

COMUNICACIÓN

Expediente nº: 26336/2024

Comunicación

Procedimiento: Contrataciones

Interesado: Geonet Territorial, Sau

Adjunto remito copia de la presente resolución.

EXPEDIENTE Nº	ÓRGANO	FECHA	Nº DECRETO
26336/2024	Diputado de Innovación y Gestión Documental (Vice)	15/01 /2025	2025- 0108

HECHOS Y FUNDAMENTOS DE DERECHO

ASUNTO: Encargo a Geonet Servicio de soporta a usuarios, para 2025.

Mediante informe-propuesta suscrito por el Diputado de Innovación y Gestión Documental y conformado por el Director del Área de Innovación y Agenda Digital, de fecha 30 de diciembre de 2024, se plantea encargar a la mercantil Geonet Territorial, S.A. la ejecución del contrato "SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS" PARA 2025. Visto lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público -, en relación con los artículos 85.2.A.d) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local -LBRL, así como el informe emitido por el Sr. Vicesecretario de esta Diputación Provincial de Alicante, de fecha 2 de enero de 2025,

Vista la propuesta de resolución PR/2025/161 de 15 de enero de 2025.

RESOLUCIÓN

PRIMERO. - Aprobar el Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir la ejecución del encargo para la realización del "SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS" PARA 2025, que a continuación se transcribe:

"PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL ENCARGO DEL "SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS", PARA 2025

El presente encargo pretende dar respuesta a la necesidad de establecer servicios de atención a usuarios de primer nivel por efecto de los servicios que el



Servicio de Informática y Telecomunicaciones de la Diputación de Alicante viene prestando, encargándose de la gestión y administración de los servicios informáticos propios de la Corporación y su grupo local.

Desde el mencionado servicio, se da soporte a usuarios de la Diputación y su grupo local, cuyo volumen desborda a la capacidad de atención de los técnicos propios de Diputación.

La contratación de este servicio se precisa, además de por el elevado volumen de trabajo que comporta, por la especificidad de algunas de las tareas requeridas para la resolución de incidencias.

Este servicio es crítico para el funcionamiento de los diferentes departamentos de la Diputación de Alicante, contribuyendo a su resolución de incidencias con la mayor agilidad posible.

Para tal fin se pretende dotar de personal adecuado a la realización de los servicios definidos anteriormente, y para ello el perfil solicitado del personal para el presente contrato es el de técnico/informático con capacidades para los cometidos que se describen en los apartados siguientes.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El servicio de soporte a usuarios, ubicados en las distintas dependencias de la Diputación Provincial de Alicante, que son citadas a modo indicativo a continuación, y aquellas nuevas dependencias que se doten de equipos informáticos desde este momento y a lo largo del periodo de vigencia del contrato.

- *Palacio Provincial - Avda. de la Estación, 6*
- *Edificio Tucumán - C/Tucumán, 8 y 10.*
- *Oficinas de Formación - C/Ferré Vidiella, 5*
- *Archivo Fortuny - C/Fortuny, S/N*
- *Oficina Técnica - Avda. de Orihuela, 128*
- *Hogar Provincial - Partida de Orgorgia, S/N*
- *Centro Dr. Esquerdo - Santa Faz (San Juan de Alicante)*
- *MARQ Museo Arqueológico - Placa Dr. Gómez Ulla, S/N*
- *MUBAG Museo de Bellas Artes Gravina - C/ Gravina*



- *ADDA - Paseo Campoamor, S/N, 03010 Alicante*
- *Oficina de la Montaña - Cocentaina (Alicante)*
- *Oficina de Denia - Denia (Alicante)*
- *Oficina de Rojales- Rojales (Alicante)*
- *Oficina de Villena- Villena (Alicante)*
- *Otros centros dependientes de la Diputación.*

2. CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO DE SOPORTE A USUARIOS.

Este apartado recoge las condiciones generales que regirán el encargo, y que serán de obligado cumplimiento por el adjudicatario, así como establecer los perfiles que deben cubrir los diferentes recursos humanos que debe proveer el licitador.

