PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN 3
2. OBJETO DEL CONTRATO 3
3. ELEMENTOS OBJETO DE CONTRATO 3
3.1. Variación de los elementos objeto de contrato 4
3.2. Revisión del Inventario del equipamiento objeto de contrato 4
4. SERVICIOS REQUERIDOS 4
4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO 5
4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO 6
4.2.1. Desarrollo de los trabajos 6
4.2.2. Disponibilidad de Repuestos 7
4.3. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS 8
4.4. GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS 9
4.5. SERVICIO DE SOPORTE DE CONSULTORÍA Y CONFIGURACIÓN 9
4.6. SERVICIO DE RECOGIDA Y RETIRADA DEL EQUIPAMIENTO SUSTITUIDO 10
4.7. SERVICIO DE SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES 10
4.8. OTROS TRABAJOS 11
5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS 11
5.1. AUDITORÍA INICIAL 12
5.2. CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES 12
5.3. NIVELES DE SERVICIO 12
5.4. NIVELES DE SERVICIO.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIENTO 14
5.5. RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS 15
5.6. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD 18
5.7. GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS 18
6. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS 19
7. OFERTAS.- DOCUMENTACIÓN 19
ANEXO II.- IMPORTE PARA VALORACIÓN ECONÓMICA 1
ANEXO III.- PRECIO /HORA DE TRABAJOS POR HORAS 2
ANEXO IV.- NIVELES DE SERVICIO (SLA) 1

1. INTRODUCCIÓN

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid tiene entre sus funciones el asegurar la disponibilidad de los sistemas de información corporativos que dan servicio tanto al personal del propio Ayuntamiento como a la ciudadanía. Es por ello necesaria la contratación de los servicios de mantenimiento hardware de los equipos que dan soporte a estos sistemas de información.

El Ayuntamiento de Valladolid dispone de un heterogéneo parque informático y de telecomunicaciones instalado en diversas dependencias distribuidas en la ciudad.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo, actuaciones complementarias, gestión de garantías, en los equipos físicos para el tratamiento de la información del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, que existan a la entrada en vigor del contrato y de todos aquellos equipos que finalicen su período de garantía durante la vigencia de este contrato y cualquiera de sus prórrogas.

El contrato tendrá un plazo de vigencia de un año, pudiendo prorrogarse por otro año más, por mutuo acuerdo de las partes. A estos efectos, el adjudicatario comunicará por escrito con una antelación de 4 meses a la finalización del contrato o de su prórroga, su voluntad de que el contrato sea o no prorrogado.

Las prestaciones de los servicios incluidas en este contrato deberán ser iniciadas por el adjudicatario a partir del 01 de enero de 2016 o antes de diez días naturales, contados a partir de la fecha de formalización del contrato, si fuera posterior.

3. ELEMENTOS OBJETO DE CONTRATO

Los elementos objeto de contrato están clasificados en los siguientes grupos:

- GRUPO 1.- Servidores, Almacenamiento, Impresoras de Producción y Dispositivos relacionados con ellos. Incluye el mantenimiento de las licencias del sistema de gestión del almacenamiento.
- GRUPO 2.- Estaciones de Trabajo, Impresoras y Dispositivos relacionados con ellos.
- GRUPO 3.- Elementos de Telecomunicaciones. Incluye el mantenimiento de las licencias de los sistemas de gestión de los cortafuegos y balanceadores de carga.
- GRUPO 4.- Sistemas de Alimentación Ininterrumpida.- SAIS

La relación detallada de los elementos objeto de contrato de mantenimiento de cada uno de los grupos, figura en los anexos correspondientes. Esta información se entregará previa solicitud al efecto a la dirección de correo electrónico: di@ava.es, y, previa aceptación y firma de un documento de confidencialidad.

Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el periodo de presentación de las ofertas y se comprometerán explícitamente, a la realización del mantenimiento con relación al estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentren los equipos al tiempo de iniciarse la relación contractual, sin tener en cuenta las

modificaciones que se hubieran introducido en el diseño original del equipamiento o estado en el momento del suministro.

3.1. Variación de los elementos objeto de contrato

La cantidad y modelos de los equipos a mantener, se considerarán como la situación actual al inicio del contrato ya que el parque de equipos dependiente del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, está en constante evolución y puede variar durante la vigencia del contrato.

El Ayuntamiento de Valladolid podrá suspender temporalmente el servicio de mantenimiento, previa notificación al contratista, de alguno de los equipos o elementos objeto del contrato.

El equipamiento que se haya suspendido temporalmente del contrato, podrá reincorporarse posteriormente al servicio de mantenimiento, conservando idénticas prestaciones técnicas e importes económicos a las que tenía inicialmente.

De igual forma, el Ayuntamiento de Valladolid podrá incluir en el contrato de mantenimiento, elementos o equipos homogéneos o similares a los que constituyen el objeto del contrato.

A estos efectos, se actualizará mensualmente el inventario para controlar la facturación.

Si durante la vigencia del contrato fuera necesario realizar trabajos de mantenimiento y reparación de averías en elementos o equipos que no se puedan considerar funcionalmente homogéneos o similares a los existentes, y se desee incluirlos en el Contrato de Mantenimiento, se procederá a modificar el contrato, previa audiencia con la empresa adjudicataria, redactando el oportuno precio contradictorio entre el contratista y el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tomando como base los precios contractuales y este precio nunca podrá ser superior al 10% del coste neto del elemento o equipo facturado al Ayuntamiento de Valladolid.

La variación de los elementos objeto del contrato afectará al importe de la facturación mensual, sin que en ningún caso supere el presupuesto máximo de la licitación. A efectos de facturación, se reducirá o aumentará el importe mensual, desde el mes siguiente al que sea comunicada la baja o el alta de los equipos en el contrato de mantenimiento.

