
PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DEL O.A.M. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUESTA DE VALENCIA

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO	1
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO.....	1
2.1. Servicio de mantenimiento e instalación	1
3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO	4
3.1. Averías de equipamiento de hardware.....	4
3.2. Incidencias relativas al software	5
3.3. Instalación de equipos.....	5
3.4. Homogeneización del parque informático	5
3.5. Otras condiciones	5
3.6. Horario del servicio y cómputo de tiempos de respuesta.....	6
3.7. Estimación de incidencias y de equipos a mantener.....	6
4. EQUIPO DE TRABAJO	7

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO INFORMÁTICO DE EQUIPOS Y DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DEL O.A.M. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUESTA DE VALENCIA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente pliego es la contratación del servicio de mantenimiento informático que garantice la permanente disponibilidad de uso de equipos, y dispositivos que integran el parque informático del O.A.M. Palau de la Música, Congressos y Orquesta de Valencia, (ordenadores y servidores), la asistencia en la instalación de máquinas, dispositivos, ampliaciones, sistemas operativos, software y en la resolución de problemas de software.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

El contrato comprende el mantenimiento preventivo y correctivo del parque de equipos y dispositivos informáticos del O.A.M. Palau de la Música, Congressos y Orquesta de Valencia (en adelante O.A.M.).

Mediante dicha contratación se pretende cubrir la necesidad de dotar al O.A.M. de unos servicios que faciliten la realización de los fines que tiene encomendados, por no disponer el O.A.M. de suficientes y adecuados medios técnicos y materiales para ello, mediante la contratación de un servicio técnico de mantenimiento tanto preventivo como correctivo, que garantice la permanente disponibilidad de uso de equipos, aplicaciones y dispositivos que integran el parque informático del O.A.M., así como las reparaciones necesarias, incluyendo todos los materiales para o la sustitución por equipos similares características o superiores.

En el punto 3.7 del presente pliego se relacionan los equipos objeto de la prestación del servicio, clasificados en ordenadores personales, tanto de sobremesas como portátiles, impresoras y otros dispositivos.

2.1. Servicio de mantenimiento e instalación

Los servicios de mantenimiento e instalación incluirán necesariamente las siguientes prestaciones:

- a) *Mantenimiento correctivo.* Consiste en la reparación de los equipos o dispositivos averiados que no dispongan de garantía, previa comunicación por el O.A.M. al servicio de recepción de incidencias dispuesto a tal fin por el adjudicatario,

sustituyendo las piezas averiadas o el equipo si fuera necesario, por otro de iguales características o superiores.

- b) Mantenimiento de servidores, sistemas, electrónica de red y seguridad.
- c) *Asistencia presencial mínima de un técnico informático cinco horas durante tres días a la semana en horario comprendido entre las 8:00 y las 15:30 horas, de lunes a viernes.* La asistencia presencia será supervisada y certificada por el personal del O.A.M.
- d) *Programación y mantenimiento de la red del O.A.M.:* incluyendo tareas como altas y bajas de usuario, desbloqueo de cuentas de usuario, gestión de cuentas de correo, configuración de accesos y permisos...
- e) *Repuestos:* El servicio de mantenimiento incluirá, sin coste adicional, todas las piezas que sea preciso reponer para el correcto funcionamiento del equipo averiado, con la excepción de los materiales fungibles (se entiende por material fungible todo aquel elemento, pieza o dispositivo que considere como tal el fabricante de los aparatos). En particular serán a cargo del adjudicatario en el caso de los ordenadores personales, tanto de sobremesa como portátiles: monitor (15",17",19",21", TFTs, etc), CPU completa (memoria, procesador, discos, fuentes de alimentación, puertos, placa base, tarjetas de red y otras, etc), teclado, CD/DVD, altavoces y resto de elementos habituales.
- f) *Gestión de Garantías:* La empresa adjudicataria realizará la gestión de garantías de los equipos que se encuentren en esa situación. Asimismo, se hará cargo de la gestión completa de garantías para la sustitución de piezas estropeadas de estos equipos. Tras la finalización del periodo de garantía, la empresa licitadora se hará cargo del mantenimiento correctivo en las mismas condiciones que el resto de equipos.
- g) *Instalación de Hardware y Software:*
- Instalación de dispositivos (cd-rom, impresoras, etc.), software ofimático y ampliaciones de equipos.
 - Reubicación de equipos existentes, incluyendo la desconexión de los equipos, su posterior conexión y sus posibles reconfiguraciones, y el intercambio de periferia entre los equipos.
- h) *Resolución de los problemas* que puedan tener los usuarios en la utilización del software ofimático estándar del O.A.M. Este servicio incluirá la asistencia presencial en caso de no poder resolverse telefónicamente.
- i) *Instalación de periféricos en equipos existentes.*
- j) *Instalación y configuración de nuevos equipos, incluida su conexión a la red.*

