



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE SERVIR DE BASE
PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA
LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LOS CENTROS DE PROCESO DE
DATOS DEL AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES.**

1. OBJETO DEL CONTRATO

Se propone esta contratación para continuidad a los contratos de soporte y mantenimiento a los equipos informáticos de los centros de procesos de datos actualmente vigentes.

El objetivo principal del servicio es conseguir que las reparaciones y mantenimiento de equipos sean lo más rápidos y eficientes posibles dentro de unos acuerdos de nivel de servicio, además de otros objetivos secundarios (formación, seguimiento, asesoramiento técnico, gestión de garantías, etc.)

2. SERVICIOS A REALIZAR

El alcance del servicio regulado por el presente pliego comprende los siguientes puntos principales:¹

- a. El adjudicatario se compromete a proporcionar un número de teléfono y/o correo electrónico para la recepción de peticiones de soporte por parte de los técnicos municipales.
- b. Proporcionar un servicio de soporte y mantenimiento de los servidores, conmutadores de la red de almacenamiento, cabinas de almacenamiento, etc. que dan servicio centralizado a los usuarios de la red municipal, servicios de Internet, sistemas de seguridad, etc. Todo ello respaldado por los respectivos fabricantes o fabricante. El Ayuntamiento tendrá la opción de contactar con el fabricante de los equipos directamente si así lo considera conveniente;
- c. En caso de necesidad de sustitución de piezas será por parte de los técnicos del adjudicatario, en las ubicaciones de los equipos y en las horas elegidas por los técnicos municipales para minimizar el impacto en los usuarios y, especialmente, en los ciudadanos;
- d. El soporte telefónico para problemas de software deberá prestarse en castellano preferentemente y en los horarios que se indican en las condiciones técnicas;
- e. El adjudicatario formará a los técnicos municipales en todo aquello que sea necesario para agilizar la resolución de incidencias: uso de CRMs, herramientas diagnóstico, acceso a bases de conocimiento, gestión de inventarios, etc.

¹ Véase el glosario de este PPT para una distinción de los términos utilizados por el Ayuntamiento en el presente pliego.



- f. Apoyo a la realización de tareas relacionadas con los elementos incluidos en este pliego: actualizaciones de firmware, optimizaciones de almacenamiento, conexionado de redes SAN, etc. Las condiciones y características según se describen más adelante.
- g. Configuración de todas las herramientas de gestión de incidencias y notificaciones automáticas que dispongan los fabricantes del *hardware* involucrado;
- h. Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, ANS (en inglés, *Service Level Agreements*, SLA) contratados para cada elemento;
- i. Asumir todos los gastos de desplazamiento, dietas, transportes, portes, etc. que se requieran para dar el servicio;
- j. Gestionar la recogida certificada de las piezas retiradas, residuos, material usado en la limpieza, etc. de todos los equipos objeto del presente contrato.
- k. Cumplir y ayudar a cumplir la LOPD y todas las leyes y reglamentos relacionados.

3. CONDICIONES TÉCNICAS DE LA OFERTA

El objetivo conjunto del Ayuntamiento de Móstoles y de la empresa adjudicataria de este concurso, será el correcto funcionamiento de los equipos a lo largo del período de mantenimiento solicitado, minimizando al máximo la duración de las intervenciones, para lo que ambos deberán contemplar como prioritarios la agilidad y medios para una respuesta rápida y eficaz. De esta forma es indispensable que el adjudicatario provea un servicio que se corresponda con los niveles de calidad y premura que se detallan más adelante.

El incumplimiento de las condiciones técnicas de la oferta enumeradas en este punto se consideran «obligaciones contractuales esenciales» (véase artículo 223.f del RDL 3/2011 de 14 de noviembre por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público).

Se listan las condiciones técnicas a continuación:

a) Conocimiento del ámbito de trabajo.

