

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

1. Objeto.

El presente pliego de condiciones técnicas tiene por objeto la contratación de un servicio de atención, seguimiento y resolución de consultas e incidencias relacionadas con el equipamiento informático del puesto de trabajo del Ayuntamiento de Granada.

2. Definiciones.

2.1 CAU: Soporte para garantizar la continuidad operativa de los puestos de trabajo municipales informatizados.

2.2 Red Municipal (RM), conjunto de elementos físicos y lógicos que integran la red informática del Ayuntamiento de Granada.

2.3 Mantenimiento de equipamiento: Soporte para garantizar la continuidad operativa a nivel físico de los dispositivos que integran la RM.

2.4 Variación del parque: Modificación de las características del parque debido a la renovación, ampliación o reducción de puestos de trabajo o a su virtualización.

3. Especificaciones.

3.1 CAU.

3.1.1 Alcance.

El CAU dará soporte a cualquier demanda de información o requerimiento de soporte sobre cualquiera de los elementos que integran un puesto de trabajo informatizado del Ayuntamiento de Granada. Será responsabilidad del contratista habilitar los medios que permitan iniciar el procedimiento de resolución. Por tanto, en caso de anomalía física será responsabilidad del contratista la resolución íntegra del problema. Tal responsabilidad se extenderá a los casos de anomalía lógica salvo que requieran necesariamente el concurso del personal técnico municipal.

3.1.2 Niveles de servicio.

El CAU contará con los siguientes niveles de servicio:

3.1.2.1 Atención telefónica.

Los usuarios de los recursos de información municipales contarán con un número de teléfono único al que recurrirán en caso de requerir servicio en alguno de los recursos que integran o

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

inciden en su puesto de trabajo informatizado.

El primer nivel de servicio lo constituirá el propio canal telefónico que determinará la naturaleza de la incidencia y la registrará en un sistema de información creando una instancia de un procedimiento diseñado al efecto. Si la incidencia supone la intervención a nivel físico, la desviará al servicio de mantenimiento de equipamiento; en caso de que suponga intervención a nivel lógico y sea posible su resolución mediante el mero intercambio telefónico, se procederá en ese sentido. En caso contrario se desviará al siguiente nivel de servicio: soporte por acceso remoto. Cuando se trate de una petición de ayuda en cuanto al uso de los recursos de información, este nivel procederá a resolver la consulta, si es posible, mediante el mero intercambio telefónico o a mostrar mediante acceso remoto el procedimiento que resuelve la petición del usuario.

#### 3.1.2.2 Soporte por acceso remoto.

Este nivel de soporte supone el acceso remoto al equipo afectado, previa -en su caso- la correspondiente autorización por parte del usuario, y la operación en él de forma que sea subsanada la anomalía o mostrada la solución a la consulta. En caso de que esta actuación no resuelva el problema o la consulta, se desviará la incidencia al nivel siguiente: soporte “in situ”.

#### 3.1.2.3 Soporte “in situ”.

Este nivel de soporte, supone la actuación presencial en el puesto de trabajo del usuario de personal capacitado para la resolución de cualquier problema funcional causado por la lógica incorporada al puesto, cualquier avería del soporte físico, o la ayuda al peticionario de la consulta realizada.

3.1.2.4 El CAU se responsabilizará de la reinstalación de los ordenadores con sus aplicaciones correspondientes cuando sea necesario, así como de su conexión y parametrización.

3.1.2.5 Cuando la solución de la incidencia o de la consulta requiera del concurso de personal adscrito al Centro de Proceso de Datos, el CAU derivará la incidencia o consulta al responsable del servicio designado por el Ayuntamiento de Granada que lo asignará al personal municipal técnico especialista.

3.1.2.6 Protocolo de comunicación entre niveles. Se diseñará un protocolo de comunicación entre los diferentes niveles de atención que garantice:

Información transparente sobre el estado de la incidencia para los equipos técnicos de CAU y de Ayuntamiento de Granada.

Que la incidencia está escalada en cada momento en el nivel adecuado para su resolución.

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

La resolución de la incidencia en el menor tiempo posible.

El mantenimiento de una base de datos de soluciones estandarizadas que nutran a los distintos niveles de prestación del servicio.

### 3.1.3 Horario.

El horario de servicio será 24 x 7 los 365 días al año en función de los horarios de trabajo del servicio municipal afectado por la incidencia.

### 3.1.4 Servicio de atención prioritaria.

El sistema deberá soportar la identificación del usuario demandante y la iniciación, en su caso, de procedimientos de atención prioritaria. Los servicios que requieren soporte de atención prioritaria se definen en el Anexo I.