3.2. Revisión del Inventario del equipamiento objeto de contrato

Se realizará periódicamente o siempre que así lo estime una de las partes una revisión del inventario del parque de elementos a mantener.

El contratista estará obligado a mantener actualizado el inventario de todos los elementos que componen las instalaciones incluidas en el contrato, así como a mantener actualizado el inventario de consumibles.

La actualización de estos inventarios se realizará siguiendo las instrucciones del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se utilizará el software de aplicación REMEDY HELP DESK 7.6.04, disponible en el Ayuntamiento.

4. SERVICIOS REQUERIDOS

El conjunto de los servicios a prestar en los equipos físicos objeto de contrato para el tratamiento de la información del Departamento de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones del Ayuntamiento de Valladolid, definidos en los anexos, debe incluir las siguientes actuaciones diferenciadas:

- Mantenimiento preventivo: Hace referencia a revisiones periódicas realizadas con el fin de asegurar la fiabilidad o la facilidad de mantenimiento de los equipos e incluye la limpieza y verificación del buen estado de piezas y componentes de los equipos con los procedimientos de verificación que especifica cada fabricante.

- Mantenimiento correctivo: Se produce como consecuencia del descubrimiento de algún fallo en los equipos e incluye la subsanación o reparación de los incidentes o averías, para recuperar, en el menor tiempo posible, la operativa normal del servicio.

- Actuaciones complementarias: Otras actuaciones relativas al mantenimiento hardware de los equipos.

- Gestión de garantías: Hace referencia a la asunción por parte del contratista de las garantías de los equipos.

- Servicio de soporte experto de consulta y configuración: Servicio de atención especializado, incluyendo en su caso escalado con el fabricante.

- Servicio de recogida y retirada del equipamiento sustituido.

- Servicio de soporte de Telecomunicaciones: Hace referencia a todas las actuaciones relativas a la administración, gestión y mantenimiento de la red municipal de datos y voz IP, configuración, diseño, monitorización, soporte y documentación

- Otros trabajos: Otras actuaciones relacionadas con el objeto del contrato, facturables por hora.

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El contratista queda obligado desde la fecha de inicio del contrato a realizar revisiones periódicas de los equipos para asegurar su correcto funcionamiento y conservación.

Las revisiones periódicas comprenderán las tareas necesarias de comprobación de correcto funcionamiento, realización de test, limpieza externa e interna, ajuste y cuantas operaciones se consideren necesarias para asegurar una razonable garantía de funcionamiento.

La modalidad de este mantenimiento será preferiblemente presencial quedando relegada la posibilidad de soporte y mantenimiento remoto para intervenciones rutinarias o para anomalías de escaso impacto en el servicio.

El mantenimiento preventivo será realizado por los mismos técnicos que realicen el mantenimiento correctivo para los diferentes grupos de elementos objeto del contrato.

Las revisiones preventivas deberán incluir, como mínimo, las siguientes actuaciones:

- Análisis de los riesgos del sistema, cuando sea posible.
- Realización de test de diagnóstico para comprobación del estado de los componentes de las máquinas y de los posibles defectos de funcionamiento.
- En el caso de las impresoras, limpieza exhaustiva exterior e interior.

- Pruebas funcionales según las especificaciones y el protocolo fijado por cada fabricante.
- Revisión de las condiciones ambientales de las instalaciones, comunicando las acciones correctivas que se estime necesario efectuar para el buen funcionamiento de los equipos.

Como resultado de la revisión, se entregará un informe en formato electrónico, con la relación de elementos revisados, fecha de revisión, actuaciones realizadas y estado del elemento analizado.

La periodicidad de las revisiones se establecerá para cada uno de los grupos de elementos que constituyen el objeto del contrato.

Las revisiones que necesariamente se deben realizar serán, como mínimo las siguientes:

- GRUPO 1.- Servidores, Almacenamiento, Impresoras de Producción y Dispositivos relacionados con ellos.
  - ✓ Impresoras de producción y equipos de cinta magnética.- Se realizarán revisiones de mantenimiento preventivo cada 6 meses.
  - ✓ Sistema de Almacenamiento.- Monitorización permanente (7*24) del sistema.
  - ✓ Resto de los equipos: cada 12 meses.
- GRUPO 2.- Estaciones de Trabajo, Impresoras y Dispositivos relacionados con ellos.

  Se realizarán revisiones preventivas cada 12 meses
- GRUPO 3.- Sistemas de Telecomunicaciones. Red Corporativa de Voz y Datos.

  Se realizarán revisiones preventivas cada 12 meses.
- GRUPO 4.- Los SAIS (Sistemas de alimentación ininterrumpida) deberán ser revisados cada 6 meses.

El Ayuntamiento de Valladolid dispone de un sistema de monitorización basado en NAGIOS 3.4.1, que deberá ser utilizado por el adjudicatario para la supervisión de los elementos objeto del contrato incluidos en los grupos 1,3 y 4.

4.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

4.2.1. Desarrollo de los trabajos

El contratista está obligado al diagnóstico y reparación de todas las anomalías que se presenten en cualquiera de los equipos objetos del contrato, incluyendo la revisión del microcódigo, reposición de componentes integrados y de accesorios o elementos que completen la funcionalidad del equipo, todo ello con cargo al adjudicatario.

Las averías generadas por una manipulación errónea o uso negligente de los equipos, no serán imputables al adjudicatario pero éste asumirá la realización de los trabajos de puesta en marcha y podrá repercutir al Ayuntamiento el coste de los elementos

deteriorados bajo la aprobación previa del responsable técnico en el Ayuntamiento de Valladolid, pero no el coste del diagnóstico y reparación.

La reparación comprende asimismo, la restauración de los equipos a la situación y con la configuración que permita desarrollar las funcionalidades que tenían antes de producirse la avería, incluyendo la restauración de datos y/o software perdido, con las copias proporcionadas por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En estas reparaciones está incluida la restauración de los equipos cuando la avería haya sido producida por la existencia de virus en los puestos de trabajo.

