



AYUNTAMIENTO DE
**San Sebastián
de los Reyes**

*Pliego de prescripciones técnicas que ha
de regir el contrato de asistencia técnica y
mantenimiento integral de recursos
informáticos del Ayuntamiento de San
Sebastián de los Reyes*

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS
QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y
MANTENIMIENTO INTEGRAL DE
RECURSOS INFORMÁTICOS DEL
AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE
LOS REYES**

C.I.F.: P-2813400-E

Fdo. Alicia Herrero Fernández

Jefa de Servicio de Nuevas Tecnologías





Índice

1	OBJETO DEL CONTRATO	3
2	OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.....	3
3.	ANEXO - INVENTARIO DE PCS Y PERIFÉRICOS OBJETO DE LOS TRABAJOS DE MATENIMIENTO A DESARROLLAR Y LISTADO DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES CON EQUIPOS INFORMÁTICOS.....	6
3.1.	ORDENADORES PERSONALES EXISTENTES	6
3.2.	IMPRESORAS EXISTENTES y OTROS PERIFÉRICOS	7
3.3.	DISPOSITIVOS MÓVILES TIPO PDA.....	9
3.4.	DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS POR EDIFICIOS MUNICIPALES	10

C.I.F.: P-2813400-E



1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el mantenimiento y asistencia técnica integral (comprendiendo la gestión de garantías y la sustitución y reparación de componentes y piezas) de la totalidad del parque microinformático del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (en adelante el Ayuntamiento), es decir: los puestos informáticos personales (instalación, configuración y solución de incidencias de PCs con adaptadores Ethernet, impresoras y otros periféricos), su software básico (instalación, configuración y solución de incidencias de sistemas operativos, herramientas ofimáticas, antivirus, navegador de Internet, cliente de correo electrónico) y aplicaciones corporativas municipales. De igual forma, se gestionarán las incidencias relacionadas con los dispositivos móviles corporativos tipo PDA (configuración del correo electrónico y migración puntual de datos de un terminal a otro). Todo el equipamiento existente se detalla en el listado adjunto como *Anexo*.

2 OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Se describen a continuación las diferentes obligaciones que se deberán cumplir:

- Gestión con los diferentes proveedores de las garantías residuales de equipos adquiridos a lo largo de los últimos años y que se encuentren en vigor.
- Resolución de todas las incidencias, averías, etc. tanto las relativas al software como al hardware en el parque informático del Ayuntamiento detallado en el *Anexo* del presente pliego, según las condiciones especificadas.
- Gestión directa o indirecta de todas las incidencias que se presenten en los nuevos equipos que se adquieran por parte del Ayuntamiento o sean cedidos al mismo, sin hacer distinciones de fabricantes o suministradores.
- Atención de las incidencias relacionadas con los terminales móviles corporativos tipo PDA.
- Realización de diferentes modalidades de mantenimiento:
 - Correctivo y preventivo (cada 6 meses como mínimo): Se detallarán las revisiones periódicas programadas de todo el equipamiento y el alcance pormenorizado de las mismas.
 - Perfectivo: adecuando los puestos de trabajo con optimización o implantación de nuevas versiones de productos.

En cualquier caso, las revisiones que requieran una interrupción prolongada del trabajo de un equipo, el adjudicatario deberá acordar el momento más idóneo para su realización con el responsable de la Sección afectada.

- Realización de un inventario completo de los equipos, incluyendo ubicaciones de los mismos, a los dos meses de la firma del contrato, y una actualización del mismo otros dos meses antes de la finalización del mismo.
- Sustitución temporal de los equipos averiados, hasta la solución definitiva de los problemas de funcionamiento, por otros de no inferiores características y funcionalidades, previa aceptación por el Ayuntamiento, o bien a propuesta de éste, ante reiteradas incidencias y anomalías.
- En el caso de baja de material informático, el adjudicatario se encargará de su retirada y gestiones oportunas para el reciclado del mismo. En todo caso, el adjudicatario se asegurará de la completa destrucción de los datos de los equipos afectados antes de proceder a su baja definitiva.