### 3.1.5 Sistema de información.

El servicio contará con un sistema de información automatizado que permitirá el inventario del equipamiento informático de todos los puestos integrados en la Red Municipal, así como el registro y seguimiento de cada una de las incidencias recibidas hasta su resolución. Incorporará utilidades para la explotación de la información resultante y será visible en su totalidad para el personal municipal responsable de la coordinación con el CAU.

### 3.1.6 Control de calidad.

Para cada nivel de servicio existirá un tiempo de repuesta medio objetivo así como un límite superior objetivo de este tiempo de respuesta. Asimismo el procedimiento de resolución de la incidencia finalizará con una evaluación por parte del usuario de la actuación realizada que como mínimo recogerá su índice de satisfacción así como cualquier comentario que quiera realizar.

## 3.2 Mantenimiento de equipamiento.

### 3.2.1 Alcance.

El objetivo de este servicio es la resolución de cualquier anomalía de origen físico en cualquiera de los dispositivos de la RM. Comprende los servicios profesionales y repuestos necesarios para la resolución de este tipo de incidencias. El contratista se comprometerá a un tiempo máximo de resolución de avería. En caso de que, para una incidencia concreta, se prevea un plazo de resolución superior al comprometido o que dicho plazo finalmente se supere, el contratista procederá a la sustitución temporal del equipo afectado.

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

El parque de equipamiento instalado se recoge en el anexo II.

A los efectos de mantenimiento de equipamiento, éste se clasificará en dos categorías:

3.2.1.1 Equipos en Garantía: Son aquellos para los que el fabricante está obligado a las reparaciones necesarias. El contratista será el encargado de gestionar ante aquél las reparaciones en los plazos previstos y a la asunción a su cargo de dichas reparaciones cuando, por cualquier razón, la garantía no fuera atendida.

3.2.1.2 Equipos fuera de garantía: El contratista vendrá obligado a la reparación de estos equipos en los plazos establecidos en la oferta.

3.2.2 Procedimiento.

Las incidencias serán recibidas por el CAU, registradas, caracterizadas y desviadas a este servicio.

3.2.3 Horario.

El horario será 24 x 7 los 365 días al año sometido a las disponibilidades de acceso a las dependencias municipales en función de los horarios de trabajo del servicio municipal afectado por la avería.

3.2.4 Servicio de atención prioritaria.

Se estará a lo dispuesto en el apartado 3.1.4.

3.2.5 Sistema de información.

Cada incidencia de esta naturaleza será tratada por un sistema de información automatizado que permitirá su registro y seguimiento hasta su resolución. Incorporará utilidades para la explotación de la información resultante y será visible en su totalidad para el personal municipal responsable de la coordinación con el CAU.

3.2.6 Control de calidad.

Se determinará un tiempo de respuesta medio objetivo así como un límite superior objetivo de dicho tiempo de respuesta. El procedimiento de resolución de la incidencia finalizará con una evaluación por parte del usuario de la actuación realizada que como mínimo recogerá un índice de satisfacción así como cualquier comentario que quiera realizar.

3.3 Inventario.

El adjudicatario se responsabilizará de la elaboración del inventario de dispositivos de la Red

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

Microinformática Municipal, su etiquetado y mantenimiento.

El inventario cerrado mensualmente será la referencia para la facturación del servicio.

4. Ampliación del servicio.

El servicio del Centro de Atención a Usuarios estará abierto a su extensión a empresas y organismos autónomos municipales. A tal fin se pactará un precio individual por puesto de trabajo de forma que pueda repercutirse en el precio del servicio cualquier posible incremento en el número de usuarios.

5. Contenido de las ofertas.

Las ofertas contendrán una memoria descriptiva de la organización del servicio demandado con especial incidencia en:

- a) Recursos personales y materiales asignados en cada función o nivel del servicio.
- b) Sistema de información a utilizar para el seguimiento del servicio.
- c) Sistema de información a utilizar para el mantenimiento del inventario del equipamiento informático del puesto de trabajo.
- d) Objetivos operacionales: Tiempos de respuesta medio y máximo objetivo para cada nivel de servicio, distinguiendo incidencias sobre el equipamiento físico y el equipamiento lógico así como puestos de trabajo de atención prioritaria.