Todas las operaciones que exijan estas reparaciones correrán íntegramente a cargo del contratista. En el caso de que exista una manipulación errónea o uso negligente en los equipos, no imputable al adjudicatario, éste asumirá los trabajos de reparación, repercutiendo al Ayuntamiento el coste de los mismos, previa aprobación del presupuesto de reparación por parte del responsable del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La modalidad de este mantenimiento será “in situ”.

Cuando por motivo justificado, el tiempo de reparación de la avería sea superior al ofrecido por el adjudicatario o se prevea que se pueda superar dicho tiempo, el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá exigir la sustitución temporal del equipo averiado por otro de iguales o superiores prestaciones cumpliendo los siguientes requisitos:

- La idoneidad del equipo suplente será ratificada por el personal técnico del Ayuntamiento.
- La sustitución temporal del equipo no deberá prolongarse más allá de 30 días, a contar desde la notificación de la avería.
- El stock de equipos para la sustitución correrá a cargo del adjudicatario, así como el transporte de los equipos a reparar y de los que les sustituyen temporalmente.
- El equipo deberá estar asegurado durante los desplazamientos y permanencia del mismo en los locales de reparación.

4.2.2. Disponibilidad de Repuestos

Las piezas sustituidas serán nuevas, quedando las retiradas en propiedad del contratista. Los repuestos nuevos serán los recomendados por el fabricante del equipo y certificados para mantener el nivel de ingeniería de los mismos. Sólo podrá autorizarse la reparación de componentes cuando no comporte disminución de sus prestaciones y fiabilidad.

El adjudicatario deberá garantizar, bajo su responsabilidad la previsión y disponibilidad de los repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos amparados por el contrato. No obstante, si resultase imposible, difícil o excesivamente oneroso su obtención, procederá al préstamo o al cambio de los equipos averiados por otros de

iguales o superiores prestaciones por cuenta del adjudicatario que, en cualquier caso, siempre deberá ser aceptado por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

En caso de préstamo, el adjudicatario devolverá el equipo original una vez reparado. En el supuesto de cambio, el nuevo equipo quedará en propiedad del Ayuntamiento de Valladolid.

Si producida una avería, el contratista no dispone en ese momento de los repuestos adecuados o por cualquier causa no puede reparar el equipo en el tiempo de reparación ofrecido, podrá proceder, previa autorización del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, a la sustitución temporal del elemento o equipo averiado por otro de iguales o superiores prestaciones al retirado de forma provisional, hasta la instalación del mismo equipo una vez reparado u otro equipo que cumpla idénticas o superiores prestaciones que el inicialmente instalado. No obstante, tanto la instalación provisional como la definitiva del equipo deben ser aprobadas por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.3. ACTUACIONES COMPLEMENTARIAS

El contratista deberá llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Mantenimiento y gestión del inventario hardware de los equipos objeto de contrato, que se realizará siguiendo las instrucciones del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y se utilizará el software de aplicación REMEDY HELP DESK 7.6.04, disponible en el Ayuntamiento.

- Actualización de los niveles de ingeniería y microcódigos, que será realizada con cargo al adjudicatario:

  - ✓ El contratista se compromete a prestar asistencia técnica para la previsión, planificación e instalación de posibles cambios de ingeniería, microprogramas y microcódigos.
  - ✓ La decisión o autorización de cambio corresponde en exclusiva al Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, previa propuesta por parte del adjudicatario del modo de realizar la operación.
  - ✓ Los cambios de ingeniería incluirán tanto los elementos físicos, (placas, circuitos u otros), como los elementos lógicos que los complementen, y su instalación.
  - ✓ La actualización de microcódigos y microprogramas, incluirá también la cesión de las licencias de uso que pudieran requerir y los soportes físicos cuando los hubiere (pastillas u otros).

- Desinstalación, instalación y traslado de equipos, incluyendo la realización de las conexiones y desconexiones necesarias al cableado del edificio.

- Transporte de equipos.

- Almacenaje y etiquetado de equipos y cableados.

- Reconfiguraciones de equipos.

- Desinstalación e instalación en los equipos de consumibles y fungibles suministrados por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (se excluye el papel, los discos flexibles y las cintas magnéticas).
- Instalación o cambio de componentes en los equipos.
- Realización de cables.
- Limpieza interna de los equipos.

Los ofertantes indicarán las actuaciones complementarias que se comprometen a prestar, además de las acciones expresamente descritas y las que son exigibles a la normal diligencia en el cuidado y atención de los equipos y a las normas de buena práctica profesional. Entre estas actuaciones, se pueden citar:

- Materiales o componentes fungibles incluidos en el precio de mantenimiento ofertado (toner, tambores, cintas entintadas, etc.).
- Diagnóstico de problemas especiales.
- Comprobación de compatibilidades entre elementos o equipos.
- Detección de averías en los sistemas de alimentación eléctrica.
- Detección de averías en el sistema de cableado de los edificios.
- Asistencia técnica para la determinación de problemas entre hardware y software.

Los ofertantes deberán indicar el tiempo máximo en el que se comprometen a realizar las actuaciones complementarias descritas en este apartado. Las horas especificadas se entenderán siempre como horas naturales de días laborables del Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

4.4. GESTIÓN DE LAS GARANTÍAS

El contratista asumirá la gestión de las garantías. Ello supondrá tomar contacto con los servicios técnicos del dador de la garantía, hacer los traslados que fueran precisos, realizar el seguimiento de la reparación y reinstalación, si fuera necesaria, del equipo o sistema una vez finalizada la intervención del dador de la garantía. Todo ello se llevará a cabo de tal manera que se pueda controlar el nivel de servicios prestado por el dador de la garantía y determinar, en caso de eventuales incumplimientos, la responsabilidad de cada una de las partes.

