

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE MANTENIMIENTO DE COMPONENTES Y DISPOSITIVOS INFORMÁTICOS DE
BARCELONA SAGRERA ALTA VELOCITAT, S.A.**

Expediente 2019-DC-0023

1.- OBJETO DEL MANTENIMIENTO

El objeto del presente Pliego es establecer los requisitos, concretar los trabajos y definir las obligaciones que correspondan a la contratación de los servicios para es el mantenimiento de las estaciones de trabajo y servidor de la sociedad. En concreto:

- Mantenimiento preventivo anual.
- Diagnóstico y reparación de equipos (mano de obra incluida, asistencia en 4 horas).
- Desplazamiento de los técnicos.
- En caso de que no sea posible solucionar la avería a corto plazo, sustitución temporal del equipo.
- Retirada y entrega en domicilio del cliente.
- Reinstalación del sistema operativo.
- Reinstalación del software ofimática.
- Elementos de comunicación de red.
- Acceso a internet, correo interno, etc.

La relación de estos equipos se incluye en este Anexo I.

La prestación de servicio consistirá en:

- (1) asesoramiento presencial de 6 horas al mes en la sede de BSAV y atención telefónica el resto de horas de días laborales en horas de oficina.
- (2) servicio de asistencia por razones de urgencia o excepcionalidad con una previsión no superior a las de 24 horas/año

2.- REQUISITOS TÉCNICOS

En relación con el concepto de mantenimiento, a efectos del presente contrato, se entiende:

Mantenimiento preventivo: Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos físicos dependerán de la naturaleza de los mismos. Genéricamente estos consistirán en: limpieza general interna y externa, instalación de parches, actualización de los programas de detección de virus informáticos y eliminación de los mismos, programas de diagnóstico de correcto funcionamiento, etc. El intervalo máximo entre estas intervenciones será de 6 meses.

Mantenimiento correctivo: Resolución de averías de todos los equipos objeto del contrato incluidos en el Anexo 1 y las de aquellos que se adquieran en el período de prestación del Servicio.

En caso de que la incidencia derive en problemas con el software básico homologado o la conectividad de red, la empresa contratista deberá solucionarlo o coordinar su resolución, de forma que el puesto quede operativo en una sola intervención, salvo que haya motivos justificados que impidan dicha solución de forma inmediata.

Gestión de garantías: La empresa adjudicataria se hará cargo de la gestión de las garantías de los equipos que estén en dicha situación, debiendo establecer los acuerdos de servicio pertinentes con los fabricantes, de forma que los requerimientos del servicio se sigan cumpliendo bajo su entera responsabilidad. Esta gestión de garantías es en relación al ANEXO 1.

Inventario: El contratista llevará un registro de todos los movimientos de equipos en que su personal intervenga (almacén, averías, sustituciones...), y deberá poner los medios para presentar un inventario actualizado y fiable durante el mes de septiembre de cada año.

Instalación de componentes: El proveedor instalará las ampliaciones, componentes hardware y drivers de dispositivos que el Ayuntamiento de Azpeitia le requiera en el ámbito del equipamiento indicado.

El contratista llevará a cabo la configuración de la red cuando se incorporen nuevos usuarios o se den de baja.

Instalación y configuración de equipos: El proveedor se encargará de la preparación de los equipos nuevos y a reutilizar.

Instalación de software básico: Siempre que sea necesario (formateo de discos duros, instalación de drivers, ajustes de software, instalación de equipos en cliente) el proveedor se encargará también del transporte, instalación y configuración del software básico.

Mantenimiento de las aplicaciones de la oficina técnica AUTOCAD y MICROSTATION o similares que puedan ser necesarias: El trabajo informático, además de gestionar las actualizaciones de los programas que procedan, consiste en solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento, a través de la realización de labores de intermediación con el proveedor correspondiente.

Mantenimiento gestor de horarios y presencia: el terminal de lectura de huella dactilar junto con el software de gestión de horarios y presencia para uso único en PC o en el TimeMoto Cloud. Es una utilidad para que los empleados puedan fichar en la entrada y salida. Esta aplicación incluye los módulos siguientes:

- Supervisor.
- Control de Accesos.
- Control de presencia.
- Utilidades.

El trabajo informático, además de realizar las actualizaciones que procedan, consiste en solucionar las dudas y problemas que surjan durante su utilización y funcionamiento.

2.1 Tiempos de respuesta y de reparación de averías

El oferente garantizará que el tiempo de respuesta será de 4 horas como máximo siempre que el aviso se realice por la mañana y al día siguiente siempre que el aviso se realice en horario de tarde. Se considera tiempo de respuesta al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta la visita del técnico al lugar donde se encuentra instalado el equipo o sistema.

El oferente garantizará que el tiempo de reparación de averías será de 24 horas como máximo. Se considera tiempo de reparación de este tipo de incidencias al que transcurre desde la comunicación de la avería hasta su resolución

2.2 Soporte técnico.

Implica la resolución de los problemas que puedan surgir en relación con el equipo físico y lógico de BSAV. Estas labores incluyen, entre otras, las siguientes:

- 1) A nivel físico: detección y resolución de problemas en la electrónica de red (conmutadores, concentradores, cableado UTP y rosetas), instalación de tarjetas, memorias y periféricos.
- 2) Resolución de problemas relacionados con instalación, implementación, procedimientos de automatización, configuración de equipos y conexiones a la red de BSAV.
- 3) Resolución de los problemas o dudas, sobre el manejo de las herramientas ofimáticas de uso estándar en BSAV. Estas herramientas son en el entorno Windows (Word, Excel, PowerPoint, Access, Antivirus, etc) así como el programa informático asociado al control

presencial de los empleados.

2.3. Personal

La titulación exigida para todos los técnicos propuestos será:

Equipo técnico (mínimos)		
Nº	Cargo	Titulación
1	Jefe de proyecto	Ingen. Técnica Informática o equivalente
1	Técnico Soporte	CFGS de Administración de Sistemas Informáticos o equivalente

3. DE LA OFERTA.

3.1. Aspectos técnicos a incluir en la oferta técnica (sobre número 2)

La proposición técnica a incluir en el sobre número 2 deberá precisar los siguientes aspectos técnicos:

- Tiempo medio de respuesta previsto.
- Tiempo medio de resolución previsto.
- Prestaciones en cuanto a revisiones preventivas.
- Horario de servicio.
- Número de técnicos de mantenimiento de la empresa.
- Relación con fabricantes.
- Referencias en el Sector Público y Privado.

Barcelona, marzo de 2019

