
**Prego de Prescricións Técnicas para a Contratación
por Parque Tecnolóxico de Galicia, S.A. do Servizo
de asistencia técnica informática e de
telecomunicacións no Parque Tecnolóxico de
Galicia.**



Parque Tecnolóxico de Galicia, S.A.

1. Táboa de Contidos

1. Táboa de Contidos	2
2. Ámbito do Prego	3
3. Prescricións técnicas esixibles ás prestacións.	3
3.1. Condicións do servizo.	3
3.1.1. Representante de PTG, S.A.....	3
3.1.2. Dirección técnica.	3
3.1.3. Informe detallado de anomalías e deficiencias das instalacións.	4
3.1.4. Cobertura do servizo.	4
3.1.5. Ferramentas e medios necesarios para a realización do servizo.	5
3.1.6. Disponibilidade presencial.	5
3.1.7. Notificacións.	5
3.2. Alcance do servizo.	5
3.2.1. Asesoría técnica e soporte especializado	5
3.2.2. Internet	7
3.2.3. Seguridade informática.....	7
3.3. Medios persoais.....	8

2. Ámbito do Prego

O presente prego constitúe o conxunto prescricións técnicas esixibles para a contratación por Parque Tecnolóxico de Galicia, S.A. (en adiante tamén PTG, S.A.) do servizo de asistencia técnica informática e telecomunicacións do Parque Tecnolóxico de Galicia (en adiante tamén PTG).

Mediante a presente licitación preténdese a contratación do servizo de asistencia técnica informática e de telecomunicacións do Parque Tecnolóxico de Galicia que comprende o recinto do Parque, tres edificios xestionados pola sociedade (Edificio CEI, Tecnópole I e Tecnópole II) e ademais a xestión de servizos prestados pola entidade xestora a empresas instaladas no recinto do PTG.

3. Prescricións técnicas esixibles ás prestacións.

3.1. Condicións do servizo.

3.1.1. Representante de PTG, S.A.

PTG, S.A. designará unha persoa, que será a Dirección de PTG, S.A. ou persoa en quen delegue (de aquí en adiante Dirección de PTG, S.A.), que a representará ante a empresa adjudicataria, e que someterá os servizos ás inspeccións que considere oportunas para comprobar que é conforme ás condicións dos pregos e da oferta aceptada.

3.1.2. Dirección técnica.

Existirá un responsable técnico por parte da empresa adjudicataria que desempeñará funcións de coordinador e supervisor dos servizos a prestar, que estará localizable os 365 días do ano e as 24 horas do día, e informará á Dirección de PTG, S.A. (ou persoa en quen delegue) sobre a situación e estado de:

- Organización de recursos (humanos e materiais).
- Anomalías, incidentes e informes.
- Proposición de accións correctoras.
- Calquera outra información requirida pola Dirección do PTG.

Independentemente do informe do responsable técnico, a Dirección de PTG, S.A. poñerá en coñecemento do adxudicatario as deficiencias observadas, indicando as medidas que, ao seu xuízo, deben ser achegadas, as cales obrigarán ao contratista.

3.1.3. Informe detallado de anomalías e deficiencias das instalacións.

A empresa adxudicataria, durante os primeiros 30 días do contrato, propondrá nun informe detallado a organización do servizo a prestar, que cubrirá o servizo de asistencia técnica de referencia no punto 1 do Cadro de Características do contrato do Prego de Cláusulas Particulares.

O informe será remitido polo responsable técnico á Dirección de PTG, S.A.

3.1.4. Cobertura do servizo.

A empresa licitadora presentará o plan de actividade a levar a cabo, incluíndo partes de traballo e material empregado de periodicidade mensual.

A cobertura dos servizos indicados neste prego, deberá abarcar os 365 días do ano e as 24 horas do día, e cun sistema de localización permanente do Responsable Técnico e da persoa asignada ao servizo por telefonía móbil, que achegará a empresa adxudicataria.

O tempo dedicado ao servizo repartirase durante os días laborables da forma máis adecuada ás necesidades e planificación efectuadas, e establecerase de forma que o servizo presencial estea cuberto desde as 8 horas da mañá ata as 18 horas da tarde.

Os sábados, domingos e festivos haberá dispoñible un servizo de atención de avarías permanente, que deberá quedar especificado na oferta, localizado mediante teléfono móbil, calquera modificación no dito servizo debe ser notificado ao responsable do PTG, S.A.

Tamén se deberá comunicar con suficiente antelación á dirección do PTG, S.A calquera cambio no persoal por vacacións ou permisos.

Todo o persoal relacionado co servizo deberá estar dispoñible en caso de ser necesaria a súa presenza no edificio nun prazo máximo que deberá quedar especificado na oferta.

No caso de calquera anomalía que requira reparación ou intervención, o servizo de atención de avarías deberá acudir en menos dunha hora de luns a venres, e en menos de 2 horas os sábados, domingos e festivos.

3.1.5. Ferramentas e medios necesarios para a realización do servizo.

A empresa adjudicataria achegará todas as ferramentas e medios necesarios para o desenvolvemento do servizo, así como todos os medios de seguridade necesarios segundo a normativa de aplicación en riscos laborais.

3.1.6. Disponibilidade presencial.

A empresa licitadora dimensionará as necesidades do persoal e de dispoñibilidade presencial nas instalacións do PTG,S.A , cumprindo co establecido no punto 3.1.4 deste prego, distribuindo a presenza do persoal no servizo en cómputo medio de 10 horas diarias de luns a venres. Ademais deberá dispoñer do persoal coa formación e titulación suficiente para a prestación do servizo, debendo especificar na oferta técnica o persoal disposto ao servizo e a súa cualificación, presentando ante a dirección do PTG,S.A a titulación do persoal, así como a súa experiencia profesional.