Las actuaciones a realizar en los equipos en garantía, así como los niveles de servicio aplicables, serán los mismos que para los equipos que no están en garantía, excepto la reparación y el material necesario para ella, que será por cuenta del dador de la garantía.

Los ofertantes deberán indicar el precio a aplicar cuando los equipos estén en garantía, que en ningún caso será superior al 50 % del precio que tendría el equipo si no estuviera en garantía.

4.5. SERVICIO DE SOPORTE DE CONSULTORÍA Y CONFIGURACIÓN

Durante el periodo de duración del contrato el adjudicatario se compromete a atender las solicitudes de servicio de consulta y configuración relativas a cualquiera de los elementos objeto del contrato, según las condiciones definidas en el presente apartado.

El horario de atención para la prestación de este servicio será como mínimo de lunes a viernes no festivos de 8:00 a 20:00 horas.

Los ofertantes deberán indicar los SLA que se comprometen a mantener para la prestación de este servicio. Las horas especificadas se entenderán siempre como horas naturales de días laborables.

El servicio de soporte experto se cuantificará siguiendo una modalidad de bolsa de horas. El adjudicatario deberá ofrecer un mínimo de 50 horas anuales, siendo objeto de valoración el número de horas ofertadas y los niveles de compromiso y servicio para estos trabajos de soporte experto.

Se establece que el número máximo de horas a valorar será de 100 horas anuales.

Se establece un compromiso de servicio mínimo de 24 horas para el tiempo de respuesta de este servicio. La puntuación máxima se aplicará a un compromiso máximo de 4 horas.

4.6. SERVICIO DE RECOGIDA Y RETIRADA DEL EQUIPAMIENTO SUSTITUIDO

La empresa adjudicataria deberá retirar todos los equipos y componentes sustituidos. Se deberá detallar el procedimiento y operativa que el adjudicatario llevará a cabo para el cumplimiento de este servicio y además se deberá presentar:

- Documento firmado en donde la empresa adjudicataria certifique que los componentes potencialmente peligrosos (PCSs, acumuladores de Ni-Cd, baterías de Pb-Ac, tubos de rayos catódicos, etc) de los equipos serán enviados a gestores autorizados o vertederos controlados para un correcto tratamiento de destrucción y reciclaje según las leyes vigentes. Se valorará positivamente la presentación de certificaciones de la empresa en sistemas de gestión medioambiental.

- Documento de confidencialidad firmado en donde la empresa adjudicataria se comprometa a adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación de cualquier dato contenido en todos aquellos soportes que deban ser desechados o reutilizados.

4.7. SERVICIO DE SOPORTE DE TELECOMUNICACIONES

La empresa adjudicataria deberá aportar un equipo técnico, formado por al menos un especialista con dedicación exclusiva, para los elementos incluidos en el Grupo 3 del presente pliego con objeto de realizar los siguientes servicios:

- Administración de la red municipal de datos y voz IP, configuración, diseño, monitorización, soporte y documentación.

Se llevará a cabo la gestión del funcionamiento de la red mediante las aplicaciones existentes en el Ayuntamiento, definiendo todos los procedimientos asociados a las actuaciones que deban realizarse en la red municipal.

- Planificación e instalación de cambios en la infraestructura , instalaciones y en la ingeniería de red
- Gestión técnica de proyectos Telecomunicaciones.
- Seguimiento y gestión de proyectos de Telecomunicaciones del Ayuntamiento.
- Resolución de incidencias de Telecomunicaciones de segundo nivel de soporte técnico.
- Apoyo a la gestión de la telefonía municipal.

La gestión de este servicio estará sujeta a los correspondientes niveles de servicio (SLA's) del grupo 3.

4.8. OTROS TRABAJOS

El adjudicatario se compromete a realizar otros trabajos relacionados con el objeto del contrato que se facturarán por horas. Estos trabajos comprenderán la realización de los servicios objeto de contrato de carácter especial para algunos elementos incluidos en contrato: actualizaciones en los equipos, actualizaciones de los niveles de ingeniería, microcódigos o actualizaciones de los componentes hardware y traslados de carácter masivo.

Estos trabajos se facturarán por horas y el importe máximo de las horas a realizar no será superior a 10.000 € al año (sin IVA).

El precio hora de estos trabajos se establecerá en función del grupo de elementos que se vea afectado. El adjudicatario debe indicar en la oferta el precio hora que aplicará para este tipo de trabajos (ANEXO III).

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

En este apartado se detallan las condiciones de obligado cumplimiento para todos los servicios requeridos. El contratista se compromete a prestar los servicios objeto del contrato de acuerdo a las especificaciones recogidas en este Pliego.

El adjudicatario, realizará sus prestaciones de acuerdo con el estado físico, mecánico, eléctrico y electrónico en que se encuentran los elementos y equipos al iniciarse la ejecución contractual con las modificaciones que pudieran haberse introducido en su diseño original. Los licitadores podrán informarse del estado de los equipos durante el período de presentación de ofertas.

Se detallará el grado de cobertura técnica para cada uno de los elementos y equipos objeto de mantenimiento, debiendo precisar los aspectos que habrán de quedar excluidos del contrato a juicio del licitador. La falta de respuesta a este punto significará que el ofertante asume a su cargo todas las contingencias y gastos que se puedan originar.

Para la prestación de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo en algunos de los elementos objeto de contrato, la empresa adjudicataria deberá tener establecidos los

acuerdos necesarios con los fabricantes para llevar a cabo las revisiones periódicas y las actuaciones correctivas de los siguientes elementos:

- Grupo 1: Sistema de Almacenamiento con tecnología de EMC.
- Grupo 3: Sistemas de telecomunicaciones.
- Grupo 4: Sistemas de Alimentación Ininterrumpida.