- Observación de absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que el adjudicatario pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación, de acuerdo con la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal y sus reglamentos de desarrollo.
- Entrega a las personas designadas por la Sección de Sistemas de Información del Ayuntamiento, de la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.
- Realizar mensualmente y de forma digitalizada, un informe de asistencias técnicas incluyendo tipo de equipo, marca, modelo, incidencias (exceso en tiempo de respuesta o en tiempo de reparación de la avería), causas de la incidencia, etc. La entrega de los datos reseñados será condición necesaria para que el Ayuntamiento proceda al pago periódico de las cantidades correspondientes del objeto de este contrato.

Con el presente procedimiento, el objetivo fundamental que se persigue es el mantenimiento integral y permanente de los equipos informáticos de usuario del Ayuntamiento en una situación óptima de operación, minimizando el tiempo de resolución de averías y el impacto sufrido por los empleados municipales por los fallos y averías de sus equipos. La empresa adjudicataria asumirá todos los costes derivados de dicho servicio que se entienden incluidos en las condiciones reflejadas en el presente pliego.

Solicitud de Asistencia técnica.

El Ayuntamiento dispone de un sistema de gestión de incidencias integrado en la Intranet Municipal (aplicación a medida, desarrollo propio). Dicho sistema podrá ser utilizado por el adjudicatario tanto para recibir y gestionar las incidencias producidas como para informar de su cierre y solución en horario de 8:00 a 15:00.

Para las incidencias producidas en horario de tarde (de 15:00 a 21:00) la recepción de las mismas se podrá producir vía telefónica mediante un número designado a tal efecto, procediendo al alta de la misma en el sistema tras su solución o al día siguiente para que quede constancia de dichas intervenciones.

Tiempo de respuesta, horario de servicio y recursos aportados.

- El tiempo de respuesta (entendido como tiempo transcurrido desde la notificación de la avería hasta la resolución de la misma) estipulado para la resolución de las averías que se produzcan en los equipos objeto del presente contrato, será como máximo de una jornada laboral (los sábados, domingos y festivos no contabilizarán).
- Para la prestación de este servicio de asistencia técnica, soporte y mantenimiento, así como para otras tareas (instalación de equipos de nueva adquisición, reinstalaciones, ayuda a usuarios, reconfiguraciones de equipos, revisiones, etc.), el licitador desplazará los técnicos que considere oportunos en función de la demanda de servicios que se produzca quedando todas las horas de asistencia cubiertas por el presente pliego.
- El servicio será presencial de lunes a viernes con un mínimo de 45 horas semanales, según se describe a continuación:
 - 35 horas semanales realizadas de 8:00 a 15:00 horas: el licitador desplazará permanentemente a las dependencias municipales un técnico que se encargará de



recibir, gestionar y resolver todas las incidencias que se produzcan. La gestión completa de las mismas se realizará a través del sistema informático disponible. En determinados momentos, es posible que se produzca la necesidad de aumentar el número de técnicos para lo cual el licitador actuará con el objetivo de cumplir permanentemente el tiempo de respuesta contratado, dicho refuerzo no computará como horas presenciales consumidas. El número de incidencias producidas de media es de 8 al día en esta franja horaria.