Con objeto de controlar con precisión el coste del servicio individualizado, la oferta económica tendrá la siguiente estructura:

1. Precio por usuario del servicio de atención telefónica.
2. Precio por soporte lógico de puesto virtualizado o implementado sobre cliente ligero.
3. Precio por soporte lógico de puesto no virtualizado.
4. Precio de mantenimiento de equipo en garantía.
5. Precio de mantenimiento de equipo fuera de garantía.

El coste total propuesto se calculará aplicando precios globales y unitarios al inventario de dispositivos incluido en el anexo II. En ningún caso el precio total ofertado podrá rebasar el tipo de licitación.

6. Tipo de licitación.

El tipo de licitación para un año de servicio será de CIENTO OCHENTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA EUROS CON SESENTA Y OCHO CÉNTIMOS

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

(186.440,68 €) más TREINTA Y TRES MIL QUINIENTOS CINCUENTA Y NUEVE EUROS CON TREINTA Y DOS CÉNTIMOS (33.559,32 €) en concepto de IVA, lo que hace un total de DOSCIENTOS VEINTE MIL EUROS (220.000,00 €).

7. Régimen de facturación.

Las facturas se emitirán mensualmente y en ellas se detallará para el servicio de atención a usuarios, y a tenor del inventario vigente aceptado por las partes, los costes repercutibles a la administración municipal.

8. Variación del parque.

Mensualmente los incrementos o disminuciones en el parque instalado serán repercutidos en el coste en función de las características de la variación y los precios unitarios vigentes.

9. Adjudicación.

Los servicios contenidos en el presente pliego de condiciones técnicas serán adjudicados en su integridad a la oferta considerada globalmente más favorable sin que puedan realizarse adjudicaciones parciales.

10. Criterios de evaluación.

10.1 Precio: 50 puntos.

10.2 Objetivos de calidad: 35 puntos.

10.3 Sistemas de información: 15 puntos.

10.3 El precio ofertado se valorará según la siguiente expresión matemática:

$$v = (p - p_{\min}) / (p_{\max} - p_{\min}) * (v_{\min} - v_{\max}) + v_{\max}$$

donde v es la puntuación asignada a la oferta siendo valorada

p es el precio de la oferta a valorar

p<sub>min</sub> es el precio mínimo aceptable sin incurrir en baja temeraria.

p<sub>max</sub> es el tipo de licitación.

v<sub>min</sub> es la valoración mínima posible.

v<sub>max</sub> es la valoración máxima posible.

11. Duración del contrato.

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

La duración del contrato será de CUATRO AÑOS pudiendo prorrogarse anualmente mediante acuerdo expreso de ambas partes hasta un máximo de dos prórrogas, por lo que la duración máxima del contrato, incluidas prórrogas, será de SEIS AÑOS.

Granada, de 3 de noviembre de 2010  
EL DIRECTOR TÉCNICO DEL CPD

Fdo: José Antonio Salvador Rodríguez

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

ANEXO I. Puestos de atención prioritaria.

El Centro de Atención a Usuarios atenderá de manera preferente y de urgencia a los siguientes puestos de trabajo:

Puestos de Atención directa al Público.

- Servicio de Atestados de la Policía Local, cuando no haya ningún puesto operativo.
- Servicio de recepción de llamadas del Servicio de Extinción de Incendios.
- Los registros generales de entrada: Registro general, Registro de Gran Capitán y de cada oficina de Participación Ciudadana, ubicadas en cada zona: Zaidín, Ronda, Norte, Beiro, Genil, Albaicín, Chana, teniendo al menos un puesto operativo.
- Los que se determinen en algún momento mediante petición motivada.

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

ANEXO II

Inventario.

<b>Ordenadores</b>			
<b>Marca</b>	<b>Modelo</b>	<b>Tipo</b>	<b>Total</b>
IBM	ThinkCentre	8187-46G	239
IBM	ThinkCentre	8191-MG2	299
IBM	ThinkCentre	8305-42G	50
IBM	ThinkCentre	8212-CTO	74
IBM	ThinkCentre	8795-B2G	1
IBM	ThinkCentre	8973-79G	2
IBM	ThinkCentre	8187-EGG	4
IBM	ThinkCentre	8141-2LG	23
IBM	ThinkCentre	6269-UCCG	3
IBM	ThinkCentre	8084-7DG	14
IBM	ThinkCentre	8414-KGD	1
IBM	ThinkPad	2373-FG2	2
IBM	ThinkPad	2373-19G	6
IBM	ThinkPad	2373-7WG	5
IBM	ThinkPad	2366	2
IBM	ThinkPad	2008-CTO	3
IBM	ThinkPad	2657-52G	17
IBM	Personal Computer	PC-300	2
HP	Dx2000 MT	Dx2000 MT	1
HP	Pavilion Slimline	S7630	7
HP	HP COMPAQ	DC 5700	9
HP	HP COMPAQ	6710 B	1
HP	HP COMPAQ	DC 7800	31
HP	HP COMPAQ	DC 7900	158
HP	HP PAVILION	M9453ES	1
Dell	Optiplex	GX-260	112
HP	HP COMPAQ	DC 8000	29
Dell	Optiplex	GX-270	4
Dell	Optiplex	GX-110	1
Dell	Lattitude	D510	18
Dell	Lattitude	D520	5
Dell	Precision	340	5
NEC	POWERMATE	ML450	3
NEC	Utow-Ver	Vra ID00A9	4
NEC		S17PD	1
Acer	AcerPower	F6	29