2.1. ENTORNO DE TRABAJO

El entorno sobre el que debe prestarse el servicio de soporte a usuarios es el siguiente:

- *Windows 10/11*
- *macOS 14*
- *Android 14*
- *iOS 17*
- *Citrix*
- *Terminal Server*
- *Horizon*
- *Vsphere*

2.2. TAREAS A DESARROLLAR

Las ofertas deberán ser realizadas teniendo en cuenta como condiciones generales:

- *Mano de Obra: Incluida.*



- *Desplazamientos: Incluidos, vehículo propio de características adecuadas al servicio requerido.*
- *Número de Intervenciones: Sin limitación.*

En cuanto a la tipología de las tareas que deberá realizar el adjudicatario, estas se dividen en:

2.2.1. Tareas de gestión del equipamiento.

- *Recepción, registro y almacenaje de material: apoyo al personal del Departamento de Informática y Telecomunicaciones en la recepción, registro, etiquetado y ubicación de material en los almacenes propiedad de la Diputación de Alicante, siempre bajo las directrices de los técnicos de la Diputación.*
- *Plataformado: Preparación y configuración del equipamiento según criterios de los técnicos de la Diputación. Generación de maquetas, procedimientos, instalación de software y licencias proporcionados por la Diputación, realizando en coordinación con los usuarios, la planificación, traspaso de datos y pruebas de funcionamiento.*
- *Transporte y Ubicación: Ubicación del equipamiento en el puesto de trabajo, de forma coordinada con el usuario.*
- *Retirada de equipamiento: apoyo al personal del Departamento de Informática y Telecomunicaciones en la retirada y almacenado adecuado del equipamiento eventualmente sustituido. Eliminación de datos según criterios de los técnicos de la Diputación.*
- *Registro de tareas: Actualización del sistema de gestión de solicitudes del Departamento de Informática y Telecomunicaciones.*
- *Gestión de garantías: Gestión de las garantías del equipamiento adquirido.*

2.2.2. Tareas de asistencia.

- *Asistencia in-situ: Asistencia y soporte al puesto de trabajo de los usuarios.*
- *Asistencia remota: Asistencia a través de la red de Diputación al puesto de trabajo de los usuarios.*
- *Asistencia telefónica: Asistencia y soporte técnico telefónico al usuario.*



- *Averías Hardware: Diagnóstico y solución de averías hardware o gestión de estas con el proveedor involucrado.*
- *Mantenimiento del parque de equipos cliente: Servicios de despliegue en puestos de trabajo, de maquetas, procedimientos, software y licencias proporcionados por la Diputación.*
- *Actualización de sistemas: Actualización del sistema de gestión de incidencias de la Diputación.*
- *Escalado: Escalado de incidencias a segundo nivel definido por el Servicio de Informática o proveedor.*
- *Actualización base de datos de conocimiento: Actualización de la base de base datos de conocimiento en la aplicación de gestión de incidencias puesta a disposición por el Servicio de Informática.*
- *Formación: Formación al usuario o grupo de usuarios acerca de los dispositivos y tecnologías que se incorporan.*

2.3. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario nombrará a un responsable del Servicio que será el encargado de gestionar el buen funcionamiento del contrato, solventando cualquier circunstancia que pueda comprometer la buena ejecución del mismo. Éste liderará las reuniones trimestrales para revisar el buen funcionamiento del servicio.

El adjudicatario se comprometerá a adscribir para la ejecución del contrato:

- *2 Técnicos Especialistas de Soporte en exclusividad, en modo totalmente presencial, cuyo trabajo se desarrollará con desplazamientos, dentro del horario establecido, entre las diferentes dependencias de la Diputación de Alicante relacionadas en el presente pliego, con un total de 35 horas semanales de dedicación. Dichos técnicos actuarán en la resolución de incidencias y la gestión, junto con la persona designada por el Departamento de Informática y Telecomunicaciones de la Diputación.*

El Técnico de Soporte Especialista deberá poseer titulación asociada al puesto, concretamente:

- o *Titulación mínima de FP2 en las ramas Informática, Electrónica o Telecomunicaciones.*



La empresa deberá aportar durante la ejecución del contrato y previo a la facturación última, la información y estadísticas asociadas sobre los servicios que se están prestando, describiendo su número, detalle, etc.

El personal del adjudicatario deberá estar localizado durante la jornada de trabajo, mediante teléfono móvil o similar, siempre a cargo del adjudicatario.

La Diputación de Alicante, a través del Servicio de Informática y Telecomunicaciones, será la competente para supervisar y controlar el servicio prestado por la empresa.