5.1. AUDITORÍA INICIAL

El adjudicatario deberá realizar una auditoria completa de los grupos de elementos objeto del contrato y de las configuraciones y particularidades de cada grupo, pudiendo contar en este proceso con la documentación existente en el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Esta auditoria previa es requisito indispensable y necesario para una correcta prestación de las labores de soporte y mantenimiento por lo que su desarrollo es obligatorio y no consumirá horas de la bolsa de horas ofertada por el adjudicatario para los trabajos de soporte experto de consulta y configuración.

Esta auditoría determinará el parque definitivo de los elementos que constituyen el objeto del contrato al inicio del mismo.

5.2. CONDICIONES MEDIOAMBIENTALES

El adjudicatario se compromete a seguir las consideraciones marcadas en el proyecto MABER (capítulos I y II) sobre el establecimiento de pautas medioambientales y ergonómicas en la adquisición y empleo de bienes y servicios de tecnologías de la información, impulsado por el Ministerio de Administraciones Públicas. En particular, no se utilizarán en la limpieza de los dispositivos y circuitos electrónicos productos que puedan tener una incidencia negativa en la protección de la ozonosfera, como por ejemplo los clorofluorcarbonos (CFC).

Asimismo, el oferente describirá la metodología para la recogida y reciclado de aquellos dispositivos que puedan ser objeto de recuperación total o parcial, indicando el tratamiento aplicado a los siguientes elementos: baterías eléctricas de ordenadores personales y portátiles, cartuchos de tóner y rodillos fotoconductores de impresoras láser, que por poseer elementos y compuestos químicos altamente tóxicos como el plomo, ácido sulfúrico, mercurio y selenio pueden repercutir negativamente sobre el medio ambiente en el caso de un reciclado incorrecto.

5.3. NIVELES DE SERVICIO

En el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se definen los acuerdos de nivel de servicio (SLA) mínimos que deberá cumplir la empresa adjudicataria y las penalizaciones que se aplicarán en caso de incumplimiento de los mismos. Se exponen también los parámetros de control que forman parte del SLA, con el umbral mínimo al que los licitadores se comprometen por el hecho de presentar oferta.

No obstante, el licitador podrá describir en su oferta otros acuerdos de SLA, mejorando los mínimos solicitados, pasando a ser estos acuerdos los que rijan el contrato.

El modelo de SLA que regirá el presente contrato seguirá las siguientes directrices:

- **Horario de servicio**

  Se considera horario de servicio a la franja horaria diaria en la que la empresa está en disposición, tanto de recibir una incidencia, como de acometer la resolución de la misma.

  El horario de prestación del servicio será de 24 horas, 7 días a la semana.

- **Tipos de incidencias**.

  El mantenimiento deberá contemplar dos tipos de incidencias, cuya clasificación corresponde al Ayuntamiento de Valladolid:

  - ✓ **Críticas**.- Ponen en riesgo el servicio, producen perjuicio económico, incumplimiento de plazos legales o pérdida de imagen, por lo que requieren una acción continuada hasta su resolución. Normalmente están asociadas a paradas de sistemas o a la imposibilidad de conectarse a los mismos, pero no exclusivamente.

  - ✓ **Leves**.- Los sistemas pueden funcionar normalmente pero con ciertas dificultades.

- **Tiempo de respuesta**

  Es el tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia hasta el momento en que se inician las actividades encaminadas a su resolución.

- **Tiempo de resolución**

  Es el tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia y la restitución del elemento o equipo a su funcionamiento normal, incluyendo la restauración de datos y/o software perdido.

Tanto el tiempo de respuesta máximo como el tiempo de reparación máximo ofertados, deberán cumplirse para cada incidencia comunicada a la empresa contratista, y se deben cumplir independientemente del número de averías que se produzcan simultáneamente y del número de técnicos necesarios para su resolución.

Para cada tipo de incidencia y grupo de elementos se establecen unos compromisos mínimos de tiempo de respuesta y tiempo de resolución. Se valorarán las mejoras que presenten los licitadores a estos compromisos mínimos, estableciéndose unos compromisos máximos a los que se aplicará la mayor puntuación.

A continuación se detallan los niveles de servicio (SLA) aplicables a los elementos de los diferentes grupos, para cada tipo de incidencia:

Trimestralmente se celebrarán reuniones de revisión de los niveles de servicio prestados. El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones podrá requerir la celebración de reuniones de seguimiento con el máximo responsable del contrato de mantenimiento nombrado por la empresa, siempre que se convoque la reunión con un plazo mínimo de 48 horas

	INCIDENCIAS CRÍTICAS	
	TIEMPO RESPUESTA	**TIEMPO RESOLUCIÓN**

GRUPOS	HORARIO	Compromiso Mínimo	Compromiso Máximo	Compromiso Mínimo	Compromiso Máximo
Grupo 1	7*24	1 hora	30 minutos	24 horas	6 horas
Grupo 2	7*24	4 horas	2 horas	48 horas	12 horas
Grupo 3	7*24	1 hora	30 minutos	24 horas	6 horas
Grupo 4	7*24	1 hora	30 minutos	24 horas	6 horas

		INCIDENCIAS LEVES			
		TIEMPO RESPUESTA		TIEMPO RESOLUCIÓN	
GRUPOS	**HORARIO**	**Compromiso Mínimo**	**Compromiso Máximo**	**Compromiso Mínimo**	**Compromiso Máximo**
Grupo 1	7*24	2 horas	30 minutos	48 horas	24 horas
Grupo 2	7*24	6 horas	2 horas	96 horas	48 horas
Grupo 3	7*24	4 horas	30 minutos	48 horas	24 horas
Grupo 4	7*24	4 horas	30 minutos	48 horas	24 horas

5.4. NIVELES DE SERVICIO.- PENALIZACIONES POR INCUMPLIENTO

El incumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) establecidos, aún cuando no reúna la gravedad suficiente para llegar a producir la rescisión del contrato, otorgará al Ayuntamiento de Valladolid la potestad de imponer penalizaciones económicas, según se expone a continuación.