3.1.7. Notificacións.

O Responsable Técnico, notificará puntualmente á Dirección do PTG, S.A. de calquera incidencia ou actuación de terceiras empresas ou persoas no edificio e instalacións que non fose comunicada previamente.

Tamén se notificará ao responsable do PTG, S.A. calquera cambio no ficheiro de claves dos equipos informáticos xestionados.

3.2. Alcance do servizo.

3.2.1. Asesoría técnica e soporte especializado

O servizo comprenderá todas as instalacións e equipamentos existentes nos tres edificios e no Parque á data do presente prego, e de todas aquelas que se vaian incorporando durante a anualidade da prestación do servizo, que son como mínimo e tendo en conta as características particulares de cada edificio, as que a continuación se detallan:

- Consultoría informática para axudar a planificar a estrutura informática da empresa.

- Instalación e configuración de sistemas operativos equipos clientes (Windows/linux), servidores e estacións de traballo da sociedade xestora da Tecnópole.
- Atención a usuarios na resolución de problemas relacionados co sistema de información, soporte informático e de comunicacións aos usuarios do parque (empresas e sociedade xestora). Resolución de dúbidas a usuarios e seguimento das ditas dúbidas.
- Interacción cos distintos provedores para a xestión dos distintos elementos que conforman a infraestrutura de sistemas: telefonía (incluída VoIP), internet ...
- Asistencia técnica e soporte ao manexo de medios audiovisuais durante os actos, presentacións e en eventos do Parque Tecnolóxico de Galicia (tanto da entidade xestora como das empresas que o requiran) nas salas destinadas aos eventos, salas de reunións e no salón de actos (manexo equipos de son, vídeo e proxección), sistemas de videoconferencia e de tradución simultánea.
- Xestión do funcionamento das impresoras, fax, escáner, fotocopiadora e servizos de reprografía. Xestión das copias e das claves de acceso aos sistemas de reprografía de PTG, S.A. e das empresas da Tecnópole.
- Xestión do servizo ás empresas da Tecnópole do aluguer de PC's e instalación de equipos informáticos.
- Apoio e asesoramento a PTG, S.A. en temas relacionados coas tecnoloxías da información e en adquisición de equipos segundo as necesidades da empresa. Apoio ao departamento na elaboración de solucións técnicas para as necesidades que xurdan na Tecnópole.
- Xestión das incidencias informáticas mediante a aplicación coa que conta a Tecnópole
- Mantemento e soporte ás redes de datos:
 1. Rede de fibra óptica.
 2. Rede wireless: conectividade sen fíos (wireless), cobertura Wifi en todo o recinto.
 3. Rede de datos de alta velocidade e seguridade.
 4. Rede de voz (a través de tecnoloxías de última xeración VoIP).
- Migración de sistemas.
- Xestión e custodia das claves de acceso aos equipos de PTG, S.A.
- Asegurar o funcionamento correcto dos sistemas de PTG, S.A. durante o máximo número de horas posibles.
- Solucionar os fallos e incidencias que puidesen producirse nos ditos sistemas mediante

actuacións puntuais no menor tempo posible.

- Xestión de Inventario (hardware e software) e monitorización de rede.
- Desenvolvementos a medida, evolutivo e mantemento das aplicacións en explotación do PTG, S.A.
- Actualización do ficheiro de claves dos sistemas segundo o contempla a LOPD..

3.2.2. Internet

- Deseño, desenvolvemento de sitios, portais e páxinas web relacionadas con PTG, S.A. e mantemento do portal corporativo salvo dos contidos dos apartados. Actualización das ferramentas e aplicacións da web de PTG, S.A. cos contidos proporcionados por PTG,S.A.
- Xestión de servizos web, aloxamentos de páxinas web (hosting e housing), servidor de correo electrónico e servidor FTP.
- Xestión de Compra/Renovación de dominios.
- Desenvolvemento e mantemento da intranet e integración coa web de Tecnópole. Así como desenvolvementos puntuais de ferramentas de xestión necesarias para complementar a web.
- Configuración e soporte da Rede Privada Virtual (VPN)
- Xestión de servidor DNS primario ou secundario, uso de direccións IP (públicas e privadas).
- Xestión do servizo de software ASP e IDS
- Xestión do servidor de correo electrónico

3.2.3. Seguridade informática

- Propoñer e se é o caso realizar, actuacións preventivas que aumenten a seguridade, integridade e axeitado funcionamento dos sistemas, minimizando o número de actuacións posteriores.
- Sistemas de copia de seguridade segundo o sistema informático actual, o seu volume e o ritmo de traballo.
- Custodia de copias de seguridade segundo establece a LOPD
- Solucións de Firewall, antivirus e backup en rede.
- Avaliación da integridade e seguridade de datos.

- Facilitar a xestión a realizar sobre o cumprimento da LOPD 15/99 en materia de sistemas informáticos.
- Configuración e control de sistemas de acceso aos recursos informáticos.
- Implementación e administración de tecnoloxía informática contra intrusos.

3.3. Medios persoais

A empresa adxudicataria deberá poñer a disposición do servizo o persoal comprometido na oferta.

A oferta incluírá unha relación dos traballadores que o licitador considere necesarios para o desenvolvemento dos traballos, así como a súa distribución horaria, conforme ao establecido no presente prego de condicións.

En caso de cambios na relación de traballadores a empresa adxudicataria deberá comunicalo á Dirección de PTG, S.A. con antelación suficiente. Así mesmo comprometerase a cambiar aqueles operarios, que de forma xustificada, lle solicite a Dirección de PTG, S.A.

Terase en conta a observancia das obrigas laborais e sociais que se concretan no apartado 22 do Prego de Cláusulas Particulares.