El personal que aporte o utilice el adjudicatario, no tendrá vinculación alguna con la Diputación y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicha dotación que con arreglo a la legislación vigente en cada momento lo corresponda, sin que en ningún caso resulte responsable la Diputación.

2.4. CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En cuanto al nivel de servicio exigido para la presente prestación, se deberá cumplir con lo siguiente:

Mantenimiento correctivo. - En condiciones normales, las tareas serán realizadas en horario de 8:00 a 15:00 horas, en las dependencias de la Diputación relacionadas en el presente pliego, previa autorización del responsable del servicio gestor del contrato en fase de ejecución.

Mantenimiento preventivo. - Ante condiciones especiales podrá ser requerida por parte de la Diputación la prestación de determinados servicios en horarios distintos del habitual reseñado anteriormente. Estos trabajos serán planificados con un mínimo de 48h de antelación, tiempo mínimo de aviso al adjudicatario.

La baja por enfermedad o similar del Técnico Especialista deberá ser subsanada con la presencia de nuevo personal, de igual o superior nivel, de forma inmediata, sin que se vea resentido el servicio a prestar. En casos especiales por reiteración de la baja, deberán proponerse soluciones pactadas entre ambas partes sin perjuicio de la calidad del servicio prestado. Las vacaciones de los 2 técnicos no podrán simultanearse y serán preferentemente en los meses de julio y agosto.

La empresa garantizará el trato confidencial y la absoluta reserva de la información de los sistemas manipulados, comprometiéndose a no hacer uso de ésta en ningún sentido, recayendo sobre la empresa las responsabilidades que del mal uso pudieran derivarse según las leyes aplicables.



Punto de trabajo. La Diputación pondrá a disposición del adjudicatario una ubicación de trabajo, con el objetivo de agilizar las actuaciones y reparaciones que puedan realizarse in-situ.

3. PRESUPUESTO Y FORMA DE PAGO.

La cuantía total del encargo asciende a un total de 120.000,00 euros y se imputará a la partida 13.9201.2270600 "Estudios y trabajos técnicos de Informática" del presupuesto de 2025, una vez aprobado.

El servicio a realizar constará del siguiente perfil indicando el precio/jornada ofertado:

- Técnico de Soporte: 244 €/ jornada.*

El número de jornadas estimadas para la realización del encargo es de:

Proyecto de "Desarrollo de aplicaciones informáticas"

- 490 jornadas de técnico de soporte*

Determinación de los trabajos:

Se determina que se encargará la realización de la totalidad de las jornadas.

La oferta deberá contemplar los criterios de las posibles sustituciones del personal asignado en periodos de baja atendiendo al apartado 2º del punto "REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA" del presente pliego.

4. PLAZO DE EJECUCION.

El Plazo de actuación del presente servicio será desde la firma del contrato, o desde el 1 de enero de ser esta fecha posterior, hasta el 31 de diciembre de 2025.

5. LUGAR DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y HORARIO.

El lugar de prestación del servicio será preferentemente en las instalaciones relacionadas en el punto 1 de este pliego, (diferentes localizaciones de la Diputación), siendo la base de operaciones las oficinas de la empresa GEONET TERRITORIAL, S.A. en la modalidad de teletrabajo si así se considerara por parte de la entidad contratante, en base a la necesidad de transmisión de requisitos necesarios para la práctica del servicio, la entrega de trabajos, la coordinación de éstos, etc.



El horario lo fijará la empresa en función de las necesidades que le indique Diputación.

Las tareas de los trabajadores a los que se asigne la realización de los trabajos por parte de la empresa, los determina ésta, en función de las necesidades que le indique la Diputación.

El equipamiento necesario para realizar las tareas encomendadas será aportado por la empresa.

Para los casos en los que se necesite utilizar material existente en los almacenes de la propia Diputación de Alicante, así como requerir su utilización para reparar equipos o realizar instalaciones, se dotará de un espacio en la propia Diputación que permita su manejo de forma apropiada.

Todo lo anterior atendiendo, en cualquier caso, al apartado "REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA" del presente pliego.

6. RECURSOS.

La Empresa pondrá los recursos técnicos y materiales necesarios para la prestación del servicio. El personal contratado, no tendrá acceso a los servicios propios de los empleados de la Diputación Provincial de Alicante. No procede la subcontratación por parte de GEONET TERRITORIAL, S.A. en ningún caso.

