



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicios de soporte informático para la Oficina de Cooperación Española en Honduras de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Expte. 2023/CTR/0901010

CSV : GEN-28b2-ae5c-9252-71e8-459f-2d37-71f5-1ec5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JOSE TOMÁS MORATALLA | FECHA : 23/11/2023 01:40 | Sin acción específica



CSV : GEN-df07-e6df-9cb4-352f-3d33-4d6f-cc74-c38d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 23/11/2023 01:42

FIRMANTE(2) : M. ALMUDENA PEREZ REDONDO | FECHA : 23/11/2023 23:07 | Sin acción específica



1. ANTECEDENTES

La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (en adelante AECID), es una Entidad de Derecho Público adscrita al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación del Gobierno de España, a través de la Secretaría de Estado de Cooperación Internacional y para Iberoamérica.

La AECID trabaja en 37 países y territorios, a través de su red en el exterior, con 51 Oficinas de la cooperación española (OCE) repartidas por todo el mundo. De esas OCE, 16 son Centros Culturales (CC) y 3 son Centros de Formación (CF)

A través de la importante red de Oficinas de la cooperación española (OCE), la AECID garantiza su presencia en terreno en los países prioritarios para la Cooperación Española.

A estas unidades corresponden las funciones de identificación y seguimiento de los proyectos y programas de cooperación para el desarrollo financiados por la Agencia, así como aquellas tareas de apoyo y coordinación de todos los actores de la Cooperación Española presentes en cada uno de estos países. De este modo, las OCE se configuran como órganos vitales a través de los cuales se facilita y canaliza el contacto directo con los países socios, beneficiarios y contrapartes en terreno, no sólo de la Agencia, sino de toda la Cooperación Española.

La OCE (Oficina de Cooperación Española) en Honduras, tiene su sede en la Colonia Palmira, Calle República de Colombia Nº 2329. Como apoyo para el cumplimiento de su actividad, la OTC dispone de equipamiento informático compuesto por diversos aplicativos softwares, así como por hardware de variada naturaleza, incluyendo los dispositivos necesarios para las comunicaciones tanto a nivel de la propia OTC como con el exterior.

2. OBJETO DEL CONTRATO.

El presente expediente tiene por objeto el establecimiento de las condiciones técnicas mínimas que regirán en la contratación de los servicios de soporte informático a la Oficina Técnica de Cooperación en Honduras para la gestión de su equipamiento hardware y software, así como para la prestación de soporte microinformático a su personal.

Sin perjuicio de la definición del objeto del contrato en este documento, no se rechazarán ofertas que propongan soluciones diferentes a las solicitadas siempre que el licitador pueda probar que su solución cumple de forma equivalente los requisitos definidos en las correspondientes prescripciones técnicas.

Todas las referencias que en los documentos de contratación se realicen a marcas, patentes o certificados de calidad, se entenderán hechas con carácter indicativo, admitiéndose cualquiera otra que el licitador acredite que es equivalente a la especificada en el documento contractual correspondiente.



3. PRESTACIONES A REALIZAR POR EL CONTRATISTA.

En general, el servicio que debe ofertar el proveedor deberá cubrir las siguientes actividades, que se detallarán más adelante:

3.1 SERVICIOS TECNOLOGICOS

- 1) Soporte y asistencia microinformático
 - Mantenimiento y gestión del parque de ordenadores del usuario y de hardware o periféricos asociados a dicho puesto.
 - Mantenimiento y gestión de los aplicativos de software asignados al usuario,
 - Asistencia de primer nivel a los usuarios en problemas de software y hardware.
 - Otras actividades.
- 2) Soporte sistemas y comunicaciones
 - Administración de servidores.
 - Administración de infraestructura de red.
 - Administración de equipo de audio para eventos y video conferencias.
- 3) Administración y gestión de la seguridad (safety)
 - Back-ups.
 - Seguridad lógica.
 - Plan de contingencia.
 - Supervisión puesto clientes

