

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD DEL SERVICIO DE INFORMÁTICA DEL CONSORCIO DE PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y SALVAMENTO DE LA ISLA DE TENERIFE.

Cláusula primera: Objeto del contrato.

Es objeto del presente contrato el servicio de informática del Consorcio, que comprende los siguientes lotes:

Lote 1: Servicio de informática que consistirá en el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y sistemas informáticos del Consorcio, conforme a las prescripciones técnicas que se indican posteriormente.

Los equipos a mantener son los que se detallan a continuación:

UBICACIÓN	Nº DE EQUIPOS	TIPO DE EQUIPO
SEDE	21	-PORTÁTILES: 2 equipos -ORDENADORES SOBRE MESA: 15 equipos -SERVIDORES: 1 equipo -EQUIPOS VIRTUALES: 3 equipos
PARQUE DE BOMBEROS DE SANTA CRUZ	17	-PORTÁTILES: 3 equipos -ORDENADORES SOBRE MESA: 14 equipos
PARQUE DE BOMBEROS DE LA OROTAVA	3	ORDENADORES SOBRE MESA: 3 equipos
PARQUE DE BOMBEROS DE SAN MIGUEL	4	ORDENADORES SOBRE MESA: 4 equipos
PARQUE DE BOMBEROS DE LA LAGUNA	4	ORDENADORES SOBRE MESA: 4 equipos
PARQUE DE BOMBEROS DE ICOD	4	ORDENADORES SOBRE MESA: 4 equipos
SEDE 112	3	-ORDENADORES SOBRE MESA: 2 equipos -EQUIPOS VIRTUALES: 1 equipo
TOTAL	56	

Lote 2: Servicio de informática que consistirá en el mantenimiento, hospedaje y mejora continua del sitio web corporativo y aplicaciones web del Consorcio.

Cláusula segunda: Contenido del Lote 1, relativo al servicio de informática que consistirá en el mantenimiento preventivo de los equipos y sistemas informáticos del Consorcio.

A) Soporte telefónico prioritario, garantizando un tiempo de repuesta a las llamadas recibidas, en días laborables y en horario de recepción de llamada de 8:00 a 15:00 horas, de una hora (1). En aquellos casos en que la consulta telefónica o asistencia remota no sea suficiente para resolver la incidencia, se prestará el servicio de forma presencial en un tiempo máximo de tres (3) horas.

B) Asistencia presencial en tareas de mantenimiento preventivo y/o correctivo. Las tareas a realizar en este apartado serían las siguientes:

- Instalación, Resolución de problemas y/o configuración de equipos informáticos, tanto en puestos usuarios como servidores.
- Instalación, Resolución de problemas y/o configuración de periféricos, siempre que dispongan del correspondiente software propietario del fabricante u homologado.
- Instalación, Resolución de problemas y/o configuración de Sistemas Operativos, siempre que dispongan de sus correspondientes licencias de uso.
- Instalación y actualización de programas antivirus, siempre que dispongan de sus correspondientes licencias de uso.
- Instalación, Resolución de problemas, actualización y/o configuración de paquetes de software informático solicitados por el Consorcio, siempre que dispongan de sus correspondientes licencias de uso.
- Desfragmentación de las unidades de almacenamiento.
- Limpieza del hardware, con carácter semestral.
- Comprobación de las unidades de SAI (Sistemas Alimentación Ininterrumpida) existentes. La adquisición para la sustitución de las SAI defectuosas será responsabilidad del Consorcio.
- Soporte a usuarios: Resolución de dudas y sugerencias sobre productos más adecuados a sus necesidades. No incluye la formación específica en el uso de dispositivos informáticos o software comercial, no desarrollado por la empresa proveedora.
- Sustitución de hardware defectuoso, así como la reparación del software y hardware de los equipos. La adquisición del hardware y/o software necesario corresponderá al Consorcio.
- Copias de seguridad en los equipos que dispongan de un dispositivo adecuado para ello. En caso de que no lo dispusiese, se plantearán las medidas necesarias con el fin de solucionarlo.
- Auditorías de Sistema: Revisión semestral de las instalaciones del Consorcio, sugiriendo en su caso posibles mejoras tanto en sistemas informáticos como en productividad, así como sugerencias para el cumplimiento de la LOPD.
- Asesoramiento y planificación de saneamientos, sobre las redes informáticas del Consorcio, tanto por cable como WIFI. La empresa adjudicataria asumirá las reparaciones

de los puntos terminales clientes de la Red UTP, procediendo al cambio o parchado de los defectuosos.