k) *Sustitución de equipos existentes por nuevos equipos.* Esta tarea incluye:

- La instalación del nuevo equipo.
- La incorporación del software facilitado en un disco maestro (si no viniera preinstalado).
- La copia de los datos que el usuario considere necesario del ordenador antiguo al nuevo.
- La instalación de software específico.
- El inventariado del nuevo equipo según los criterios fijados por el O.A.M. así como su etiquetado e inventariado por software.

En todo caso el adjudicatario garantizará la total funcionalidad de los equipos nuevos en todas las funciones que venía realizando el anterior equipo (impresión, acceso al servidor, software específico que utilizaba, etc.). El adjudicatario deberá tratar el ordenador saliente según indique el Departamento de Mantenimiento del O.A.M.

l) *Migración de sistemas operativos.*

m) *Soporte ofimático a dispositivos de nueva generación.* (SmartPhones, pda's, y similares, con sistemas operativos como OS, android, symbian...)

n) *Mantenimiento, gestión y configuración del servidor de impresión.*

o) *Configuración, gestión y mantenimiento de la red wifi del edificio.*

p) *Reubicación e inicialización de elementos de red* (switches, módems, etc.)

q) *Reparación de tomas de red preexistentes o instaladas por el contratista.*

r) *Mantenimiento, gestión y configuración de las copias de seguridad realizadas en el servidor.*

s) *Mantenimiento, gestión y configuración del Sonicwall.*

t) *Mantenimiento, gestión y configuración de las unidades NASS*

u) *Mantenimiento, gestión y configuración de los terminales de fichaje y programa.*

v) *Mantenimiento, gestión y configuración del software y hardware de los dispositivos electrónicos para la lectura de entradas.*

w) *Configuración y mantenimiento de los tornos de acceso a las instalaciones.*

3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO

3.1. Averías de equipamiento de hardware

En caso de avería, se establece un periodo de respuesta máximo de 3 horas a partir del aviso, para que el técnico designado por la empresa adjudicataria responda al requerimiento del usuario del equipo averiado.

Cuando la reparación de un dispositivo no pueda realizarse “in situ”, el adjudicatario vendrá obligado a sustituir la máquina averiada por otra de iguales o superiores características y funcionalidad. En cualquier caso, deberá restituirse el dispositivo original en un plazo máximo de siete días. Los gastos de remisión de estos elementos correrán siempre a cargo del adjudicatario, que deberá entregarlos en el lugar que se indique en óptimas condiciones de funcionamiento.

Asimismo, en el caso de equipos en garantía, si la avería paraliza el puesto de trabajo durante más de 24 horas, el adjudicatario deberá aportar un equipo de sustitución hasta la resolución de la misma.

Toda sustitución será comunicada previamente al Responsable de Mantenimiento del O.A.M. para intentar perder la mínima información en el equipo afectado, indicando los números de serie e inventario de los elementos implicados.

Se considera que una máquina averiada ha sido reparada cuando ésta recupera toda la funcionalidad y prestaciones que anteriormente tenía.