La falta de cumplimiento de los tiempos de respuesta, parámetros de servicio y demás especificaciones del presente expediente tendrá la consideración de falta leve, grave o muy grave, según la infracción cometida, siendo penalizada de acuerdo a este apartado.

En el contexto de este contrato, se consideran los siguientes tipos de faltas:

a) Faltas leves.

- Incumplimiento de alguna de las cláusulas del presente pliego.
- Incumplimiento de los SLA's en las incidencias leves.

b) Faltas graves.

- Cometer tres faltas leves al mes.
- Incumplimiento de los SLA's en las incidencias críticas.
- Incumplimiento en el aporte de los recursos técnicos y humanos ofertados para la ejecución del contrato.

c) Falta muy grave.

- Cometer tres faltas graves.
- Incumplimiento de los SLA's en las incidencias críticas que supongan graves perjuicios para el Ayuntamiento.

De existir anomalías en el cumplimiento del contrato, los hechos serán calificados, de manera motivada, por el Jefe del Centro de Servicios a Usuarios como leves, graves o muy graves y a la advertencia formal de las mismas, se impondrán sanciones económicas a la Empresa Adjudicataria, de acuerdo con lo establecido en la Norma General de Contratación del cliente, siendo la sanción máxima el 20% del importe mensual de la contratación, importe que será deducido del primer abono a realizar después de la sanción. La imposición de las sanciones a que se hace referencia, será independiente de las deducciones establecidas por deficiencias en el servicio que se establecen a continuación.

FALTA	**SANCIÓN**
Leve	Escrito de amonestación (advertencia)
Grave	El 10 % de la facturación mensual
Muy Grave	El 20% de la facturación mensual

El Ayuntamiento de Valladolid tendrá en consideración, dentro de la gravedad de la infracción, el perjuicio causado por la falta de servicio, reiteración de sanciones o amonestaciones anteriores sobre la misma causa sin corregir, etc., así como las posibles circunstancias atenuantes.

Será causa de rescisión del presente contrato el incumplimiento grave de alguna de las prescripciones establecidas en el mismo y aceptadas por el adjudicatario, así como el incurrir en una cuarta falta grave dentro del período anual de ejecución.

5.5. RECURSOS TÉCNICOS Y HUMANOS

El contratista deberá disponer, dentro del casco urbano de Valladolid, de un local suficiente para la ubicación del personal encargado del mantenimiento, almacén de repuesto, laboratorio, taller, etc. En el supuesto de que no sea posible disponer de un único local que englobe todo lo indicado, se podrá disponer de varios locales, uno de los cuales deberá estar ubicado obligatoriamente en el casco urbano de Valladolid.

El contratista deberá disponer de los medios de comunicación necesarios para la prestación de todos los servicios objeto de contrato, que como mínimo incluirán una línea de conexión VPN de velocidad 100/10 Mbps. Así mismo deberá contar con los recursos técnicos y de automoción necesarios para que el equipo de trabajo propuesto pueda desempeñar las funciones requeridas en este pliego.

El contratista se compromete a tener en España un contingente suficiente de piezas de repuesto para garantizar el normal funcionamiento de los equipos. Así mismo, mantendrá un stock en los locales de Valladolid de aquellas piezas de repuesto de mayor incidencia.

El contratista deberá nombrar y comunicar al Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones al responsable en Valladolid del servicio de mantenimiento, como responsable del desarrollo de las actividades relacionadas con los trabajos objeto de contrato. Así mismo, deberá nombrar un responsable máximo del mantenimiento durante la duración del contrato, con capacidad para resolver las incidencias que se produzcan en cuanto a la asignación de recursos.

El contratista está obligado a disponer en Valladolid de los técnicos adecuados para la realización de los trabajos objeto del contrato y deberá comunicar al Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones una relación de los técnicos con la siguiente información: nombre, apellidos, número del D.N.I., categoría y perfil, antigüedad en la empresa, experiencia y función encomendada en la prestación de este servicio, que deberá mantenerse actualizada en la medida en que se produzcan variaciones del personal técnico asignado al contrato.

La categoría y perfiles de las personas que constituyan el equipo de trabajo, se especificará de acuerdo con lo establecido en el Modelo de Referencia de las Funciones Informáticas para la Contratación, editado por el M.A.P., con indicación en cada caso del nivel de madurez alcanzado por el profesional en el desempeño de estas funciones.

El Ayuntamiento de Valladolid se reserva el derecho de requerir la sustitución de los trabajadores incluidos en el Servicio de Mantenimiento por motivos justificados.

La empresa adjudicataria no podrá subcontratar con terceros la prestación de los servicios que se contratan sin el previo consentimiento expreso del Ayuntamiento de Valladolid. Solamente para los equipos o elementos de nueva adquisición que estén en garantía en el período de vigencia del contrato y para los mantenimientos de los fabricantes de los equipos, puede ser subcontratado su mantenimiento en las mismas condiciones expresadas en este Pliego y conforme a la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.

El Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones designará y comunicará al contratista los técnicos responsables con los que deberá relacionarse para la reparación de averías, comunicándole, asimismo, los cambios temporales o definitivos que se produzcan.

EQUIPO DE TRABAJO OFERTADO

Una vez adjudicado el contrato, y con carácter previo al inicio del trabajo, el equipo propuesto podrá ser evaluado por el Director Técnico del proyecto del Ayuntamiento de Valladolid, al objeto de comprobar la adecuación real del mismo a las condiciones de la oferta. De no cumplirse las condiciones anteriores, o en caso de rechazo de algún integrante del equipo, será potestad del contratante requerir al adjudicatario la presentación de posibles candidatos alternativos con un perfil de cualificación técnica igual o superior al de la persona que se pretende sustituir o proceder a la anulación del contrato.

