



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

“SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS MICROINFORMATICOS”

1.- Objeto del Contrato.

Es objeto de este contrato la prestación del servicio de mantenimiento del equipamiento microinformático del Consorcio de Aguas.

La prestación ofertada cubrirá tanto el mantenimiento correctivo, como la reposición de materiales del parque de Servidores, PC's, impresoras, monitores, escáneres, etcétera.

Para los equipos que tengan garantía, se deberá gestionar la misma en el caso de las averías que afecten a dichos equipos.

2.- Relación de equipos.

La relación de equipos a mantener, en la que se incluyen también aquellos que aún permanecen en garantía, es el señalado en el anexo 1. Aquella empresa que resulte adjudicataria, recibirá un inventario más detallado con ubicaciones y características detalladas de los equipos. Con el mantenimiento de los equipos se incluye todo aquel periférico conectado a el: teclados, ratones, monitores...

En la siguiente tabla, se resumen los totales de equipos sin garantía al inicio de cada año de la duración del contrato y con garantía durante la duración del mismo:

	01/01/2019	A incorporar hasta 1/1/2020	Resto
Servidores y PC's estándar	453	43	118
Equipos críticos	66	5	2
Tablets	33	8	9
Proyectores	11	0	0
Impresoras y Faxes	158	6	4
No inventariados	20	0	0
Total	741	62	133

- Primera columna equipos cuya fecha de caducidad de la garantía sea menor del 01/01/2019
- Segunda columna equipos cuya fecha de caducidad de la garantía sea mayor del 01/01/2019 menor del 01/01/2020. Es decir, equipos que pierden su garantía durante el año 2019.
- Tercera columna, equipos que siguen en garantía después del 01/01/2020



En la fila de *No inventariados* se incluyen 20 equipos a mantener por la asistencia para poder asumir los errores producidos por la actualización del inventario de equipos.

Anualmente se estima la renovación de entre un 5% y un 10% del parque de PCs, por lo que por lo menos una vez al año se enviará al adjudicatario un inventario actualizado del parque de equipos.

El servicio de mantenimiento que se proporcione debe de cumplir los requisitos que garanticen el funcionamiento continuado de los sistemas de información del Consorcio de Aguas teniendo en cuenta el tipo de servicio requerido para cada elemento.

En cuanto a la ubicación de los equipos, el 92% se encuentran en las tres sedes principales del Consorcio de Albia (Bilbao), Venta Alta (Arrigorriaga) y Galindo (Sestao), ubicándose el resto de equipos en las demás instalaciones del consorcio repartidas por la provincia de Bizkaia.

3.- Condiciones del servicio a contratar.

El servicio ofertado deberá tener las siguientes características:

- El contratista estará preparado para:
 1. Ofrecer una prestación multimarca.
 2. Contar con un stock de materiales valorado al menos de 40.000 €, para la realización del cometido de este pliego con disponibilidad en menos de 45 minutos en cualquiera de las sedes principales del Consorcio de Aguas Bizkaia Bizkaia ubicadas en Albia (Bilbao), Venta Alta (Arrigorriaga) y Galindo (Sestao).
 3. Dispondrá, al menos, de 10 técnicos de mantenimiento.
 4. Gestionar la garantía de los elementos que estén en esta situación.
- Sustitución temporal: Para aquellas averías no resolubles inmediatamente, intermitentes o de difícil diagnóstico, se efectuará la sustitución provisional del equipo averiado por otro de iguales características o superiores.

Tanto en los equipos cedidos como en los averiados el adjudicatario reinstalará el software estándar que facilitará el Consorcio de Aguas en forma de disco master de SO y aplicaciones, completando la funcionalidad con los drivers particulares de cada equipo. Los técnicos del Consorcio completarán la instalación integrando los PC's en el dominio y dando autorización a los usuarios.

Estimamos unas 15 reconfiguraciones de equipos al año por causas de roturas, discos rotos, placas base, etc.

