



Expediente:	2021/00001545L
Procedimiento:	Expedientes de Contratación de Servicios
Asunto:	Mantenimiento y reparación de los elementos del sistema informático no incluidos en un contrato específico.
INFORMÁTICA	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ASUNTO: Contratación del servicio de mantenimiento y reparación de los elementos del sistema informático no incluidos en un contrato específico

1. Objeto del contrato.

El objeto del presente contrato es la contratación del servicio de 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 (solo lo puede realizar distribuidores autorizados).

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

2. Horarios de atención

Los avisos por avería se realizarán mediante correo electrónico, por llamada telefónica, o cualquier otro sistema de gestión de incidencias por lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar esa información para poder notificar cualquier incidencia.

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
- Conservatorio de Música
- S.A.C.

Se valorará la posibilidad de atender estas dependencias fuera del horario genérico, esto es, en horario de 24x7x365.

3. Tiempos de respuesta

La intervención de la empresa se iniciará a partir del primer 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 (en el **Anexo I** se relacionan los equipos que se consideran críticos).

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.
- Impresoras (en local o en red)
- Cualquier otro periférico.

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

Si la empresa estima que el tiempo de reparación del equipo excederá las 48 horas (comprendidas en días laborables), deberá situar en las dependencias del ayuntamiento otro de características similares al retirado que permita continuar el servicio prestado por el averiado.

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

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.

ANEXO I

LISTADO DE EQUIPOS HARDWARE

EQUIPOS HARDWARE	OBSERVACIONES	UNIDADES
SERVIDORES VIRTUALIZADOS	Fujitsu RX-2530 M1	1
	Fujitsu RX-2510 M2	1
	DELL PowerEdge R630	1
	DELL PowerEdge R440	2
	DELL PowerEdge R510	1
	HP Proliant ML310e Gen8	3
	HP Proliant ML150 Gen9	1
BACKUP NAS	QNAP TS-669 Pro	1
	QNAP TS-469 Pro	2
	QNAP TS-453 Be	2
	QNAP TS-251 +	1
SWITCHS	HP Procurve 5406zl	1
	HP Procurve 5308xl	1
	HP Procurve 1810G-24	1
	ALCALTEL OmniStack LS6224	2