El proveedor será el encargado de conocer los elementos en el día de entrada de vigencia para lo que se le proveerán de tantos datos como solicite, siempre que estén disponibles actualmente en el Ayuntamiento, siendo responsable el adjudicatario de obtener aquellos que sean necesarios y no puedan ser provistos por los técnicos de soporte municipales. Entre ellos, se encuentran las ubicaciones de los centros, el tipo de máquinas, departamentos autorizados a la petición de soporte, etc.

Los elementos y equipos alcance del presente pliego se enumeran en el **Anexo I**. Este listado se actualizará constantemente según las pautas y condiciones que se enumeran más adelante. Mención especial tienen los equipos relacionados con los sistemas de backup ya que existe un pliego en trámite que cubre este servicio por lo que, dependiendo de las fechas de ese



pliego y de este podrían estar excluidos los ítem mencionados antes del comienzo de este contrato. También podría ocurrir esto mismo con otros elementos. La inclusión en ambos pliegos tiene como fin que no transcurra ningún plazo sin soporte de elementos tan críticos, como lo son todos los relacionados con la copia de seguridad.

En el apartado de facturación y en el Anexo I se menciona el procedimiento para mantener actualizado el "listado de equipos activos". De dicho listado, solo el Ayuntamiento tiene la potestad de solicitar la baja de un equipo no pudiendo excluir el adjudicatario ninguno por su conveniencia.

b) Niveles de calidad del servicio

Para poder cumplir con los requerimientos de calidad de los servicios se requiere que el licitante contrate los mismos con los fabricantes en base una características de cada uno de los elementos, por lo que se indica el acuerdo de cada equipo en el **Anexo I**.

En el **Anexo IV** se detallan las condiciones del mantenimiento así como la descripción de los acuerdos de nivel de servicio (ANS, o SLA en inglés).

c) Apertura de incidencias

Los licitantes tendrán que incluir en sus ofertas un teléfono y un correo electrónico o CRM de apertura de incidencias con él que deberá cubrir en horario los acuerdos de nivel de servicio. También debe indicar los mismos medios para la apertura de incidencias directas con el fabricante de los equipos.

La atención deberá ser en español y sin coste especial (teléfonos 900 (preferentemente), 902, nacional, móvil, etc. pero no teléfonos tipo 807, SMS de pago,...).

El Ayuntamiento podrá abrir un número ilimitado de incidencias según las necesidades del servicio. Los técnicos de la empresa podrán decidir la agrupación de incidencias abiertas de forma simultánea o cercanas en el tiempo si con eso se mejora el servicio pero no cuando el único objetivo sea el ahorro de costes y este pueda influir en el retraso a la solución.

d) Formación

La formación que requieran los técnicos para poder instalar y administrar las herramientas relacionadas con este servicio deberá ser impartida por la empresa adjudicataria.

Los cursos se impartirán, preferentemente, en las instalaciones municipales, aunque de no disponer del espacio adecuado el Ayuntamiento podrá solicitar una ubicación externa, sin coste adicional, en el municipio de Móstoles, a ser posible.

El curso o cursos deberán comprender los contenidos esenciales y todo el material.

Los licitantes deberán incluir en su oferta la descripción de los cursos que incluyen en la misma y las condiciones: duración, contenidos, material, equipamiento necesario, etc.



e) Apoyo técnico

El contratista se compromete a dar apoyo técnico al Ayuntamiento, más allá de los meros mantenimiento y soporte ilimitados, bajo las condiciones contratadas.

Este apoyo permitirá al Ayuntamiento mejorar el rendimiento lógico, energético, ahorro, etc. de los servidores y equipos objeto de este contrato.

Se considera, como mínimo, la necesidad de aportar un grupo de 20 horas anuales para estos menesteres, que el Ayuntamiento podrá distribuir como considere y en la modalidad que sea más adecuada para cada solicitud (telefónica, electrónica, remota-síncrona o presencial).

La fracción mínima de utilización será de 1 hora en las modalidades no presenciales y de 2 horas en presencial (los tiempos de desplazamiento no se contabilizan dentro de las 20 horas).

