaladas anteriormente dará derecho a SEIASA a exigir las correspondientes responsabilidades de tipo civil e incluso penal a que hubiere lugar.

No quedan comprendidas dentro de la obligación de confidencialidad anterior las informaciones recibidas por una de las partes que:

- Sean conocidas anteriormente por la parte receptora debiendo ésta justificar la posesión anterior de la información.
- Sean de general o público conocimiento.
- Hayan sido recibidas legítimamente de terceros distintos a las partes, sin que las informaciones estuvieran sometidas a obligación de confidencialidad.
- Hayan sido desarrolladas de forma independiente por la parte receptora sin haber utilizado, total o parcialmente, como base, información alguna de la otra parte
- Su transmisión a terceros hubiera sido aprobada o consentida, previamente y por escrito, por aquella parte de la que procede la información.
- Su transmisión sea requerida por cualquier ley o norma aplicable o por requerimiento de cualquier autoridad legitimada para ello.

4.12 Seguridad

El adjudicatario se comprometerá 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 SEIASA, 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 SEIASA debido al incumplimiento de cualquiera de las condiciones mencionadas.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento, a las personas designadas por SEIASA para estos efectos, la información y documentación que soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que

se desarrollen los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para solucionarlos.

Cuando finalice el contrato la empresa deberá formar y traspasar los conocimientos a los técnicos o a la empresa que asuma en aquel momento el servicio. Para realizar esta tarea será imprescindible la elaboración de una memoria explicativa del funcionamiento del servicio durante el contrato.

En Madrid, a la fecha de la firma.

Responsable de Informática

Fdo.: Juan de la Cal de la Fuente

Vº Bº: Director Económico-Financiero

Fdo.: Miguel Marcos Miralles

5 **ANEXO 1**

SEIASA dispone de varias oficinas distribuidas a lo largo del territorio nacional, cada una de ellas con una infraestructura determinada. El servicio ofertado deberá incluir a todas las oficinas, y con la misma calidad de servicio, independientemente de su ubicación geográfica.

RELACIÓN DE OFICINAS

En la siguiente tabla aparece la dirección de las oficinas de SEIASA que tienen que estar cubiertas por el contrato de soporte y mantenimiento informático:

OFICINA	DIRECCIÓN	POBLACIÓN	PROVINCIA
SERVICIOS CENTRALES	C/ José Abascal, Nº4 - 6º	MADRID	MADRID
OFICINA DE SEVILLA	C/ Balbino Marrón, 8 6ª planta- Módulo 13. Edificio VIAPOL	SEVILLA	SEVILLA
OFICINA DE VALENCIA	Avenida Marqués de Sotelo Nº7, 1ª planta Puerta 2	VALENCIA	VALENCIA
OFICINA DE VALLADOLID	Paseo Arco de Ladrillo nº 88, 2ª planta Mód. 13	VALLADOLID	VALLADOLID
OFICINA DE ZARAGOZA	Avda. Alcalde Gómez Laguna, 25 11º Puerta B-2	ZARAGOZA	ZARAGOZA

Las oficinas podrán cambiar de dirección durante la duración del contrato.

También podrán existir oficinas temporales donde puedan trabajar los usuarios de forma temporal y a las que se les dará cobertura en remoto o, si es necesario la intervención física, se trasladarán los ordenadores a una oficina de la tabla anterior. En algún caso se tendrá que configurar en remoto el router o equipo que establezca la conexión VPN.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA

En este apartado, se describirá brevemente la infraestructura de TI de SEIASA, sobre la cual se solicitan los servicios requeridos, no debiéndose considerar como un listado exhaustivo de los mismos, sino únicamente como una relación de los principales sistemas a mantener.

COMUNICACIONES Y SEGURIDAD PERIMETRAL

LINEAS COMUNICACIONES: Las oficinas están intercomunicadas actualmente mediante una VPN configurada sobre los equipos Watchguard de la seguridad perimetral y conexiones de datos, fibra en todas las oficinas. Las sedes de Madrid y Valladolid disponen, además, de una línea dedicada de backup de la salida de Internet.