7. REGLAS ESPECIALES RESPECTO DEL PERSONAL LABORAL DE LA EMPRESA CONTRATISTA.

Siguiendo la Instrucción nº 4/2013, aprobada por Decreto de la Presidencia núm. 1398 de fecha 7 de Agosto de 2013, se dispone que:

1. Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el pliego, si así se requirieran, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones,



cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3. La empresa contratista velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4. La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, sea autorizada a prestar sus servicios en las dependencias de la Diputación de Alicante. En este caso, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación. En el pliego deberá hacerse constar motivadamente la necesidad de que, para la ejecución del contrato, los servicios se presten en las dependencias de la Diputación de Alicante.

5. La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y de la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encargadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.



8. FACTURACIÓN E IVA.

La facturación de los servicios prestados se realizará el último día de cada mes por importe de los servicios efectivamente realizados, resultando exigible, desde dicho día, la obligación correspondiente al servicio prestado, siempre que se presente la factura y partes de trabajo correspondientes, y el servicio se haya realizado de conformidad.

En cuanto al IVA de las facturas por los servicios comprendidos en este encargo, conforme a la Ley 28/2014, de 27 de noviembre, por la que se modifican la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, concretamente el número 8º del artículo 7 establece lo siguiente:

"No estarán sujetos al Impuesto los servicios prestados en virtud de encomiendas de gestión por los entes, organismos y entidades del sector público que ostenten, de conformidad con lo establecido en los artículos 4.1.n) y 24.6 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, la condición de medio propio instrumental y servicio técnico de la Administración Pública excomandante y de los poderes adjudicadores dependientes del mismo."

9. CONFIDENCIALIDAD.

La empresa objeto del encargo y el personal encargado de la realización de las tareas, guardarán secreto profesional sobre las informaciones, documentos, y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no dar publicidad o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete a mantener estricta confidencialidad y a no revelar ni ceder datos o documentos proporcionados por la Diputación o copia de los mismos (ni aún para su conservación), a terceros para cualquier otro uso no previsto como necesario para el desempeño del encargo, especialmente los datos de carácter personal.

En el caso de que la empresa, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que manejar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a la legalidad vigente.

10. CESIÓN DE DATOS

La ejecución del contrato requiere la cesión de datos personales por la Diputación de Alicante al contratista y su tratamiento por éste, que tendrá como



finalidad, siempre, la resolución de incidencias que los Ayuntamientos remiten a la Diputación sobre el manejo de las aplicaciones servidas desde ésta última.

El contratista (encargado del tratamiento) únicamente tratará los datos de carácter personal conforme a las instrucciones y medidas de seguridad señaladas relativo a la descripción del servicio, debiendo firmar el correspondiente contrato de encargado de tratamiento (art. 28 de la RGPD 2016 /679).

El contratista (encargado de tratamiento) no podrá destinar los datos personales a los que la Diputación Provincial de Alicante le haya dado acceso o cedido a otra finalidad distinta a la recogidas ni podrá comunicarlos a terceros (salvo obligación legal). En el caso, de que el contratista (encargado del tratamiento) destine los datos a finalidades distintas a las señaladas en el pliego de prescripciones técnicas relativas al servicio, las comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones de dichas prescripciones técnicas, será considerado a todos los efectos como responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubieren incurrido y especialmente de las derivadas del incumplimiento de lo dispuesto en la legislación europea RGPD 679/2016 y en la Ley Orgánica 3 /2018 de protección de datos de carácter personal y garantía de los derechos digitales.”

SEGUNDO. - Encargar la ejecución de los trabajos de referencia a GEONET TERRITORIAL, S.A. con sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas elaborado por el Servicio de Informática y telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 32 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y con sujeción a la Instrucción nº 4/2013, aprobada por Decreto de la Presidencia núm. 1398, de fecha 7 de agosto de 2013.

TERCERO. - Autorizar y disponer un gasto por importe de 120.000 € con cargo a la aplicación presupuestaria 13.9201.2270600 “Estudios y Trabajos Técnicos de Informática” del presupuesto de 2025.

CUARTO. - Notificar la presente Resolución a la empresa provincial GEONET TERRITORIAL S.A. y publicar la formalización del presente encargo en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