- o 10 horas semanales en horario ajustado a las necesidades del servicio. Es decir, podrán consumirse durante la mañana (de 8:00 a 15:00 horas) o la tarde (de 15:00 a 21:00 horas).
- Adicionalmente a las horas anteriormente detalladas, el licitador deberá ofrecer una bolsa de 100 horas de asistencia presencial (mínimo) a utilizar fuera de horario laboral. Esta bolsa de horas se podrá consumir únicamente previa aprobación por el Ayuntamiento.
- Se prestará servicio telefónico de lunes a viernes, de 15:00 a 21:00 h. Para ello, el licitador proporcionará un teléfono de atención de incidencias. Si por la gravedad de la situación se requiere el desplazamiento de un técnico, éste se personará en las instalaciones municipales hasta finalizar la solución de la incidencia, tras lo cual debe dejarse constancia en el sistema informático, bien en el momento o bien al día siguiente. El número de incidencias producidas de media es de 3 a la semana en esta franja horaria.
- El licitador aportará vehículo propio para uso de sus técnicos. Dicho vehículo será necesario para permitir el traslado del técnico y el material informático a las dependencias municipales.
- En el caso de que el Ayuntamiento considere que el personal técnico asignado por el adjudicatario al proyecto no satisfaga sus expectativas, podrá solicitar el cambio inmediato del mismo. Asimismo, el licitador no podrá variar dicho personal técnico asignado sin la aprobación previa del Ayuntamiento.

C.I.F.: P-2813400-E

Periodo de convivencia con actual adjudicatario.

Una vez adjudicado el presente contrato y fijada una fecha de inicio para la prestación del servicio, el personal técnico del adjudicatario deberá convivir durante al menos diez días laborables con el actual prestador del servicio de asistencia técnica y mantenimiento de los recursos informáticos del Ayuntamiento. Durante este periodo el adjudicatario saliente procederá a traspasar todas sus funciones, documentación, etc al nuevo prestador. Este periodo de convivencia no será facturado por el adjudicatario entrante.



3. ANEXO - INVENTARIO DE PCS Y PERIFÉRICOS OBJETO DE LOS TRABAJOS DE MATENIMIENTO A DESARROLLAR Y LISTADO DE DEPENDENCIAS MUNICIPALES CON EQUIPOS INFORMÁTICOS

3.1. ORDENADORES PERSONALES EXISTENTES

Marca	Modelo	Finalización garantía	Cantidad
Fujitsu Siemens	P5915	fuera de garantía (diciembre 09)	31
Fujitsu Siemens	P5905	fuera de garantía (diciembre 09)	15
Fujitsu Siemens	P5905	fuera de garantía (marzo 10)	26
Fujitsu Siemens	P5710	fuera de garantía (julio 10)	7
Fujitsu Siemens	P5710	fuera de garantía (agosto 10)	4
Fujitsu Siemens	P5916	fuera de garantía (agosto 10)	2
Fujitsu Siemens	P5925	fuera de garantía (octubre 10)	2
Fujitsu Siemens	P3500	noviembre 10	4
Fujitsu Siemens	P5925	diciembre 10	2
Fujitsu Siemens	P5925	enero 11	21
Fujitsu Siemens	Esprimo E	febrero 11	10
Fujitsu Siemens	Esprimo E	abril 11	6
Fujitsu Siemens	Esprimo E	mayo 11	13
Fujitsu Siemens	Esprimo E	septiembre 11	21
Fujitsu Siemens	Esprimo E	diciembre 11	14
Fujitsu Siemens	Esprimo E	marzo 12	45
Fujitsu Siemens	P5700	fuera de garantía	85
Fujitsu Siemens	P5905	fuera de garantía	20
Varios	Varios (HP, INVES, Clónicos, SIEMENS)	fuera de garantía (anteriores a octubre 2005)	312
Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V8010	fuera de garantía	6
Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V2040	fuera de garantía	3

C.I.F.: P-2813400-E



Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V3505	fuera de garantía	5
Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V3500	fuera de garantía (diciembre 09)	1
Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V3505	fuera de garantía (marzo 10)	2
Fujitsu - Portátil	AMILO PRO V3505	fuera de garantía (julio 10)	3
Fujitsu - Portátil	ESPRIMO MOBILE	febrero 11	9
Fujitsu - Portátil	ESPRIMO MOBILE	abril 11	2
Fujitsu - Portátil	ESPRIMO	agosto 11	2
Fujitsu - Portátil	ESPRIMO	agosto 12	3
Fujitsu - Portátil	ESPRIMO	septiembre 12	1