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

Compaq	Deskpro	EN	2
Inves	Portatil	EL81	13
Inves	Sierra	4456E	39
Toshiba	Tecra		1
Toshiba	Satellite	Satellite	1
GRAEF	EPC	6007	25
Clonico	Clonico	Clonico	20
<b>Total</b>			<b>1267</b>

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

<b>Marca</b>	<b>Impresora Modelo</b>	<b>Total</b>
Lexmark	E-321	26
Lexmark	E-342N	2
Lexmark	E-320	40
Lexmark	E-250	1
Lexmark	E-332N	19
Lexmark	2491-100	1
Lexmark	E-120	4
Lexmark	E-310	7
Lexmark	E-312	13
Lexmark	E-323	1
Lexmark	E-330	3
Hewlett-Packard	LaserJet 5	1
Hewlett-Packard	LaserJet 6L	2
Hewlett-Packard	LaserJet 6P	1
Hewlett-Packard	LaserJet 110	1
Hewlett-Packard	LASERJET 1006	2
Hewlett-Packard	LaserJet 1022	1
Hewlett-Packard	LaserJet 1200	1
Hewlett-Packard	LaserJet 2550	1
Hewlett-Packard	LaserJet 3030	1
Hewlett-Packard	LaserJet 5000	1
Hewlett-Packard	LaserJet P1020N	1
Hewlett-Packard	LASERJET P2025	1
Hewlett-Packard	LaserJet P2015	18
Hewlett-Packard	LaserJet P2515M	1
Hewlett-Packard	LASERJET 2600N	1
Hewlett-Packard	LASERJET P3005N	3
Hewlett-Packard	LaserJet 398A	1
Hewlett-Packard	DeskJet 520	2
Hewlett-Packard	DeskJet 600	3
Hewlett-Packard	DeskJet 690A	1
Hewlett-Packard	DeskJet 720G	1
Hewlett-Packard	DeskJet 895 CXI	1
Hewlett-Packard	DeskJet 1125C	2
Hewlett-Packard	DeskJet 1220C	4
Hewlett-Packard	DeskJet 1256	1
Hewlett-Packard	DeskJet 4260	2
Hewlett-Packard	DeskJet 5652	1
Hewlett-Packard	DeskJet 5740	1

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

Hewlett-Packard DeskJet 5940	2
Hewlett-Packard DESKJET 6940	1
Hewlett-Packard Officejet 6315	4
Hewlett-Packard Officejet 7210	6
Hewlett-Packard PhotoSmart 2710	1
Hewlett-Packard PhotoSmart 7960	1
Hewlett-Packard PhotoSmart 8050	1
Hewlett-Packard DesignJet 800	2
Brother HL-1230	2
Brother HL14	1
Brother DCP-115C	1
Brother DCD 9040CN	1
Brother MFC 9840CDW	1
Xerox Phaser	1
Canon IP4000	1
Canon PIXMA IP4200	1
Epson Stylus Color 1520	1
Epson Stylus Color 440	1
Epson Stylus Color 640	2
Epson Stylus D78	1
Epson Stylus CX660	1
Epson Stylus CX6600	1
Epson Stylus Photo R800	1
Epson Stylus CX3200	1
Epson Aculaser C2600	6
Epson Aculaser C2800	1
Ricoh Infotec IF4030	1
Zebra P430I	1
Memorex 1301	1
<b>Total</b>	<b>220</b>

Centro de Proceso de Datos  
Dirección Técnica

Dispositivos en garantía a septiembre de 2010 (incluidos en las anteriores relaciones)

Ordenadores

HP	HP COMPAQ	DC 7800	31
HP	HP COMPAQ	DC 7900	158
HP	HP COMPAQ	DC 8000	29
<b>Total</b>			<b>189</b>