3.2 ENTORNO TECNOLÓGICO

- 1) Mantenimiento y gestión del parque de ordenadores del usuario y de hardware o periféricos asociados a dicho puesto,
 - Instalación y configuración de equipo informático asignado al personal.
 - Configuración y conexión a la red de área local cableada o Wireless.
 - Instalación y configuración de periféricos individuales o en red tales como impresoras o escáneres.
 - Monitoreo y reemplazo de material informático para periféricos (papeles y consumibles).
 - Mantenimiento físico (limpieza física interna y externa) de los equipos de cómputo de la OCE. Computadores de sobremesa, computadores portátiles, servidores, proyectores, impresoras personales y de red enumeradas en el documento. Dicho mantenimiento será programado semestral, fuera de horario de oficina el cual será realizado por técnicos en mantenimientos de equipos informáticos. Mantenimiento y gestión de los aplicativos de software de usuarios.
- 2) Mantenimiento y gestión de los aplicativos de software asignados al usuario,
 - Instalación, actualización y/o reinstalación de herramientas ofimáticas corporativas.
 - Tareas de instalación, actualización y/o reinstalación de Sistema Operativo.
 - Instalación de servicios específicos correspondientes a aplicaciones corporativas de la OCE como office 365 y sus componentes, VPN, Acceso a carpetas de red, Servicios de colaboración.
 - Instalación y gestión de software de Antivirus.
 - Instalación de software de aplicativos que sea requerido.

CSV : GEN-28b2-ae5c-9252-71e8-459f-2d37-71f5-1ec5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JOSE TOMÁS MORATALLA | FECHA : 23/11/2023 01:40 | Sin acción específica



CSV : GEN-df07-e6df-9cb4-352f-3d33-4d6f-cc74-c38d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 23/11/2023 01:42

FIRMANTE(2) : M. ALMUDENA PEREZ REDONDO | FECHA : 23/11/2023 23:07 | Sin acción específica



- 3) Asistencia de primer nivel a los usuarios.
 - Registro, gestión, resolución y seguimiento de las incidencias/peticiones reportadas por los usuarios.
 - Asistencia técnica de primer nivel, presencial, remota o telefónica a los usuarios relacionadas con sistema operativo, herramientas informáticas de uso general y aplicaciones corporativas de la OTC.
 - Administración y actualización de contenidos del sitio web de la OTC (servicio apoyo webmaster).
 - Capacitaciones al staff en el uso de los recursos informáticos.
- 4) Otras actividades.
 - Actualización del inventario de IT.
 - Propuesta para renovación de equipos de IT, para sus actualizaciones y/o reemplazos.
 - Apoyo en revisión de especificaciones técnicas para procesos de compras internos o de proyectos.
 - Apoyo para gestión de sistemas de CCTV y control de Acceso al edificio.

3.3 SOPORTE SISTEMAS Y COMUNICACIONES

- 1) Administración de servidores
 - Administración de servidor de archivos NAS, Directorio Activo y Controlador de dominio. Gestión de usuarios, carpetas y permisos locales. Monitoreo de estado de discos ordenados en arreglo Raid1 y aplicación de actualizaciones.
 - Mantenimiento adecuado de los servidores a nivel de parches en los sistemas (sistemas operativos software base, elementos de comunicaciones, etc.).
 - Administración Fortigate 80E
 - Administración de seguridad Acces Pro
 - Administración de servidor de correo electrónica de contingencia bajo dominio aacid.hn. Aplicación de actualizaciones y gestión de usuarios.
 - Administración de hosting web localizados en ISP.
 - Ejecución del mantenimiento preventivo y/o correctivo de los equipos.
- 2) Administración de infraestructura de red.
 - Administración del equipamiento de comunicaciones de la OTC, tanto internas, como con el exterior, incluyendo:
 - UTM
 - Switches
 - Puntos de acceso Wi-Fi
 - Planta telefónica
 - Biométricos
 - Monitoreo del rendimiento de la infraestructura de la OTC, incluyendo la red física, equipos y los sistemas.
- 3) Otras actividades
 - Administración de impresoras y escáneres en red.
 - Administración de CCTV y Control Biométrico.
 - Servicio de administración y actualización de base de datos

CSV : GEN-28b2-ae5c-9252-71e8-459f-2d37-71f5-1ec5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JOSE TOMÁS MORATALLA | FECHA : 23/11/2023 01:40 | Sin acción específica



CSV : GEN-df07-e6df-9cb4-352f-3d33-4d6f-cc74-c38d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 23/11/2023 01:42

FIRMANTE(2) : M. ALMUDENA PEREZ REDONDO | FECHA : 23/11/2023 23:07 | Sin acción específica