Asimismo se considerará reparada una avería cuando el equipo haya sido sustituido por otro de la misma funcionalidad.

En cualquier caso, ninguna reparación podrá demorarse más de dos días.

El adjudicatario se compromete a mantener un stock suficiente de piezas de repuesto para cada uno de los tipos de equipos o dispositivos objeto de este concurso, a efectos de garantizar la solución de averías en los plazos indicados en los apartados anteriores.

Si por motivos de falta del repuesto adecuado, o de incapacidad para la resolución de una avería producida por el uso normal, ésta no pudiera resolverse en los plazos anteriormente citados, el O.A.M. podrá optar para solucionar el problema por una de estas dos vías:

- El adjudicatario se compromete a sustituir el material averiado por otro nuevo de igual funcionalidad, sin coste adicional para el O.A.M. y asumiendo, asimismo, todos los costes derivados de dicha sustitución.

- El O.A.M. acudirá al fabricante del dispositivo para que éste repare la avería, revirtiéndose la factura generada por este concepto al adjudicatario

3.2. Incidencias relativas al software

La asistencia técnica para la reubicación, ampliación, reconfiguración e instalación de software en los equipos existentes, se prestará en un plazo máximo de un día desde la remisión del parte del trabajo emitido por el O.A.M.

La asistencia técnica para la resolución de los problemas de software ofimático, problemas en servidores, sistemas operativos, y software de seguridad se realizará on-line, salvo que sea precisa la asistencia presencial, en cuyo caso se realizará en un plazo máximo de un día.

3.3. Instalación de equipos

Se ejecutarán en un plazo máximo de 1 día las prestaciones relacionadas en el apartado 3.1 del presente pliego, relativas, a la reubicación de equipos existentes, la instalación de periféricos, la instalación y configuración de nuevos equipos, y la sustitución de equipos existentes por nuevos equipos.

3.4. Homogeneización del parque informático

Durante los dos años de duración del contrato y según la programación temporal elegida por el adjudicatario, salvo que fuera necesario por la existencia de averías se deberá proceder progresivamente a la homogeneización del parque informático del O.A.M.

Es decir, al finalizar el contrato objeto de este pliego cualquier equipo del O.A.M. deberá funcionar con el sistema operativo más avanzado, como pudiera ser a fecha de hoy Microsoft Windows 10, para lo que el adjudicatario deberá realizar las sustituciones de piezas o elementos necesarios en los equipos para alcanzar este objetivo.

3.5. Otras condiciones

La empresa adjudicataria dispondrá de un centro de recepción de llamadas de la suficiente capacidad y eficacia para atender sin demoras las llamadas derivadas desde el O.A.M., y dispondrá de los medios técnicos necesarios para la recepción de los avisos por vía telemática desde un Sistema de Gestión de Mantenimiento Asistido por Ordenador diseñado e implementado para el O.A.M.

La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento del inventario de los equipos y dispositivos objeto de este contrato, siguiendo las directrices establecidas por el Responsable de Mantenimiento del O.A.M.

El desplazamiento de los técnicos hasta las dependencias del O.A.M. donde se encuentre el equipo averiado se realizará con medios propios de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá aportar o desarrollar una herramienta de control y gestión del mantenimiento (GMAO), adaptada a las necesidades del departamento de Mantenimiento, contemplando la programación de los mantenimientos preventivos, actuaciones de mantenimiento correctivo, incidencias y su estado, tiempos de respuesta, informes y estadísticas, estados de las instalaciones, stocks de materiales...

La empresa adjudicataria de conformidad con el Responsable de Mantenimiento del O.A.M. establecerá un procedimiento que permita al O.A.M. disponer de la información fiable sobre la evolución de las incidencias abiertas, mediante el acceso por parte del Departamento de Mantenimiento al programa de control de incidencias del adjudicatario.