- Mantenimiento de los armarios rack de comunicaciones informáticas y los equipos contenidos en ellos, así como la sustitución de los equipos defectuosos. La adquisición del material defectuoso será responsabilidad del Consorcio.

C) Asistencia remota. La asistencia remota deberá llevarse a cabo por parte del adjudicatario para una mayor rapidez y calidad de servicio. El sistema de gestión remota de los equipos informáticos del Consorcio será suministrado por el adjudicatario, cediendo su uso al Consorcio durante el tiempo de duración del contrato, y será administrado exclusivamente por este Consorcio, autorizando previamente a la empresa adjudicataria el acceso a dicha asistencia remota, por parte del órgano de contratación, o del empleado de esta Administración responsable de la gestión de incidencias, tal y como se indica en el punto siguiente. El Consorcio se reserva el derecho de adquirir dicho sistema de gestión, una vez finalizado el presente contrato.

D) Gestión de las incidencias. Para la gestión de las incidencias, el adjudicatario designará un empleado responsable de esta atención, accesible a través de WEB de mantenimiento, correo electrónico y/o teléfono, quien canalizará y se encargará de facilitar la respuesta adecuada. La atención telefónica estará restringida a las personas que designe este Consorcio. Para cumplir los objetivos planteados hasta ahora, a lo largo del presente pliego, el responsable de la empresa adjudicataria se encargará, entre otras prestaciones, de:

- Toma de medidas para cumplir la vigilancia y control del nivel de servicio, para ello se realizará seguimiento de:
 - Los plazos de resolución de las incidencias.
 - La planificación de las Órdenes de Trabajo a los técnicos.
 - Tiempo medio de reparaciones.
 - Agilizar la contestación de cualquier tipo de consulta realizada por el Consorcio.

Los protocolos de actuación se apoyarán en una herramienta Web de Mantenimiento, pues desde allí se realizará el despliegue y el seguimiento hasta la resolución. Esta herramienta consistirá en un portal Web, que tendrá por objeto principal facilitar y organizar la comunicación entre el Consorcio y el adjudicatario.

A ese portal Web podrán acceder las personas designadas por el Consorcio, para informar de incidencias y realizar los seguimientos que resulten precisos.

Al Portal Web se accederá mediante contraseñas Usuario / Contraseña que asigne el adjudicatario del sistema. Ello deberá permitir:

- Hacer consultas técnicas sobre el sistema para que sean atendidas por técnicos del sistema.

- Reportar incidencias las 24 horas del día.
- Consultar el estado de las incidencias; solucionadas, no solucionadas y tiempo de respuesta/solución. (El sistema automáticamente registra la fecha y hora de registro).

La Web de mantenimiento es una herramienta centralizadora de datos y actividades realizadas y/o planificadas, todas ellas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema; la centralización y su acceso vía WEB permiten una visión rápida y global del estado del suministro en cualquier momento.

Además de la Web de Mantenimiento hay una base de datos que permite el seguimiento, rastreo y explotación todas las actividades de mantenimiento y el tiempo consumido.

E) Periodicidad en los mantenimientos visuales de los sistemas del Consorcio: La empresa adjudicataria deberá asistir mensualmente a cada uno de los centros del Consorcio (que se detallan en el apartado siguiente) para supervisar el correcto funcionamiento de cada equipo que se encuentre en dicho centro, sin perjuicio de los servicios presenciales que sean requeridos por parte de esta Administración por las correspondientes incidencias. Deberá reportar informe de la visita y tareas realizadas a la persona o departamento designado por el Consorcio.

F) Lugar de la prestación del servicio de mantenimiento. El contratista deberá prestar el servicio de mantenimiento preventivo de los equipos y sistemas informáticos de todos los centros dependientes del Consorcio en cada uno de los siguientes centros:

- Sede administrativa del Consorcio, sita en Avenida Francisco La Roche nº 11, entreplanta, Santa Cruz de Tenerife.
- Parque de Bomberos de S/C de Tenerife, sito en Calle Tomé Cano nº 9, Santa Cruz de Tenerife.
- Parque de Bomberos de La Laguna, sito en Autopista del Norte, s/n (San Benito), La Laguna.
- Parque de Bomberos de La Orotava, sito en Carretera General La Vizcaína, s/n, La Orotava.
- Parque de Bomberos de Icod de los Vinos, sito en Avenida Los Chincanayros s/n, Icod de Los Vinos.
- Parque de Bomberos de San Miguel, sito en Carretera General, Polígono Las Chafiras, s/n, San Miguel de Abona.
- Central de Coordinación BT- 112, sito en Bravo Murillo, nº5, 5ª Planta (CECOES), Santa Cruz de Tenerife.