El Ayuntamiento podrá utilizarlas como horas de formación de temas relativos a este pliego, incrementando el consumo de horas en un 10% para compensar el material del curso.

Debido al alto interés que tiene el Ayuntamiento en disponer del apoyo técnico experto por parte del adjudicatario, se podrá mejorar esta característica en base a las tablas de puntuaciones que se detallan en el **Anexo III** y valoradas según se indica en el PCAP.

f) Configuración inicial de las herramientas

El Ayuntamiento tiene los equipos objeto de este contrato en producción y gestionados por herramientas del propio fabricante pero será alcance de este pliego que el adjudicatario haga una puesta al día de todas ellas. Esto incluye: actualización de versiones; instalación de las que falten; configuración según los requerimientos del entorno; optimización, etc.

Este punto afecta especialmente a las herramientas: ***** y ***** y *****.

Esta tarea se deberá desarrollar en los primeros 15 días del contrato, excepto que el Ayuntamiento considerase atrasarlo por razones de la producción.

g) Inclusión de elementos menores

A lo largo de la duración del contrato de mantenimiento el Ayuntamiento se reserva el derecho a incluir piezas nuevas a los equipos, tales como: SFP, RAM, CPU, discos duros, etc.

Siempre que dichas piezas sean compradas originales al fabricante del mismo se entiende que el adjudicatario tendrá que admitirlas y no afectará a los SLA, acuerdos de mantenimiento o soporte.

h) Sustituciones de equipos o piezas

Durante el desarrollo del concurso se podrían producir sustituciones de equipos o sus partes con el consiguiente cambio de número de serie, revisión, versión, etc. Ninguna acción de estas impedirá o dificultará

Los párrafos con asteriscos han sido recortados por seguridad.



soportes o mantenimientos posteriores, siendo obligación del licitante la actualización de los listados que permiten el seguimiento de la ejecución del contrato.

i) Retirada de elementos sustituidos

Cuando el Ayuntamiento lo requiera, la retirada de los elementos electrónicos, baterías, cables, y otros afectados por este pliego, será por cuenta del licitante que se hará cargo de los portes, tasas, impuestos, etc. y del cumplimiento de los reglamentos y leyes medioambientales.

j) Representación ante terceros

El adjudicatario será el representante del área de Nuevas Tecnologías a efectos técnicos en caso de tener que trabajar con terceras empresas para la resolución de cualquier caso planteado de interacción, todo ello previas consulta y autorización del Ayuntamiento. Este punto es primordial para el Ayuntamiento, que tiene como objetivo que ninguna actuación de mejora o reparación quede parada por vacíos.

Dentro de esta representación se encuentra toda relación administrativa o técnica que deba realizar para mantener adecuadamente la relación entre el Ayuntamiento y el fabricante que preste los servicios finales de soporte y mantenimiento.

k) Ubicación de los equipos

Todos los elementos cubiertos por este contrato podrán ubicarse en cualquiera de las sedes municipales. La posibilidad de movilidad de los equipos será total y no requerirá ningún trámite del Ayuntamiento ni notificación al adjudicatario.

l) Piezas de repuesto.

Los equipos informáticos que se indican en el **Anexo I**, propiedad del Ayuntamiento, se encuentran bajo contrato de mantenimiento o garantía del fabricante, por lo que cualquier pieza que se aporte con este contrato, así como cualquier actuación que se realice, deberá cumplir las condiciones que establece el fabricante para seguir prestando el servicio.

Los repuestos conocidos como *refurbished* (re-ensamblados) o *remarked* solo serán aceptados si lo son por el fabricante del equipo y autorizada la excepción por el Ayuntamiento.

m) Confidencialidad y LOPD

Todos los dispositivos que contengan datos que puedan considerarse confidenciales o protegidos por la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales deberán ser entregados a los técnicos municipales para su borrado seguro antes de la retirada, sustitución o traslado para la reparación. Estos dispositivos con tratamiento especial serán: discos duros, memorias caché alimentadas, discos duros externos, memorias flash, etc. Posteriormente el adjudicatario los recogerá para su eliminación según se indica en este PPT. Como medida alternativa el adjudicatario o el fabricante deberán poseer un servicio certificado de destrucción de la información de



este tipo de dispositivos y entregará un certificado del mismo que el Ayuntamiento podrá conservar para futuras inspecciones.

