

---

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA INFORMÁTICO NO INCLUIDOS EN UN CONTRATO ESPECÍFICO”.**

---

**ARTÍCULO 1.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es el mantenimiento y reparación de los elementos del sistema informático no incluidos en un contrato específico, en concreto, servidores, ordenadores personales, monitores, impresoras y otros periféricos o componentes electrónicos del sistema informático municipal.

Se trata de realizar la reparación y/o sustitución de aquellos elementos que no pueden ser realizados por la Sección de Informática debido a la falta de las herramientas necesarias y de la posibilidad de adquisición de los componentes a sustituir.

En el caso de que se tenga que realizar la sustitución de piezas defectuosas, éstas se facturarán según el vigente precio de venta al público.

**ARTÍCULO 2.- HORARIOS DE ATENCIÓN**

Los avisos se realizarán mediante correo electrónico o por llamada telefónica, por lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar una dirección de correo electrónico y un número de teléfono donde poder notificar los mismos.

El horario de aviso por avería será de 8 h. a 15 h. de lunes a viernes durante los días laborables. Existen servicios municipales que por motivos de sus funciones tienen una jornada laboral excepcional:

- Policía Local
- Bomberos
- Instalaciones Deportivas Municipales
- Casa de Cultura
- Teatro Apolo

Se valorará la posibilidad de atender estas dependencias fuera del horario genérico, esto es, en horario de 24 horas, 7 días a la semana, 365 días al año.

**ARTÍCULO 3.- TIEMPOS DE RESPUESTA**

La intervención de la empresa adjudicataria se iniciará a partir del aviso que realice la Sección de Informática para horario normal laborable, y para los horarios excepcionales de la persona responsable de cada sección en ese momento.

Se definen los siguientes tiempos de respuesta de acuerdo a la funcionalidad de los equipos:

- Equipos críticos: servidores y otros equipos cuya parada suponga la interrupción de un servicio crítico, relacionados en **Anexo I**: se exige un tiempo de respuesta de 2 horas laborables.
- Equipos personales, ordenadores, impresoras, scanners y cualquier elemento informático utilizado por el personal del Ayuntamiento: se exige un tiempo de respuesta de 24 horas laborables.

A efectos de lo establecido en los dos párrafos anteriores, se entiende por “elemento” cualquiera de los siguientes:

- La CPU completa, con todos los dispositivos de lectura y/o grabación, comunicaciones, etc, instalados en la misma.
- El monitor.
- El teclado.
- El ratón.
- La impresora.
- Cualquier otro periférico.

En cualquier caso, el tiempo de respuesta máximo será de 24 horas a partir de la llamada de aviso, adaptándose dicha intervención al horario de las dependencias donde ocurra la incidencia a resolver.

Si la empresa estima que el tiempo de reparación de un elemento va a exceder de 48 horas (comprendidas en días laborables), deberá situar en las dependencias del Ayuntamiento un elemento de características similares al retirado que permita continuar el servicio prestado por aquél.

Todas las reparaciones se pondrán en conocimiento de la Sección de Informática, quién valorará si se realizará la reparación o la sustitución completa del equipo, conforme a la comparación del gasto a realizar.

#### **ARTÍCULO 4.- COSTE POR REPARACIÓN**

El coste de la reparación se compondrá del precio por salida (si lo hubiera) más el tiempo de reparación por su precio unitario, más el coste de las piezas sustituidas a precio de venta al público.

El tiempo de reparación se entenderá como el efectivamente empleado en ella, sin que puedan computarse tiempos de espera por falta de piezas o factor similar.

Si bien el coste de la reparación ha de ofertarse como precio/hora, la facturación se realizará por fracciones de media hora.

#### **ARTÍCULO 5.- CRITERIOS DE VALORACIÓN**

- **Horario de atención general de 8 a 15 horas:**

- Precio fijo de salida: Máximo 1 punto. Se concederá 1 punto a la proposición más económica, minorándose la puntuación para el resto de las ofertas de forma proporcional al precio ofertado.
- Precio por hora de intervención: Máximo 4 puntos. Se concederán 4 puntos a la proposición más económica, minorándose la puntuación para el resto de las ofertas de forma proporcional al precio ofertado.

- **Horario de atención de 24 x 7 x 365 horas:**

- Precio fijo de salida: Máximo 1 punto. Se concederá 2 puntos a la proposición más económica, minorándose la puntuación para el resto de las ofertas de forma proporcional al precio ofertado.
- Precio por hora de intervención: Máximo 4 puntos. Se concederán 3 puntos a la proposición más económica, minorándose la puntuación para el resto de las ofertas de forma proporcional al precio ofertado.

## ANEXO I

### EQUIPOS QUE SE CONSIDERAN CRÍTICOS

LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE		
EQUIPOS HARDWARE	OBSERVACIONES	UNIDADES
SERVIDORES VIRTUALIZADOS	Fujitsu RX-2530 M1/M2	1
	HP Proliant ML310e Gen8	2
	HP Proliant ML150 Gen9	1
	DELL PowerEdge R510	1
	HP Proliant ML310e Gen8 y 2	1
	HP Proliant DL360 G5	1
SERVIDORS FÍSICOS	IBM System X3650	1
	IBM System X3200	1
	HP WorkStation Z400	1
	HP Prolant ML 110 Gen8	1
BACKUP NAS	IOMEGA	2
	QNAP	4
SWITCHS	HP Procurve 5407 zl	1
	HP Procurve 5308xl	1
	HP Procurve 1810G-24	1
	ALCATEL OmniStack LS6224	2