

PLIEGO TECNICO PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE ELECTRONICA DE RED Y SERVIDORES DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA.

OBJETO.

El objeto de este documento es la definición de los requerimientos que el Ayuntamiento de Granada establece para la contratación de servicios de mantenimiento de la electrónica de red y servidores instalados en su Centro de Proceso de Datos.

A.- REQUERIMIENTOS Y ALCANCE DEL SERVICIO PARA ELECTRONICA DE RED

El servicio se aplica al soporte hardware de los equipos físicos detallados en el apéndice "ELECTRONICA DE RED", así como al soporte de los sistemas operativos y aplicaciones software relacionadas en el mismo apéndice.

El contrato del servicio se divide en un mantenimiento correctivo, y un mantenimiento preventivo:

El **mantenimiento correctivo** consta de:

- Reparación de averías, suministro de piezas y sustitución de las mismas si fuera necesario.
- Suministro de actualizaciones de software, firmware, parches, etc., con posibilidad de descarga directa por el usuario, a través de Internet, de dichas actualizaciones.
- Soporte técnico ante incidencias (investigación y análisis en incidencias y problemas, tanto hardware como software).
- El adjudicatario será responsable de la instalación, configuración y puesta en marcha de los dispositivos averiados in situ.

El **mantenimiento preventivo** consta de:

- Revisiones periódicas semestrales
- Sustitución de los elementos averiados detectados
- Suministro de las versiones actualizadas de microcódigo y de software
- Definición, instalación y seguimiento de alertas
- Corrección de problemas genéricos detectados

Petición de informes

El Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada podrá solicitar al adjudicatario, de forma periódica o excepcional, la presentación de resúmenes de las averías producidas, así como informes sobre el estado de la infraestructura.

Disponibilidad de repuestos

El adjudicatario deberá garantizar un stock de repuestos suficiente que permita cumplir los niveles de servicio exigidos.

Cuando pasadas 8 horas de tiempo de resolución de incidencia no se haya podido restablecer el servicio, el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada podrá solicitar la sustitución del sistema afectado por uno funcionalmente equivalente de iguales o superiores características, que deberá ser aceptado expresamente por el personal técnico del Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada. Este equipo será entregado en 4 horas.

Las piezas o elementos que sean sustituidos o reemplazados pasaran a ser propiedad del Ayuntamiento de Granada.

Garantías

Todas las averías que se arreglen deben tener una garantía, al menos, de seis meses, incluso si es posterior a la terminación del contrato.

Originales

Las piezas de las averías deben ser todas originales..

Niveles de servicio

El proveedor de este servicio debe comprometerse al cumplimiento de los niveles de servicio descritos a continuación.

En función de la criticidad del elemento afectado se definirá el nivel de prioridad con que debe ser tratada dicha incidencia de acuerdo con los valores siguientes:

- **Altamente crítico:** Cisco 6509
2 Cisco 4507R
- **Crítico:** el resto

Definición de parámetros del acuerdo de nivel de servicio (ANS) para electrónica:

Tiempo de resolución de incidencias: El adjudicatario será el responsable

de la resolución de la incidencia y se medirá entre el instante en que se notifica la incidencia y el instante en el que queda solucionada. Se establece los siguientes valores:

Altamente crítico: 4 Horas.
Crítico: 8 Horas.

Tiempo de respuesta ante incidencias: Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución. Se establece los siguientes valores:

Altamente crítico: 30 minutos
Medianamente crítico: 8 Horas.

B.- REQUERIMIENTOS Y ALCANCE DEL SERVICIO PARA SERVIDORES

El servicio se aplica al soporte hardware de los equipos físicos detallados en el apéndice "**Equipos y Servidores**", así como al soporte de los sistemas operativos y aplicaciones software relacionadas en el mismo apéndice.

El contrato del servicio se divide en un mantenimiento correctivo, un mantenimiento preventivo:

El **mantenimiento correctivo** consta de:

Reparación de averías, suministro de piezas y sustitución de las mismas si fuera necesario.

Suministro de actualizaciones de software, firmware, parches, etc., con posibilidad de descarga directa por el usuario, a través de Internet, de dichas actualizaciones.

Soporte técnico ante incidencias (investigación y análisis en incidencias y problemas, tanto hardware como software).

El adjudicatario será responsable de la instalación, configuración y puesta en marcha de los dispositivos averiados in situ.

El **mantenimiento preventivo** consta de:

Revisiones periódicas semestrales

Sustitución de los elementos averiados detectados

Suministro de las versiones actualizadas de microcódigo y de software

Definición, instalación y seguimiento de alertas

Corrección de problemas genéricos detectados

Petición de informes

El Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada podrá solicitar al adjudicatario, de forma periódica o excepcional, la presentación de resúmenes de las averías producidas, así como informes sobre el estado de la infraestructura.