En todo caso, el adjudicatario deberá poner todos los medios necesarios para el cumplimiento de la LOPD dentro del ámbito de este contrato.

La destrucción y retirada de datos en equipos que tenga que tratar el adjudicatario será teniendo en cuenta el cumplimiento de esta ley, leyes relacionadas y reglamentos.

Cualquier medida que se considere que puede mejorar la calidad o el cumplimiento de la LOPD u otras leyes deberá ser notificada por el adjudicatario y ayudar a su implantación bajo los términos técnicos y económicos de este contrato.

n) Propiedad industrial e intelectual

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado el Ayuntamiento de Móstoles para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, fuera de las circunstancias y fines del citado contrato, ni una vez terminada la vigencia del mismo.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de propiedad sobre los soportes materiales a los que se incorporen los trabajos realizados en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato objeto de este pliego corresponden al Ayuntamiento de Móstoles.

El adjudicatario exonerará al Ayuntamiento de Móstoles de cualquier tipo de responsabilidad frente a terceros por reclamaciones de cualquier índole dimanantes de los suministros, materiales, procedimientos y medios utilizados para la ejecución del contrato objeto del Presente Pliego procedentes de los titulares de derechos de propiedad industrial e intelectual sobre los mismos.

o) Motivos de resolución

Además de lo indicado en el PCAP se consideran motivos de resolución del contrato:

- i. Incumplimiento reiterado de los acuerdos de nivel de servicio.
- ii. Incumplimiento de las condiciones técnicas enumeradas en el PPT, al ser consideradas obligaciones contractuales esenciales.

4. FACTURACIÓN

En el PCAP se indican las condiciones generales de facturación.

Para poder facturar se deberá mantener una "lista de equipos activos", cuya primera versión es la que se establece en el **Anexo I** de este PPT.

La primera facturación se hará al actualizar la lista del anexo a la realidad de la fecha de firma del contrato.



Cada vez que un equipo de la lista sea retirado de forma definitiva se le notificará al adjudicatario que procederá a:

- Notificar al fabricante la baja del mantenimiento;
- Proceder a la retirada del equipo (excepto en aquellos que decida retener el Ayuntamiento);
- Dar de baja el equipo en la "lista de equipos activos" una vez el fabricante haya confirmado dicha baja o en el plazo de un mes (lo primero que ocurra);
- Destrucción de toda la información que contenga el equipo con cumplimiento de todas leyes y reglamentos que apliquen (LOPD, ENS, ISOs, etc.).

El adjudicatario incluirá en la facturación mensual, como único concepto, los mantenimientos de todos los elementos que permanezcan en la "lista de equipos activos", además del correspondiente IVA.

Los precios máximos de mantenimiento de cada uno de los elementos son los expresados en el **Anexo II** de este pliego.

5. CAPACITACIÓN TÉCNICA

La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de cuantas acreditaciones legales sean necesarias para desarrollar el servicio y poder extender las certificaciones oportunas ante los Organismos Públicos competentes, quedando incluidas las relativas a Prevención de Riesgos Laborales y medio ambientales.

6. TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO

Si fuere necesario, se re realizará la transferencia del conocimiento funcional y técnico del servicio prestado al Ayuntamiento de Móstoles o a la empresa que este determine con el fin de dar continuidad a la prestación; dicha transferencia se realizará durante la fase de "Transferencia de Conocimiento".