También se dispone de una línea de conexión con la red SARA en la oficina de Madrid.

A lo largo del contrato, podrá variar tanto la naturaleza de las líneas que interconectan las sedes, como el operador que presta el servicio.

SEGURIDAD PERIMETRAL: La seguridad perimetral de cada sede está implementada con equipamiento del fabricante Watchguard, más concretamente con modelos M370 (Madrid, con dos equipos en paralelo), XTM33 (Valladolid, Sevilla y Zaragoza) y XTM25 (Valencia).

ELECTRÓNICA DE RED: Basada en switches Gigabit, son en su mayor parte del fabricante HP. Los modelos más utilizados en la distribución son el HP 1810-24G, y el HP 1810-48G, distribuidos según necesidades entre las distintas ubicaciones. En la oficina de Madrid se dispone de dos equipos de Cisco, SG350X-24, en configuración Master-Backup, con balanceo automático en caso de avería de uno de ellos.

VIRTUALIZACIÓN. SERVIDORES

Los distintos programas y servicios necesarios en la organización se distribuyen en una plataforma de virtualización basada en la solución de VMWare, o en servidores físicos del modo que se indica brevemente a continuación:

MADRID: Infraestructura virtualizada con VMWare 6.0 sobre dos nodos HP Proliant DL385 G7 y SAN HP P2000 G3.

SEVILLA, VALLADOLID y ZARAGOZA: Infraestructuras virtualizadas con VMWare 6.0 sobre nodo HP Proliant DL385 G7 y cabina NAS QNAP TS-412U.

VALENCIA: Infraestructura física sobre servidor HP Proliant ML330 G6.

SERVICIOS GENERALES

CORREO: La organización cuenta con una solución de correo basada en Microsoft 365.

DIRECTORIO ACTIVO: Los servicios de Directorio Activo están configurados sobre 6 Controladores de Dominio, repartidos sobre las distintas sedes. Existe replicación de AD entre todos ellos.

SERVIDORES NAS PARA SISTEMA: La organización dispone de diversos servidores NAS del fabricante QNAP, con capacidades adecuadas a las necesidades de cada delegación. En concreto, el modelo TS-469-RP en el caso de Madrid, y TS-412U para el resto de ubicaciones.

SERVIDORES NAS PARA FICHEROS: La organización dispone de diversos servidores NAS para el intercambio y mantenimiento de la información de las diferentes oficinas del fabricante Synology y QNAP, con capacidades adecuadas a las necesidades de cada delegación. En concreto, los modelos DS920+ de Synology en el caso de Sevilla, Valencia, Valladolid y Zaragoza, el modelo DS918+ en la oficina de Madrid y el modelo TS-469 PRO de QNAP para copias de seguridad en Madrid.

Estos servidores a su vez se replican en otra oficina de SEIASA todas las noches, permitiendo la recuperación en caso de desastre. Estos servidores de ficheros están incluidos en el Directorio Activo y configurados con las mismas políticas y estructura de directorios y son accesibles desde cualquier oficina de la Sociedad.

También se dispone en las oficinas de Madrid, Sevilla, Valencia, Valladolid y Zaragoza de NAS de Cisco, modelo NSS324 para la realización de copias de los datos en local para la posible sustitución de un NAS principal que deje de funcionar.

OTROS SERVICIOS: También se cuenta con servicios de DNS, DHCP, servicio horario y servicios de impresión en cada sede, necesarios para el correcto funcionamiento de la misma. También se dispone de un servicio de Cloud con el programa NextCloud que mantiene la nube de SEIASA.

BACKUP: El sistema de Backup de cada delegación consiste en un servidor virtual de Veeam, que realiza el backup de las MV de cada delegación en el subsistema de almacenamiento de cada delegación.