El adjudicatario estará obligado a facilitar las estadísticas mensuales de averías e intervenciones, cuando el Responsable de Mantenimiento del O.A.M. lo solicite para llevar el adecuado control del servicio.

3.6. Horario del servicio y cómputo de tiempos de respuesta

El horario para la prestación del servicio será el comprendido entre las 07:30 y las 21 horas de lunes a viernes, pudiendo ampliarse ese horario en caso de carga excepcional de tarea, siempre con la autorización expresa del Responsable de Mantenimiento del O.A.M.

A efectos del cómputo de los tiempos de respuesta, se entenderá por horas las comprendidas dentro de la citada franja horaria de prestación del servicio. En los tiempos de respuesta expresados en días, se entenderá que se trata de días hábiles, excluidos los domingos y festivos.

3.7. Estimación de incidencias y de equipos a mantener

A efectos de cuantificación de los servicios objeto de contratación, y a título meramente informativo, sin que suponga compromiso alguno por parte del O.A.M., se suministra la siguiente información:

El parque informático objeto del concurso es el siguiente:

- Equipamiento hardware:
 - o Servidor de dominio principal con sistema operativo Windows 2008 Server.

- Servidor de dominio secundario con sistema operativo Windows 2008 Server.
 - Firewall Sonicwall NSA-2400
 - 61 ordenadores personales
 - 12 equipos portátiles
 - 10 impresoras láser
 - 10 impresoras inyección
 - 1 impresora de tarjetas de acceso
 - 5 escáner
 - 1 IPAD Air 2 32 Gb
- Sistemas operativos:
- Microsoft Windows 98
 - Microsoft Windows XP Professional (32-bit)
 - Microsoft Windows Server 2008 Standard (64-bit)
 - Microsoft Windows 7 Profesional (64-bit)
 - Microsoft Windows 10 Pro
- Aplicaciones informáticas:
- Microsoft Office Small Business Edition 2003
 - Microsoft Office Professional Edition 2003
 - Microsoft Office Enterprise 2007
 - Microsoft Office Professional Plus 2010
 - Microsoft Office Professional Plus 2013
 - FileMaker Pro7
 - FileMaker Pro8

La empresa adjudicataria realizará el mantenimiento tanto de los equipos y dispositivos que constituyen el parque informático del O.A.M. y que se relacionan en este pliego, como de las nuevas incorporaciones que se produjeran a lo largo de la vigencia del contrato, siguiendo los procedimientos ya establecidos.

4. EQUIPO DE TRABAJO

Para la prestación del servicio objeto del presente contrato, el adjudicatario ofertará el adjudicatario deberá disponer de laboratorio técnico para la reparación del hardware y designará como mínimo un técnico de sistemas y de seguridad y un técnico superior en desarrollo y bases de datos, así como el equipo técnico necesario para poder cumplir los niveles de servicio ofertados.



La sustitución de los técnicos designados deberá realizarse preceptivamente por otro de igual o mayor cualificación profesional y siempre con aceptación por parte del Responsable de Mantenimiento del O.A.M.

Los componentes del equipo técnico dedicados al O.A.M. deberán contar con una experiencia mínima de cinco años como técnicos de mantenimiento en sistemas.

El equipo de trabajo descrito constituye un mínimo obligatorio. En todo caso, los recursos humanos asignados al contrato y su disponibilidad deberán ser los adecuados y suficientes para cumplir los niveles de prestación del servicio definidos en el presente pliego.

Asimismo, en caso de que una acumulación de averías, concurrentes en el tiempo, haga necesaria la intervención de más técnicos, la empresa adjudicataria se compromete a designar los que sean necesarios, hasta normalizar la situación.

En Valencia, a 28 de abril de 2017

EL RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO

EL T.A.G. AYUNTAMIENTO VALENCIA

Fdo.: Carlos Esteve Calatayud

Fdo.: Luis Iserte Soriano

EL SUBDIRECTOR DE GESTION

Fdo.: José Manuel García Nestares