Esta fase comenzará 30 días antes de la fecha de terminación del contrato. Durante esta fase, el adjudicatario prestará el servicio en las mismas condiciones que en la fase de Prestación del Servicio, pero con los siguientes componentes adicionales:



- Documentación de los trabajos realizados en los últimos 30 días.
- Actualización del inventario de los sistemas implementados durante la prestación del servicio, con sus respectivas configuraciones.
- Documentación del estado de las peticiones en curso a esta fecha.
- Terminación de los trabajos planificados antes del final de esta fase.
- Cooperación con el Ayuntamiento de Móstoles y con los terceros que esta determine, para evitar que exista deterioro en el servicio que se está prestando.

Esta fase se terminará en la fecha efectiva de terminación del contrato.

7. CONTACTO

Se ha dispuesto un medio de contacto para la atención de aquellas consultas que, sobre cuestiones de carácter exclusivamente técnico, relacionadas con el presente PPT, pudieran plantearse.

El primer contacto con el Ayuntamiento, para poder aportar la información considerada sensible (por seguridad, protección, legislación, etc.), se realizará por medio del envío de un fax al número **91 664 70 50** donde se indicarán los siguientes datos mínimos:

- nombre y apellidos de la persona responsable de la petición, con bastantía para representar a la empresa;
- nombre de la empresa y razón social;
- teléfono y fax de contacto;
- dirección de correo electrónico, donde se recibirá la información que le envíe el Ayuntamiento (deberá admitir correos de hasta 15 MB);
- petición explícita.

Una vez recibida esta primera petición se le enviará el pliego, en formato digital, incluyendo todos los datos que no se pueden publicar sin control por motivos obvios de seguridad. Estos datos y los demás que reciba deberá destruirlos una vez finalizado el proceso sin que para que ello ocurra tenga que ser solicitado por el Ayuntamiento de nuevo.

Una vez realizada la petición, descrita más arriba, se podrán dirigir nuevas peticiones de ampliación de información por medio del correo electrónico pero, por motivos de seguridad, si la información más detallada es referente a los elementos instalados podría volverse a requerir el procedimiento inicial, para ello se deberá seguir dirigiendo al número de fax con los mismos datos enumerados arriba. Las respuestas serán enviadas a la dirección de correo electrónico donde recibirá la información en formato digital (el buzón tendrá que admitir envíos de al menos 15



megabytes de tamaño) y la petición explícita y razonada de la información requerida haciendo referencia al título de este pliego.

No se entregará ninguna información que no se considere necesaria, según el criterio de los técnicos municipales, sin que sea obligada la justificación de esta omisión.

Si realiza esta petición también recibirá aclaraciones generales que puedan surgir de dudas emitidas por alguno o algunos de los licitantes y que los técnicos municipales puedan considerar de interés para todos los posibles licitantes.

Será responsabilidad de los licitadores guardar la confidencialidad de la información recibida evitando su difusión entre técnicos no involucrados en el proyecto o terceras empresas o personas. Se pide que solo exista una copia de los archivos recibidos y que no se realicen copias de seguridad ya que se podrán proveer al destinatario nuevas copias si por accidente perdiese los originales.

Al finalizar la fase de entrega de ofertas cada licitador deberá entregar, copias y originales, tanta información confidencial como haya recibido, y en caso de ser ficheros digitales eliminar todas las copias de sus sistemas de forma segura. No se admitirá que queden copias guardadas como histórico u otros motivos o fines una vez finalizados los plazos legales de cada tipo de información.

Cualquier otra aclaración técnica que requiera puede formularla por correo electrónico dirigiéndose a mservidores2014@mostoles.es, indicando en el asunto: "nombre de la empresa" y [descripción breve de la consulta], exceptuando aquellas que se consideren sensibles para la seguridad municipal que seguirán el cauce indicado más arriba.

8. COMUNICACIONES

Las cartas y escritos que se crucen entre las partes contratantes, carecerán de fuerza novatoria o modificativa de las obligaciones que se deriven del Contrato si no han sido suscritas o autorizadas por los representantes de ambas partes con facultades suficientes para ello.