El equipo de trabajo estará formado como mínimo por:

- ✓ 2 técnicos disponibles para realizar los servicios requeridos para los elementos del grupo 1.

- ✓ 2 técnicos con dedicación exclusiva para realizar los servicios requeridos para los elementos del grupo 2.
- ✓ 1 técnico especialista con dedicación exclusiva para realizar los servicios requeridos para los elementos del grupo 3.

El contratista especificará además, el personal de apoyo, a cualquier nivel, no residente en Valladolid, pero dispuesto para llegar a esta ciudad en un plazo máximo de 4 horas para resolver las averías de alta dificultad que puedan producirse y que deberá contar como mínimo con las certificaciones exigidas para el grupo de elementos a los que dará soporte.

El equipo de trabajo ofertado y asignado al proyecto deberá contar, para los grupos de elementos objeto del contrato, con las siguientes certificaciones:

- Grupo 1
  - ✓ ITIL V3 Foundation IT Service Management, de EXIN (Methods and standards).
  - ✓ EMC Proven Prof. ISM Ass (EMCISA), de EMC (Products).
  - ✓ CompTIA Aplus (A+) Certification. Service Technician (Servicios y Sistemas).
- Grupo 2
  - ✓ CompTIA A+. Instalación, configuración, diagnóstico y mantenimiento en diferentes tecnologías de Hardware.
- Grupo 3
  - ✓ Cisco Certified Network Professional (CCNP).
  - ✓ Cisco Certified Design Professional (CCDP).
  - ✓ Cisco Certified Network Asociate (CCNA).
  - ✓ Cisco Certified Network Asociate Voice (CCNA Voice).
  - ✓ Brocade Certified Network Profesional(BCNP)
  - ✓ Brocade Certified Network Engineer(BCNE)

Con el fin de garantizar los servicios objeto de contrato es necesario disponer de la certificación en ITIL, relativa al conjunto de conceptos y buenas prácticas en la gestión de los servicios de Tecnologías de la Información y de la certificación CompTIA A+, como certificación neutral que acredita la capacidad de realizar tareas de instalación, configuración, diagnóstico y mantenimiento en diferentes tecnologías de hardware y para diferentes servicios y sistemas.

Además, es necesario disponer de las certificaciones para prestar servicios en los elementos críticos de la infraestructura tecnológica: almacenamiento y comunicaciones.

El licitador deberá presentar para su valoración, la siguiente documentación del equipo propuesto:

- ✓ Relación del personal técnico que va a participar en el contrato, diferenciando el personal técnico para cada grupo de elementos objeto del contrato, del personal de apoyo.
- ✓ Certificaciones que posee directamente relacionadas con los elementos objeto de contrato.

- ✓ Experiencia acreditada en proyectos similares.

5.6. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL Y CONFIDENCIALIDAD.

La empresa adjudicataria se compromete a cumplir la Ley de Protección de Datos LOPD 15/1999 de 13 de diciembre y cualquier normativa de seguridad vigente en el momento del contrato, suscribiéndose a tal efecto, las oportunas cláusulas de confidencialidad para la ejecución del contrato.

Además del cumplimiento de la normativa en la información que contenga datos de carácter personal, el adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas en materia de confidencialidad respecto a los sistemas de información a los que dan soporte los elementos objeto del contrato:

- No difundir ni publicar los sistemas de información existentes a los que dan soporte los elementos objeto del contrato.
- No introducir software ajeno al Ayuntamiento, sin el consentimiento de éste.
- No revelar la información existente en los sistemas de información, ni la documentación asociada al mantenimiento de estos sistemas.
- Se establecerán únicamente los accesos a los sistemas de información que sean necesarios para las actividades derivadas de la ejecución del contrato y a las dependencias donde se encuentren exclusivamente para el personal técnico autorizado.
- La salida de los elementos de las dependencias del Ayuntamiento, para su reparación o traslado, deberá realizarse garantizado la integridad y confidencialidad de la información contenida en ellos.

5.7. GESTIÓN DE LAS INCIDENCIAS

El contratista está obligado a gestionar las incidencias que se produzcan en los elementos objeto del contrato siguiendo las pautas establecidas por el Departamento de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Se utilizará el software de aplicación REMEDY HELP DESK 7.6.04 SP4., disponible en el Ayuntamiento de Valladolid, registrando toda la información asociada a la incidencia, desde su detección hasta su resolución. La información contenida en este sistema servirá para valorar el grado de cumplimiento del contrato.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

En aquellos casos en que algún elemento o equipo esté interconectado con elementos de diferentes suministradores de mantenimiento, el contratista deberá responder del normal funcionamiento de los equipos a su cargo, debiendo demostrar fehacientemente que aquellas incidencias que él estime imputables a otros suministradores son la causa del mal funcionamiento detectado.

6. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

La facturación del canon de mantenimiento se efectuará por meses vencidos, y será la correspondiente al importe de los equipos que hayan estado en mantenimiento durante ese periodo, más la correspondiente al equipo técnico que da soporte a los servicios de telecomunicaciones.

- ✓ Todos los elementos que causen suspensión temporal en el inventario antes del día 15 de cada mes, no se facturarán en el mes en el que se produce la baja. Si la baja se produce el día 15 o después, se facturará el mes completo y dejarán de facturarse en el mes siguiente.
- ✓ Para aquellos elementos que causen alta en el inventario antes del 15 de cada mes, se facturará el mes completo. Si el alta se produce el día 15 o después, la facturación comenzará al mes siguiente.
- ✓ Para aquellos elementos cuyas garantías finalicen antes del 15 de cada mes, se facturará el mes completo al precio establecido para los elementos que no están en garantía. Si la garantía termina el día 15 o después, se facturará al precio de los elementos en garantía.
- ✓ En esta factura deberá figurar en anexo las altas, bajas y garantías terminadas en el mes y las fechas de las mismas, así como el detalle de los elementos facturados con cantidad, precio mes y precio total.