Disponibilidad de repuestos

El adjudicatario deberá garantizar un stock de repuestos suficiente que permita cumplir los niveles de servicio exigidos.

Cuando pasadas 8 horas de tiempo de resolución de incidencia no se haya podido restablecer el servicio, el Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada podrá solicitar la sustitución del sistema afectado por uno funcionalmente equivalente de iguales o superiores características, que deberá ser aceptado expresamente por el personal técnico del Centro de Proceso de Datos del Ayuntamiento de Granada. Este equipo será entregado en 4 horas.

Las piezas o elementos que sean sustituidos o reemplazados pasaran a ser propiedad del Ayuntamiento de Granada.

Garantías

Todas las averías que se arreglen deben tener una garantía, al menos, de seis meses, incluso si es posterior a la terminación del contrato.

Originales

Las piezas de las averías deben ser todas originales.

Definición de parámetros del acuerdo de nivel de servicio (ANS) para servidores

Tiempo de resolución de incidencias: El adjudicatario será el responsable de la resolución de la incidencia y se medirá entre el instante en que se notifica la incidencia y el instante en el que queda solucionada. Se establece 8 horas

Tiempo de respuesta ante incidencias: Tiempo transcurrido desde la notificación de la incidencia y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución. Se establece 30 minutos.

Los soportes que contengan información no cifrada no podrán ser retirados del Centro de Proceso de Datos. Los soportes desmontables, removibles o extraíbles: serán entregados a los responsables de los mismos. Con los soportes fijos se efectuará un borrado que garantice que no puede recuperarse. En caso de no poder realizar un borrado de los mismos, se procederá a extraer el dispositivo y destruirlo físicamente

C.- DURACIÓN DEL CONTRATO: La duración del contrato de mantenimiento será de dos años a partir de la fecha de la firma del mismo, años 2013 Y 2014

D.- EL IMPORTE que resulta de la adjudicación de éste contrato de

mantenimiento de los equipos informáticos, debe venir con cargo a la bolsa de vinculación que forma la partida Mantenimiento Sistemas de Información.

E.- TIPO DE LICITACION: La cantidad máxima para todos los apartados de mantenimiento, por todo es de 60.000,00 Euros por año, el IVA repercutido es del 21% ascendiendo a la cantidad de 12.600,00 €, siendo la cantidad total 72.600,00 €.

En las ofertas se indicará el importe mensual de forma individual para cada una de las máquinas relacionadas en los anexos, incluidas las que se encuentran en garantía.

El importe de este mantenimiento se cargará a la partida 0607-92006-21600

Se podrá facturar por periodos mensuales.

F.- CRITERIOS DE ADJUDICACION

Se tendrán en cuenta los siguientes:

Precio, 60 puntos
Tiempo de respuesta, 10 puntos
Mejoras valoradas en euros, 30 puntos

Se valorará el **precio ofertado** por los licitadores en función de la oferta más económica de las admitidas a la licitación. La mayor puntuación será para la oferta más beneficiosa, valorándose con 0 puntos la que iguale el precio de licitación, las puntuaciones siguientes se otorgarán en sentido decreciente, de forma inversa y proporcional, según los precios ofertados.

La puntuación se otorgará en base a la siguiente fórmula:

$$Y = M(X1 - X) / (X1 - X2)$$

Siendo:

Y: puntuación obtenida por la oferta que se valora.

M: máxima puntuación a otorgar.

X: precio ofertado a valorar.

X1: precio de licitación.

X2: precio más bajo ofertado.

Para puntuar el **tiempo de respuesta** se hará mediante una simple regla de tres, donde a menor tiempo de respuesta mayor puntuación.

Las **mejoras** ofertadas tienen que estar relacionadas con el objeto del contrato,

siendo rechazadas las que no lo sean. La valoración económica se hará de forma individual con cada una de ellas.

Se aplicará una regla de tres, dando mayor puntuación a la oferta con mayor valoración económica.

Con objeto de evitar la sobre valoración de mejoras, el Ayuntamiento podrá optar por no ejecutar las mejoras propuestas y destinar el valor económico ofertado en otras actuaciones relacionadas con el objeto del contrato y que resulten de interés.

El responsable técnico del presente contrato es D. Ignacio Flores Arcas, Director Técnico del Centro de Proceso de Datos del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

Granada a 17 de Julio de 2.012

Fdo. Ignacio Flores Arcas
Director Técnico del Centro
De Proceso de Datos