3.4 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

- 1) Copias de seguridad y respaldo (back-up)
 - Establecer una estrategia de back-up y restauración de los equipos de usuario final (sobre mesa y portátiles), y de los servidores.
 - Configurar y ejecutar procesos de back-up automáticos, según la estrategia de back-up definida.
- 2) Seguridad lógica (Administración de la seguridad de Información)
 - Implementar, coordinar la instalación, y/o instalar los recursos de hardware o software necesarios para asegurar la infraestructura ante posibles intrusiones, o accesos no autorizados a los datos o servicios disponibles en la red interna, y todos sus medios de almacenamiento de datos.
 - Gestión de seguridad, mantenimiento de políticas de renovación de contraseñas y control de accesos a los sistemas y aplicativos, política de actualización de versiones de software e instalación de parches, plug-in, etcétera.
 - Inventario de licencias de software.
- 3) Plan de contingencia
 - Establecer una estrategia que permita documentar los procesos necesarios a seguir en caso de presentarse situaciones anómalas que impidan el funcionamiento adecuado de la infraestructura, disponibilidad de servicios, acceso a información y protección de esta, considerando su almacenamiento, acceso, respaldo y custodia, así como su recuperación ante desastres.

3.5 DIAGNÓSTICO INICIAL

- 1) Se realizará un inventario completo de: computadores de sobremesa, computadores portátiles, impresoras, escáner, servidor, componentes de conexión de red, cantidad de puntos de red.
- 2) Se acordará el software mínimo oficial que debe tener cada máquina de usuario conforme a política de la OTC.
- 3) Se realizará un diagnóstico de funcionamiento de cada máquina tanto de escritorio como servidor e impresoras.
- 4) A partir de este diagnóstico se definirá un plan de actualización de software y control de licencias.
- 5) Se definirá juntamente con la OTC el paso a seguir; el software pertinente en cada máquina.

3.6 OTRAS ACTIVIDADES

- Sistematización de procesos de la OCE y digitalización de la documentación que requiere la OCE para cumplir con su funcionamiento.

4. CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa dispondrá de un técnico especializado en las actividades requeridas en los presentes términos de referencia, según se describe en el apartado 4.1, debiendo disponer de un técnico que asista a la OCE y además contar con suplente para poder garantizar el servicio de forma satisfactoria.

CSV : GEN-28b2-ae5c-9252-71e8-459f-2d37-71f5-1ec5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JOSE TOMÁS MORATALLA | FECHA : 23/11/2023 01:40 | Sin acción específica



CSV : GEN-df07-e6df-9cb4-352f-3d33-4d6f-cc74-c38d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 23/11/2023 01:42

FIRMANTE(2) : M. ALMUDENA PEREZ REDONDO | FECHA : 23/11/2023 23:07 | Sin acción específica



La supervisión de las actividades, proponer las modificaciones que se estimen convenientes, o, en su caso, proponer la suspensión de los trabajos si existiese causa que lo justificara, corresponde a la OCE.

La empresa adjudicataria deberá garantizar la prestación y cumplimiento de los servicios solicitados, siendo responsable del cumplimiento de todas y cada una de las funciones detalladas en los presentes términos de referencia.

4.1. MEDIOS A ADSCRIBIR AL CONTRATO

Asesoramiento permanente

Los usuarios cuentan con asesoramiento in situ cuando lo requieran, en los siguientes temas:

- Mejor aprovechamiento de sus sistemas informáticos.
- Nuevas herramientas o versiones del software utilizado.
- Nuevas tecnologías disponibles.
- capacitación en la prevención de intrusiones o scams.

La asistencia incluye consultas en forma ilimitada.

Técnico Responsable del Servicio

La Empresa designará a una persona como responsable del servicio, siendo ésta la responsable de organizar la ejecución de los servicios, la realización del seguimiento y control de los trabajos por parte de la empresa, y la referencia a efectos de comunicación de deficiencias del servicio ofrecido.

Perfiles profesionales requeridos

Para la ejecución de este servicio, se considera necesario contar con un (1) profesional formado por el siguiente perfil:

Nº Recursos	Perfil
1	Licenciatura y/o Ingeniería en sistemas y/o computación

A continuación, se detallan las tareas y responsabilidades de este perfil para el cumplimiento de los servicios requeridos:

- Ejecutar las actividades detalladas en el apartado 3.
- Gestión y accesos a la página WEB y sistema de difusión de correo.



Solvencia Técnica y Profesional

- Experiencia demostrable en las tareas de técnico de soporte descritas en el apartado 3. con más de 3 años de experiencia .
- Experiencia demostrable en el entorno tecnológico de los sistemas informáticos de la OCE descritos en el apartado 3.
- Experiencia en trabajos realizados con Organismos Internacionales y Agencias de Cooperación.