El contratista correrá con todos los gastos de materiales, operarios, herramientas, piezas, útiles, transportes, dietas, y cuantos sean necesarios para la buena ejecución de los trabajos objeto del contrato, así como las cargas sociales y obligaciones de carácter laboral del personal empleado en los trabajos y de cualquier otro gasto que, de manera explícita, figure en este Pliego de Condiciones con cargo al contratista.

El contratista está obligado al abono de los daños y perjuicios causados a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, de acuerdo con el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

La variación de los elementos objeto del contrato afectará al importe de la facturación mensual, sin que en ningún caso varíe el presupuesto máximo de la licitación. A efectos de facturación, se reducirá o aumentará el importe mensual, desde el mes siguiente al que sea comunicada la baja o el alta de los equipos en el contrato de mantenimiento.

7. OFERTAS.- DOCUMENTACIÓN

Las ofertas deben contemplar todos los grupos de elementos que constituyen el objeto del contrato.

Las ofertas indicarán el precio total anual del contrato; asimismo se indicarán los precios unitarios por mes de cada elemento o equipo comprendido en los distintos subgrupos de cada grupo definido en el Anexo I, así como un importe global por subgrupo y grupo.

Los ofertantes deberán concurrir al procedimiento de contratación por la totalidad de los grupos especificados en el Anexo I, de acuerdo con las especificaciones dadas en este pliego, sin que puedan concurrir a uno de los grupos o a una parte de los mismos.

Las ofertas técnicas deberán reunir las siguientes características:

- ✓ Se redactarán haciendo referencia expresa a las características del mantenimiento en relación con los equipos comprendidos en los diferentes grupos que se especifican en el presente pliego y en los anexos correspondientes utilizándose las mismas denominaciones que figuran en ellos.
- ✓ Detallarán la infraestructura y organización de la entidad licitatoria en Valladolid y en España.
- ✓ Se podrá requerir a los oferentes para que formulen por escrito las aclaraciones necesarias para la comprensión de algún aspecto de las ofertas. En ningún caso se admitirá que en el proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su oferta. Sólo puede ser considerada la información que facilite el análisis de la solución propuesta inicialmente.

Las ofertas con los criterios a valorar mediante fórmula deberán tener en cuenta:

- ✓ Los precios no serán susceptibles de modificación, cualquiera que fuese la causa, con excepción de la revisión de precios en los sucesivos años del contrato, y deberán incluir todos los gastos precisos y gravámenes de todo tipo, de cualquier esfera fiscal y especialmente el IVA, que figurará desglosado como partida separada del precio total ofertado.
- ✓ Se detallarán los precios unitarios base y de garantía por mes de cada elemento o equipo comprendido en los distintos subgrupos de cada grupo de elementos definido en el Anexo I, así como el importe total para la duración del contrato y el importe total por subgrupo y grupo de elementos.
- ✓ Se indicará en otra partida separada de la anterior, el importe para la duración total del contrato de las horas de soporte de consultoría y configuración ofertadas, figurando desglosado el IVA.
- ✓ En otro apartado se indicará el importe total por el técnico asignado con dedicación exclusiva a los elementos del Grupo 3 del Anexo I, figurando desglosado el IVA.
- ✓ Por último se presentará el importe total de la oferta para la duración total del contrato, como suma de los importes correspondientes a los apartados mencionados anteriormente.

  El detalle de los importes por estos conceptos seguirá el modelo recogido en el Anexo II de este pliego.
- ✓ Se detallarán las tarifas aplicables a los trabajos no incluidos en contrato según el modelo recogido en el Anexo III de este pliego.
- ✓ Se detallarán los niveles de servicio ofertados (SLA's) según el modelo recogido en el Anexo IV de este pliego.

- ✓ Se indicará el número anual de horas ofertadas de soporte de consultoría y configuración.

Valladolid, a 21 de julio de 2015

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS
DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

José Antonio Revuelta Pozo

ANEXO II.- IMPORTE PARA VALORACIÓN ECONÓMICA

CONCEPTO	IMPORTE (sin IVA)	IMPORTE (con IVA)
Total elementos Anexo I		
Servicio soporte de telecomunicaciones		

ANEXO III.- PRECIO /HORA DE TRABAJOS POR HORAS

	PRECIO / HORA (IVA excluido)	
GRUPOS	**Lunes a Viernes (horario normal)**	**Nocturnos y Festivos**
Grupo 1 y 3		
Grupo 2		
Grupo 4		

ANEXO IV.- NIVELES DE SERVICIO (SLA)

	MANTENIMIENTO CORRECTIVO INCIDENCIAS CRÍTICAS		MANTENIMIENTO CORRECTIVO INCIDENCIAS LEVES		SOPORTE DE CONSULTORÍA Y CONFIGURACIÓN	
GRUPOS	**TIEMPO RESPUESTA**	**TIEMPO RESOLUCIÓN**	**TIEMPO RESPUESTA**	**TIEMPO RESOLUCIÓN**	**TIEMPO RESPUESTA**	**TIEMPO RESOLUCIÓN**
Grupo 1						
Grupo 2						
Grupo 3						
Grupo 4						

Ayuntamiento de Valladolid

Resumen de Firmas

Título:PPT Mantenimiento Hardware-20150721

Firmante 1

Firmado digitalmente por JOSÉ ANTONIO REVUELTA POZO
Fecha jueves, 23 julio 2015 09:26:30 GMT
Razón He aprobado el documento