El sistema de Backup secundario está distribuido de forma que existen varios puntos de recuperación en lugares físicos distintos, cumpliendo con la normativa existente para recuperación ante desastres.

SAIs: Actualmente se dispone de sistemas gestionados de alimentación ininterrumpida en todas las delegaciones de SEIASA, que deberán ser atendidos por el adjudicatario. Los equipos instalados se corresponden con diferentes modelos del fabricante HP (HP R/T3kVA G2 UPS 2U y HP R1.5kVA G3 UPS 1U)

APLICACIONES: Para el funcionamiento de la empresa existen además una serie de programas corporativos de gestión (SAGE200C, Logic, Contaplus, Nominaplan, ZKTime Enterprise, etc.) y técnicos (Autocad Map y Architecture, ArcGis, Presto, etc...) instalados en los servidores a los que se puede acceder por aplicaciones cliente-servidor o Terminal Server. Estas aplicaciones, deberán mantenerse actualizadas a la última versión disponible.

ANTIVIRUS: Para la protección de los equipos y servidores se utiliza el antivirus EPDR de Watchguard con un total de 150 licencias y con consolas de administración montadas en alguno de los servidores de cada oficina.

RELACIÓN DE EQUIPAMIENTO POR UBICACIÓN:

OFICINA	FIREWALLS	SERVIDORES FÍSICOS	EQUIPOS	EQUIPOS RESERVA	SAIs	ELECTRÓNICA DE RED
SERVICIOS CENTRALES	2	4	45	4	1	8
OFICINA DE SEVILLA	1	1	10	2	1	2
OFICINA DE VALENCIA	1	1	11	2	1	1
OFICINA DE VALLADOLID	1	1	17	2	1	2
OFICINA DE ZARAGOZA	1	1	12	2	1	1

Cualquier mejora incluida en la oferta que suponga la inclusión adicional de elementos hardware, deberá conllevar igualmente el mantenimiento de los mismos sin incremento de costes.

El número de los equipos puede sufrir una variación del 15% del total o del 30% en cada oficina por necesidades organizativas de la Sociedad al año, entendiéndose su mantenimiento incluidos en el precio ofertado.

Mantenimiento del Software.

- Mantenimiento Licencias de Antivirus:

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	FECHA CADUCIDAD ACTUAL
EPDR de Watchguard	150	31/12/2024

- Mantenimiento de VMware:

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	FECHA CADUCIDAD ACTUAL
Subscripcion VMware vSphere 6 Essentials Kit for 3 host	3	31/12/2024
Basic Support Coverage VMware vSphere 6 Essentials Plus Kit for 3 hosts	1	31/12/2024

- Mantenimiento de equipamiento de seguridad perimetral de las distintas delegaciones:

DESCRIPCIÓN	UNIDADES	FECHA CADUCIDAD ACTUAL
XTM 33 1 YEAR SECURITY SOFTWARE SUITE	3	31/12/2024
WatchGuard APT Blocker XTM 33/33W	3	31/12/2024
XTM 25 1 YEAR SECURITY SOFTWARE SUITE	1	31/12/2024
WatchGuard APT Blocker XTM 25/25W	1	31/12/2024
M 370 1 YEAR SECURITY SOFTWARE SUITE	1	31/12/2024
WatchGuard M 370 LiveSecurity Renewal	2	31/12/2024
WatchGuard Total Security M 370	1	31/12/2024

- Soporte y mantenimiento Hardware y Software. Este mantenimiento será contratado por parte de SEIASA en otra contratación. El adjudicatario será en todo caso el responsable de la tramitación, gestión y seguimiento de incidencias con el fabricante o el responsable del mantenimiento contratado hasta su finalización:

DESCRIPCIÓN	FECHA CADUCIDAD ACTUAL
Servidores y equipos de red HP	31/12/2024
Equipos de usuario	Dependiendo de la fecha de compra

Para mejorar la seguridad perimetral de la sociedad se tendrán que configurar los equipos con las licencias de EPDR.