- En el caso de que la avería denunciada afecte al disco duro y su reparación conlleve la pérdida de programas comerciales de una sola carga que residan en el disco duro, se deberá reponer los programas en el disco reparado, cuyos originales serán proporcionados por el Consorcio de Aguas, salvo que esta opción no sea posible.
- La empresa deberá garantizar bajo su responsabilidad, la previsión y disponibilidad de cualquier clase de repuestos necesarios para el mantenimiento de los equipos, impresoras y escáner amparados por el contrato. No obstante, si conseguir dichos repuestos resultase imposible, difícil o excesivamente onerosa su obtención, serán sustituidos los elementos y equipos averiados o defectuosos, por otros de iguales o superiores prestaciones.
- El personal de la empresa deberá estar ubicado geográficamente de forma que pueda prestar sus servicios en cualquiera de las sedes principales del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia especificadas anteriormente, en menos de 45 minutos desde la notificación de la avería, a efectos de poder realizar eficientemente el servicio contratado.



Así mismo, durante la duración del contrato, el Consorcio podrá solicitar una actualización general de firmware y/o BIOS del total o de parte de los equipos debido a razones de seguridad.

Por otro lado, durante la duración del contrato el Consorcio podrá solicitar al adjudicatario la revisión y actualización del inventario de equipos, debiendo realizarse esta revisión y actualización de forma presencial para garantizar la ubicación y correcto etiquetaje de los equipos.

4.- Condiciones de la oferta.

Se aportarán datos concretos respecto a cada uno de los siguientes apartados:

- Actividad de la empresa: fabricante, distribuidor o empresa de mantenimiento.
- Tipos de equipos y marcas mantenidas.
- Valoración económica de materiales disponibles en almacenes propios en la sede o sedes de Bizkaia y resto del Estado.

Siguiendo el esquema de la relación de equipos detallada en la cláusula segunda de este pliego, se detallará el precio anual de mantenimiento individualizado por cada equipo y el importe global de la oferta, en los dos casos excluido el IVA.

5.- Seguimiento del servicio.

La empresa adjudicataria nombrará un responsable, que se encargará del seguimiento y control de los trabajos a realizar por el personal de su empresa, así como de verificar su nivel de calidad. Dicho responsable será el interlocutor con el Consorcio de Aguas.

Mensualmente se mantendrá una reunión de seguimiento del servicio entre dicho responsable y el Consorcio de Aguas con objeto de analizar las incidencias detectadas y se enviará un informe resumen de todas las actuaciones con los tiempos empleados para la resolución de las mismas.

6.- Acuerdo de nivel de servicio (ans/sla).

Para la atención de las averías de elementos estándar:

- Tiempo de resolución: Se establece un tiempo máximo de resolución de un día laborable.

El tiempo de resolución será el comprendido desde la notificación del aviso a la empresa adjudicataria hasta el momento de su resolución u operatividad del elemento averiado.

Para la atención de las averías de elementos críticos:

- Tiempo de respuesta: Se establece en 2 horas.

Este tiempo será el comprendido entre la notificación emitida por Consorcio de Aguas hasta el inicio de la intervención por parte del técnico de mantenimiento.

- Tiempo de resolución: Se establece un tiempo máximo de resolución de 4 horas.

El tiempo de resolución será el comprendido desde la notificación del aviso a la empresa adjudicataria hasta el momento de su resolución u operatividad del elemento averiado.



Para los elementos críticos el servicio será 24 x 7.

- Debido a la criticidad de estos elementos, se establecerá un plan de contingencias entre los responsables informáticos de Consorcio de Aguas y el contratista.
- El inventario que se facilite tendrá identificados los diferentes elementos.

El nivel de cumplimiento global debe ser igual o superior al 85 % del volumen de incidencias comunicadas por Consorcio de Aguas y cerradas en el mes evaluado.

7.- Penalizaciones.

Mensualmente se calculará el tiempo medio de resolución de las averías surgidas en ese periodo.