Cláusula tercera: Contenido del Lote 2, relativo al servicio de informática que consistirá en el mantenimiento, hospedaje y mejora continua del sitio web corporativo y aplicaciones web del Consorcio.

A) Mantenimiento técnico del sitio web y de las aplicaciones web del Consorcio y mejora continua de ambas. Esta actividad engloba:

- Mantenimiento técnico: Comprende hasta 12 horas mensuales, incluyendo la corrección de posibles errores de software en las aplicaciones o en el sitio web, así como ajustes en la base de datos (corrupción, crecimiento, optimización, etc.), soporte técnico en el uso de las aplicaciones, etc. Quedan excluidas de estas horas, las destinadas a la reparación del hardware que pueda verse afectado, que correrá por cuenta del adjudicatario.
- Mejora continua: Comprende 28 horas mensuales, incluyendo las mejoras funcionales indicadas por el Consorcio o las sugeridas por la empresa adjudicataria del servicio, actualización de contenidos y creación de nuevos apartados en el sitio web, hasta el máximo de horas indicadas.
- Las aplicaciones web del Consorcio son las siguientes:
 - Gestión de Guardias del Personal
 - Gestión de Partes
 - Gestión de Tasas
 - Gestión de Hidrantes
 - Gestión de Plan de Salvaguarda
 - Gestión de Webmail

B) Hospedaje Web. Esta actividad engloba:

- Copias de seguridad (backups) diarios.
- Comprobación de estado del servidor, análisis del sistema, revisión de logs tanto del sistema como de las aplicaciones. (mínimo una vez al mes)
- Nivel de ocupación de discos y posterior liberación de espacio.
- Transferencia de datos mensual ilimitada.
- Hospedaje página web y aplicaciones web de gestión.
- Soporte telefónico en horario de oficina.
- Atención telefónica de incidencias 24 horas.
- Alojamiento de la aplicación de Plan de Salvaguarda en servidor web dedicado, desde el 1 de enero de 2016 hasta fin de contrato. Las características técnicas actuales son:
 - Disco duro 2 x 1TB SATA (Espacio 1 TB)
 - Memoria RAM 8 GB
 - Procesador Intel Xeon E3-1220 3.1GHz, 4C
 - Sistema Operativo Centos 6_x64
 - Licencias Plesk

C) Actuaciones en el Mantenimiento Correctivo: El compromiso del adjudicatario, para su atención y resolución, se establecerá con los siguientes plazos:

- a. Reclamaciones Urgentes. Las que supongan una inactividad o parada del funcionamiento del sistema en su conjunto o en alguno de sus sistemas básicos y que supongan un aspecto crítico en la actividad del Consorcio. Tiempo de respuesta frente a este tipo de incidencia no superior a 24h. en días laborables, incluyendo en este período comunicación, diagnóstico y resolución de la incidencia.
- b. Reclamaciones por anomalías o errores. Disfunciones que modifican o producen información errónea o resultados erróneos. Estableciéndose para estos casos un plazo no superior a 48 h. en días laborables.
- c. Consultas o anomalías menores. Consultas de diversa índole que no afecten al correcto funcionamiento de los sistemas. Estableciéndose un plazo no superior a 1 semana.
- d. El mantenimiento se ajustará a los requisitos iniciales del producto, incluyendo actualización de versiones, incluso las debidas a modificaciones de normativas.

D) Gestión de las incidencias

Para la gestión de las incidencias, el adjudicatario designará una persona responsable de esta atención, accesible a través de, WEB de mantenimiento, correo electrónico y/o teléfono, quien canalizará y se encargará de facilitar la respuesta adecuada. La atención telefónica estará restringida a las personas que designe este Consorcio.

Para cumplir los objetivos planteados hasta ahora, a lo largo del presente pliego, el responsable de la empresa adjudicataria se encargará entre otras funciones de:

- Toma de medidas para cumplir la vigilancia y control del nivel de servicio, para ello se realizará seguimiento de:
 - Los plazos de resolución de las incidencias.
 - La planificación de las Órdenes de Trabajo a los técnicos.
 - Tiempo medio de reparaciones.
 - Agilizar la contestación de cualquier tipo de consulta realizada por el Consorcio de Bomberos de Tenerife.