9. TÉCNICO MUNICIPAL ASIGNADO

El Ayuntamiento designará a un técnico municipal como interlocutor con el personal de la empresa contratada y siempre bajo la supervisión del responsable del contrato. Este técnico municipal podrá autorizar, a su vez, de forma puntual y para acciones concretas, a otros técnicos municipales, siendo obligación del adjudicatario atenderles de forma que se preste el servicio de la mejor de las formas, en las acciones concretas que sean autorizados, aunque todas ellas serán supervisadas por el representante municipal.

En caso de intervención por parte de técnicos de contratas o empresas relacionadas con el Ayuntamiento se estipulará, en cada caso, la acción concreta que pueden realizar, y al ser la supervisión, como en los demás casos, por parte de personal municipal, deberá reportarse a este cualquier acción que se produzca



fuera de las autorizaciones expresas y tendrá que evitar, en la medida de sus posibilidades, que así ocurra.

El técnico municipal asignado no sustituirá las funciones del responsable del contrato, siendo un interlocutor de aspectos tecnológicos durante el mismo.

Cualquier tarea administrativa, económica, resolución de discrepancias, supervisión de proyecto, dirección, etc. en lo que respecta al contrato, serán labores que deberá asumir, supervisar, controlar o realizar el responsable del contrato o los órganos adecuados pero no son función del técnico municipal asignado.

10. DIRECTOR DEL PROYECTO

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 52.1 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, que podrá ser designada por el Ayuntamiento, el adjudicatario indicará un director de proyecto, o delegado del contratista, que dependerá y reportará al responsable técnico y/o administrativo del Ayuntamiento:

- A. El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista, y aceptada por el Ayuntamiento de Móstoles, que tiene capacidad para supervisar la ejecución del contrato, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades siguientes:
- Ejercer la representación del Contratista cuando sea necesaria la actuación o la presencia de este según el pliego de prescripciones técnicas.
 - Organizar la ejecución del trabajo del contrato e interpretar y hacer cumplir las órdenes recibidas del responsable del proyecto designado por el Ayuntamiento de Móstoles.
 - Proponer al responsable del proyecto la colaboración necesaria para la resolución de los problemas que se planteen durante la ejecución del trabajo.
 - Sugerir cualquier mejora que crea conveniente para una mejor consecución de los objetivos.



Ayuntamiento de Móstoles

- B. El Ayuntamiento de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo director de proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

Móstoles, 28 de mayo de 2014

Fdo. Analista de Sistemas

D. Ignacio Sánchez Chumillas

Fdo. Coordinador de Nuevas Tecnologías

D. Fco. Javier Almaraz Olivares



Ayuntamiento de Móstoles

ANEXOS Y GLOSARIO



ANEXO I. LISTA DE EQUIPOS

En fichero tipo Excel anexo a este PPT se ofrece el "listado de equipos" inicial que deben ser mantenidos en base a este pliego.

Este listado generará el que se utilizará para la facturación, según se indica en el PPT, completando todos los meses el "listado de equipos activos".

Cada vez que el listado sea modificado se generará la nueva versión que será enviada al Ayuntamiento para su validación.

Se tomarán medidas para que el transporte físico y/o lógico del fichero sea seguro.

A continuación se incluye una copia resumen del "listado de equipos" a fecha de la redacción del PPT, incorporado en el fichero Excel:

La tabla deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



La tabla deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto “Contacto” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



La tabla deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



La tabla deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto "Contacto" de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



La tabla deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto “Contacto” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el área de Nuevas Tecnologías en el correo electrónico mservidores2014@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo de la consulta (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.



ANEXO II. TABLAS DE VALORACIÓN

Junto al pliego se incluye un fichero tipo Excel que los licitantes deberán rellenar para poder valorar sus ofertas económicamente.

Los precios que se muestran no incluyen el IVA y son **precios máximos mensuales**, que deben ser respetados en todos los casos y de forma individual, sin que pueda superarse ninguna de ellos, no admitiéndose como compensación de un máximo por encima de los indicados una rebaja de otro.