Si el resultado del tiempo de resolución es inferior al fijado en el apartado anterior, se aplicará una penalización del 1% sobre el importe mensual del contrato por cada punto porcentual por debajo del establecido.

- En el caso en que se haya incurrido en penalización, el importe resultante se descontará del importe correspondiente a la factura que se emita.

8.- Confidencialidad.

El contratista mantendrá la más absoluta confidencialidad sobre los datos y documentos utilizados en la prestación del servicio.

9.- Disponibilidad 24 horas/365 días.

Los tiempos de respuesta y resolución solicitados en el presente "Pliego de Prescripciones Técnicas" para los elementos críticos incluyen la realización de los trabajos durante las 24 horas de los 365 días del año.

Para el resto de elementos podría precisarse, excepcionalmente, esta circunstancia previa consulta al responsable del contrato de la empresa adjudicataria.

10.- Recepción y seguimiento de las incidencias.

El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios un teléfono único para toda la gestión de todas las Incidencias reportadas, así como una cuenta de correo mediante los cuales poder abrir y realizar el seguimiento de las incidencias.

Indicará en la oferta la disponibilidad de realización y seguimiento de las incidencias mediante el acceso a la aplicación WEB de gestión de incidencias del licitante.

Aunque actualmente no esté disponible, se podrá exigir en el futuro al adjudicatario el uso de la aplicación de incidencias del Consorcio para la gestión y documentación de aquellas incidencias que estén relacionadas con el contrato.



11.- Documentación a facilitar por el licitante.

Se deberá facilitar en la oferta la siguiente información:

- Características generales de la empresa: medios técnicos y humanos.
- Descripción individualizada del equipo humano propuesto: datos personales, académicos y perfil profesional.
- Se acreditará también el nivel de conocimiento respecto al parque instalado en el Consorcio de Aguas y expedido por las empresas fabricantes, especialmente de HP.
- Relación de clientes significativos dentro y fuera de Bizkaia.
- Número de oficinas y su ubicación.
- Mejoras ofertadas al contrato.
- Planteamiento del servicio: plan y organización del trabajo que se propone para garantizar que sus prestaciones mantengan el nivel de calidad exigido, con indicación expresa del nivel de servicio ofertado:
 - Periodo de atención
 - Sistema de recepción de avisos
 - Tiempo de respuesta
 - Tiempo de resolución normalizado
 - Tiempo de resolución para equipos críticos

12.- Normas de Seguridad.

El adjudicatario se compromete a cumplir las siguientes normas de comportamiento respecto a los sistemas de información:

- No introducir software microinformático ajeno al del Consorcio de Aguas.
- No divulgar la estructura de ficheros, la existencia de los mismos ni las funcionalidades de los aplicativos desarrollados o de los que se tuviera conocimiento.
- No difundir ni publicar los sistemas de seguridad de la información.
- No revelar la información obtenida de los sistemas de información del Consorcio, ni la documentación que se le suministre o la que pudiera tener acceso en el desempeño de sus funciones, con independencia del soporte en que se encuentre contenida.
- Acceso exclusivo a la información necesaria para el desempeño de las funciones encomendadas.

Además, el adjudicatario adquirirá los siguientes compromisos, que a continuación se describen en cuanto a materia de seguridad se refiere:

- Los equipos conectados a la Intranet del Consorcio no podrán conectarse a ningún sistema informático o de telecomunicaciones ajeno al CABB.
- Los equipos o sistemas que por su actividad requieran conexión a servicios externos al CABB deberán estar aislados, es decir, separados física y lógicamente de la Intranet corporativa.
- Esta expresamente prohibido la instalación de modems (o similar) en equipos (PC's, Servidores, etc.) conectados a la red del CABB.



Bilbao Bizkaia Ur Partzuergoa
Consortio de Aguas Bilbao Bizkaia

Bilbao, 9 de noviembre de 2018

El Gestor del Contrato
David Alonso

Subdirector de Informática
Jose Luis Unzueta