Los protocolos de actuación se apoyarán en una herramienta Web de Mantenimiento, pues desde allí se hará el despliegue y el seguimiento hasta la resolución. Esta herramienta consistirá en un portal Web, que tendrá por objeto principal facilitar y organizar la comunicación entre el Consorcio y el adjudicatario.

A ese portal Web podrán acceder las personas designadas por el Consorcio, para informar de incidencias y hacer seguimientos.

Al Portal Web se accederá mediante contraseñas Usuario/ Password que asigna el adjudicatario del sistema, con ello se puede:

- Hacer consultas técnicas sobre el sistema para que sean atendidas por técnicos del sistema.
- Reportar incidencias las 24 horas del día.
- Consultar el estado de las incidencias; solucionadas, no solucionadas y tiempo de respuesta/solución. (El sistema automáticamente registra la fecha y hora de registro)

La Web de mantenimiento es una herramienta centralizadora de datos y actividades realizadas y/o planificadas, todas ellas necesarias para el funcionamiento adecuado del Sistema; la centralización y su acceso vía WEB permiten una visión rápida y global del estado del suministro en cualquier momento.

Además de la Web de Mantenimiento hay una base de datos que permite el seguimiento, rastreo y explotación todas las actividades de mantenimiento y el tiempo consumido.

E) Periodicidad en el mantenimiento.

El adjudicatario deberá prestar el servicio de mantenimiento de forma continua y dentro del tiempo de respuesta que se especifica en la cláusula anterior.

Cláusula cuarta: El órgano de contratación designará a un empleado de esta Administración, para realizar la labor de intermediario entre la empresa adjudicataria y este Consorcio, con el fin de centralizar en un único responsable las solicitudes y el control de las incidencias que pudiesen producirse.

Cláusula quinta: Presupuesto de licitación.

El presupuesto total de licitación para la presente contratación asciende a la cantidad de nueve mil seiscientos treinta euros (9.630,00 euros), de los cuales la cantidad de nueve mil euros (9.000,00 euros), en concepto del servicio de informático objeto de contratación, y la cantidad de seiscientos treinta euros (630,00 euros) en concepto de IGIC (7%), que deberá soportar la Administración, conforme a lo siguiente:

LOTES	IMPORTE ANUAL SIN IGIC	IMPORTE DEL IGIC (7%)
LOTE 1	6.000,00 €	420,00 €
LOTE 2	3.000,00 €	210,00 €
TOTAL	9.000,00 €	630,00 €

El crédito necesario para atender los gastos derivados de este contrato se atenderán con carácter plurianual conforme al siguiente detalle:

LOTE 1	
AÑO	IMPORTE CON IGIC (7%)
2017	3.210,00 €
2018	3.210,00 €
TOTAL	6.420,00 €

LOTE 2	
AÑO	IMPORTE CON IGIC (7%)
2017	3.210,00 €

Para responder de las obligaciones económicas correspondientes al ejercicio **2017**, se deberá imputar con cargo a las siguientes aplicaciones presupuestarias del Presupuesto de esta Administración. En consecuencia, el compromiso del gasto estará condicionado a la disponibilidad presupuestaria en el ejercicio 2017:

LOTE 1					
CONCEPTO	APLICACION	PROYECTO	IMPORTES SIN IGIC	IGIC (7%)	TOTAL IMPORTE
Servicio de informática	2017.10.130.216.00	2017.3.1.1.99	3.000,00 €	210,00 €	3.210,00 €

LOTE 2					
CONCEPTO	APLICACIÓN	PROYECTO	IMPORTES SIN IGIC	IGIC (7%)	TOTAL IMPORTE
Servicio de informática	2017.10.130.216.00	2017.3.1.1.99	3.000,00 €	210,00 €	3.210,00 €

Asimismo, para responder de las obligaciones económicas correspondientes al ejercicio **2018**, se deberá imputar con cargo a las siguientes aplicaciones presupuestarias del Presupuesto de esta Administración. En consecuencia, el compromiso del gasto estará condicionado a la disponibilidad presupuestaria en el ejercicio 2018:

LOTE 1					
CONCEPTO	APLICACIÓN	PROYECTO	IMPORTES SIN IGIC	IGIC (7%)	TOTAL IMPORTE
Servicio de informática	2017.10.130.216.00	2017.3.1.1.99	3.000,00 €	210,00 €	3.210,00 €