3.2. IMPRESORAS EXISTENTES y OTROS PERIFÉRICOS

Marca	Modelo	Garantía	Cantidad
HP	2420n	fuera de garantía	6
HP	5500n color	fuera de garantía	1
HP	1320	fuera de garantía	5
HP	5550n color	fuera de garantía	1
HP	1320n	fuera de garantía	2
HP	1320	fuera de garantía	10
HP	1320tn	fuera de garantía	2
HP	2430dtn	fuera de garantía	2
HP	2600n color	fuera de garantía	1
HP	3550n	fuera de garantía	1
HP	DJ 6940	fuera de garantía (diciembre 09)	1
HP	LJ P2015n	fuera de garantía (diciembre 09)	1
HP	LJ 3600n color	fuera de garantía (diciembre 09)	1
HP	PhotoSpart Pro B9180	fuera de garantía (diciembre 09)	1
HP	LJ 2600n color	fuera de garantía (enero 10)	1

C.I.F.: P-2813400-E



HP	LJ 2015n	fuera garantía (marzo 10)	2
HP	LJ 2015	fuera garantía (marzo 10)	2
HP	LJ color 3600n	fuera garantía (marzo 10)	2
HP	LJ P2015n	fuera garantía (abril 10)	1
HP	LJ 2600n color	fuera garantía (mayo 10)	1
HP	LJ P2015x	fuera garantía (mayo 10)	1
HP	LJ 3015x	fuera garantía (mayo 10)	2
HP	DJ 9800	fuera garantía (mayo 10)	1
HP	LJ P2015	fuera garantía (mayo 10)	2
HP	LJ 2015n	fuera garantía (septiembre 10)	11
HP	LJ P2015dn	fuera garantía (noviembre 10)	4
HP	LJ P2015	fuera garantía (diciembre 10)	5
HP	LJ P2015n	fuera garantía (diciembre 10)	6
HP	LJ 2600 n color	fuera garantía (diciembre 10)	1
HP	LJ P2015	fuera garantía (abril 11)	6
HP	LJ P2015n	fuera garantía (junio 11)	3
HP	LJ P3005x	fuera garantía (junio 11)	1
HP	LJ P2055DN	fuera garantía (enero 12)	5
Varios	Epson 5900, 6200....	fuera de garantía	43
Escáner HP	SCANJET 8200	fuera garantía (diciembre 09)	1
Escáner HP	SCANJET 8200	fuera garantía (enero 10)	1
Escáner HP	SCANJET 8270	fuera garantía (marzo 10)	2
Escáner HP	SCANJET 8270	fuera garantía (junio 10)	1

C.I.F.: P-2813400-E

Escáner HP	SCANJET 8270	fuera garantía (septiembre 10)	1
Escáner Fujitsu	SCANSNAP S500	diciembre 10	1
Escáner Fujitsu	SCANSNAP S500	enero 12	4

3.3. DISPOSITIVOS MÓVILES TIPO PDA

En la actualidad se cuenta con 28 dispositivos móviles Blackberry con acceso a Internet y correo electrónico corporativo.

C.I.F.: P-2813400-E





3.4. DISTRIBUCIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS POR EDIFICIOS MUNICIPALES

Edificio Municipal	PCs	Impresoras	Impresoras Red
Casa Consistorial	63	20	8
Biblioteca Central	15	3	3
Biblioteca Plaza Iglesia	16	3	0
Canal Norte	19	7	0
Caserón	117	12	27
Centro Barrio	5	0	3
Centro Empresas	26	6	1
Centro Formación	26	0	2
CEGA	9	5	0
Centro Municipal Servicios	53	6	5
Escuelas Infantiles	7	0	2
Escuela Música	4		
Festejos	5	2	1
Hoya	24	8	3
Juventud	59	9	4
Centro de Mayores	14	0	1
Delegación de la Mujer	9	4	2
Centro Actúa	9	3	2
Pablo Iglesias	38	9	4
Polideportivo	15	8	3
Policía Local	76	13	15
Servicios Económicos	68	24	20
TOTAL	677	80	55