Plan de trabajo

La empresa o contratista contratado deberá presentar un plan de trabajo, el mismo que una vez aprobado servirá para seguimiento y evaluación del servicio prestado; este informe deberá referenciar los puntos descritos en el apartado 3, que lleven a obtener los resultados descritos en cada punto de dicho apartado, además debe contener un cronograma en donde se detalle los periodos previstos para cada punto.

Entregables

El proveedor deberá realizar con la periodicidad que se concrete al inicio de los trabajos, un informe de seguimiento con detalle de las actividades realizadas en el periodo.

Adicionalmente deberá presentar informes puntuales a requerimiento de la OCE, que aborden, entre otros, los siguientes aspectos:

- Inventario de sistemas,
- Inventario de software (incluyendo estado de licencias),
- Informes de seguridad (problemas con virus, malware, actuaciones ante intrusiones, etc.),

4.2. MEDIOS PERSONALES

La organización de los medios propios de la empresa en la ejecución de la prestación descrita en los presentes términos de referencia corresponde en exclusiva y será de responsabilidad única, de la empresa adjudicataria. El adjudicatario está obligado a la prestación del servicio con estricto cumplimiento a lo previsto en la legislación del país.

Las vacaciones y ausencias del personal de la empresa o contratista no impedirán la continuidad de la prestación del servicio. Este debe estar garantizado siempre en el horario previsto en este pliego mediante suplencias o cual otro mecanismo que la empresa o contratista decida.



4.3. MEDIOS MATERIALES

La empresa deberá aportar los medios técnicos necesarios para la correcta ejecución de los servicios objeto de los presentes términos de referencia. Los materiales los suministrara la OCE.

4.4 LUGAR Y HORARIO DE PRESTACION DEL SERVICIO

Oficina Cooperación en el Exterior (OCE) de la AECID
Colonia Palmira, Calle República de Colombia, Nº 2329
Tegucigalpa, D.C.

Horario presencial

Estará 5 días a la semana, con un mínimo de 35 horas, y/o el tiempo que sea necesario para la ejecución de procesos rutinarios planificados.

Ante el requerimiento del cliente, la empresa designará como mínimo un técnico del equipo que estará en las oficinas de la OCE para solucionar los problemas que se suscitan cada día.

El servicio se prestará en días hábiles de lunes a viernes, en horario de 07:30 a 15:30 en el lugar indicado en el apartado 4.2, prestación de servicios en acorde al horario de apertura y se regirá de acuerdo con las necesidades de la OCE.

Atención no presencial

Horario de atención de requerimientos de usuario final entre las 07:30 y las 15:30, de lunes a viernes, exceptuando días de descanso establecidos en País o el calendario laboral dado por la Embajada de España en Honduras.

Monitorización diaria de servicios y respuesta ante fallos de forma inmediata. El horario de atención de fallos y respuesta en restablecimiento de servicios institucionales centralizados, no se limita.

Tiempo de respuesta

Se define el tiempo de respuesta, en forma inmediata dentro del horario señalado de los días laborables.

5. PROPIEDAD INTELECTUAL Y CONFIDENCIALIDAD

5.1 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS

El contratista acepta expresamente, que los derechos de explotación de la documentación generada al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Estado Español, con exclusividad y a todos los efectos



5.2 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

El adjudicatario queda expresamente obligado a cumplir con el compromiso de confidencialidad de AECID incluido en el ANEXO 1: COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD del presente pliego de prescripciones técnicas, así como a mantener la absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente aquellos de carácter persona, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

6. DURACION DEL CONTRATO

Duración del contrato: Un (1) año de duración, con posibilidad de prórrogas hasta un máximo de cuatro (4) años adicionales.

7. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION.

En los términos previstos en el [artículo 202 LCSP](#)

Firmado digitalmente

La unidad proponente

CSV : GEN-28b2-ae5c-9252-71e8-459f-2d37-71f5-1ec5

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : FRANCISCO JOSE TOMÁS MORATALLA | FECHA : 23/11/2023 01:40 | Sin acción específica



CSV : GEN-df07-e6df-9cb4-352f-3d33-4d6f-cc74-c38d

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : SELLO ELECTRONICO DE LA SGAD | FECHA : 23/11/2023 01:42

FIRMANTE(2) : M. ALMUDENA PEREZ REDONDO | FECHA : 23/11/2023 23:07 | Sin acción específica