El licitante debe rellenar, única y exclusivamente, la columna «Precio UNITARIO Ofertado». Una vez hecho esto la hoja calculará el descuento que será valorado en el pliego (véanse los criterios de valoración del PCAP), que aparece en la casilla de la derecha titulada «Descuento a valorar».

Los precios que indique el licitante adjudicatario serán los que rijan para el cálculo de la factura mensual en base a la ilista de equipos actuales”.

No se admitirán ofertas que no incluyan el precio de todos los elementos.

La tabla de valoración, en un fichero Excel externo, deberá ser solicitada de la forma que se indica en el punto “Contacto” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.

Se pide encarecidamente que NO se manipulen las fórmulas y filtros del libro para evitar errores de cálculo.

Este libro se incluirá en formato digital y papel junto al sobre de la oferta adecuado.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el área de Nuevas Tecnologías en el correo electrónico mservidores2014@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo de la consulta (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.



ANEXO III. MEJORA AL "APOYO TÉCNICO"

El adjudicatario tiene que prestar un apoyo técnico, consultoría, de 20 horas anuales incluidas en los costes del pliego pero puede optar a mejorar dicha cantidad acogéndose a alguno de los paquetes que se especifican más abajo.

Las horas ofrecidas como mejora serán bajo las mismas condiciones que las incluidas en el pliego como apoyo técnico.

MODALIDAD	Duración total
Mínima según PPT (sin mejora)	20 horas/año
Mejora A	30 horas/año
Mejora B	40 horas/año
Mejora C	60 horas/año

El Ayuntamiento supervisará el cumplimiento completo de todas las mejoras aportadas por el adjudicatario en su oferta por lo que será función del contratista emitir los informes necesarios anexar al expediente para esta labor. Dichos informes serán supervisados antes de aceptarse por los responsables municipales.

Las puntuaciones no son acumulativas, por lo que cada licitante solo se podrá acoger a una modalidad como máximo.

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el área de Nuevas Tecnologías en el correo electrónico mservidores2014@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo de la consulta (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Mostoles.



ANEXO IV. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO

En el presente anexo se detallan aspectos relativos a los acuerdos de nivel de servicio.

Se describen todas las modalidades disponibles en HP, si bien cada ítem de la lista de equipos a mantener se acogerá solo a uno.

Un equipo que disponga de un acuerdo de nivel de servicio podrá cambiarse a otro si las condiciones de uso de dicho equipo así lo requieren (cambio de criticidad, cumplimiento de leyes y reglamentos como, por ejemplo, el ENS, etc.). EN ese caso se acogerá al precio de otro elemento de igual *part number* (referencia) y similar antigüedad.

Las descripciones que se ofrecen a continuación son un extracto de las generales para contratos de mantenimiento y que se reproducen con autorización de ***** y que se incluyen aquí para una mayor claridad del pliego y una oferta más ajustada de los posibles licitantes.

Los párrafos con asteriscos han sido cortados por seguridad.



1. Introducción

En este anexo se recogen las condiciones en las cuales se prestarán los servicios de soporte de hardware y software de los elementos, propiedad del Ayuntamiento de Móstoles, de la marca *****

El texto que completa este anexo deberá ser solicitado de la forma que se indica en el punto “Contacto” de este Pliego de Prescripciones Técnicas.



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
"Contacto" de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**



**El texto que completa este anexo
deberá ser solicitado de la forma
que se indica en el punto
“Contacto” de este Pliego de
Prescripciones Técnicas.**

Ante cualquier duda, necesidad de aclaración o ampliación de información, etc., respecto a este anexo, se deberán poner en contacto con el área de Nuevas Tecnologías en el correo electrónico mservidores2014@mostoles.es, indicando en el asunto el nombre de la empresa y motivo de la consulta (duda, aclaración, ampliación información, etc.). No se podrán atender vía telefónica por motivos de funcionamiento interno.

En caso de existir contradicción entre lo expuesto en este ANEXO y cualquiera de los puntos del pliego y sus anexos se resolverá consultando la discrepancia a los servicios técnicos del Ayuntamiento de Móstoles.



GLOSARIO

Las marcas y modelos se dan a modo de ayuda a la definición y no se aportan como modelo referencia ni con ningún otro fin.

Adjudicatario: Véase contratista y, también, licitante y operador.

ANS o SLA: Un acuerdo de nivel de servicio o *Service Level Agreement*, también conocido por las siglas ANS o SLA, es un contrato escrito entre un proveedor de servicio y su cliente con objeto de fijar el nivel acordado para la calidad de dicho servicio. El ANS es una herramienta que ayuda a ambas partes a llegar a un consenso en términos del nivel de calidad del servicio, en aspectos tales como tiempo de respuesta, disponibilidad horaria, documentación disponible, personal asignado al servicio, etc. Básicamente el ANS define la relación entre ambas partes: proveedor y cliente. Un ANS identifica y define las necesidades del cliente a la vez que controla sus expectativas de servicio en relación a la capacidad del proveedor, proporciona un marco de entendimiento, simplifica asuntos complicados, reduce las áreas de conflicto y favorece el diálogo ante la disputa. Desde el punto de vista de contratos de administración pública los ANS que aplican en el contrato de suministro serían sobre el "servicio de suministro".

Blade: Un *servidor blade* es un tipo de computadora para los centros de proceso de datos específicamente diseñada para aprovechar el espacio, reducir el consumo y simplificar su explotación. Los servidores *blade* están diseñados para su montaje en bastidores al igual que otros servidores. La novedad estriba en que los primeros pueden compactarse en un espacio más pequeño gracias a sus principios de diseño.

Contratista/Adjudicatario: Persona que por contrata ejecuta una obra material o está encargada de un servicio para el Gobierno, para una corporación o para un particular. El contratista es la empresa o entidad adjudicataria de entre los licitantes.

CRM: Software para la administración de la relación con los clientes. Sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Con este significado CRM se refiere al sistema que administra un data warehouse (*almacén de datos*) con la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

Driver/ Controlador de dispositivo: es un programa informático que permite al sistema operativo interactuar con un periférico, haciendo una abstracción del hardware y proporcionando una interfaz -posiblemente estandarizada- para usarlo

Equipos departamentales: el calificativo "departamental" hace referencia a aquellas fotocopiadoras, impresoras, multifunciones, escáneres, etc. de un tamaño medio o grande que dan servicio a varios usuarios vía red y que tienen una gran capacidad de trabajo.

Equipos mono puesto: el calificativo "mono puesto" hace referencia a aquellas impresoras, multifunciones, escáneres, etc. de un tamaño pequeño que dan servicio a uno o unos pocos usuarios, estén conectadas directamente a ordenadores (LPT, USB, etc.) o lo hagan por red Ethernet.



Ayuntamiento de Móstoles

Equipo multifunción: posee las siguientes funciones dentro de un único bloque físico: impresora, escáner, fotocopidora, ampliando o reduciendo el original, fax, lector de tarjetas para la impresión directa de fotografías de cámaras digitales, disco duro (las unidades más grandes utilizadas en oficinas) para almacenar documentos e imágenes. En algunas ocasiones se les identifica por las siglas EMF, o en inglés MFD.

Existencias/stock: bienes que una persona u organización posee y que sirven para la realización de sus objetivos. Bienes poseídos por una empresa para su venta en el curso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo.

Firmware: bloque de instrucciones de máquina para propósitos específicos, grabado en una memoria, normalmente de lectura/escritura (ROM, EEPROM, flash, etc.), que establece la lógica de más bajo nivel que controla los circuitos electrónicos de un dispositivo de cualquier tipo. Está fuertemente integrado con la electrónica del dispositivo siendo el *software* que tiene directa interacción con el *hardware*: es el encargado de controlarlo para ejecutar correctamente las instrucciones externas.

Fotocopidora: equipo de impresión y copia de documento, normalmente sobre un pedestal que le permite movilidad, y el trabajo de los operarios en posición de pie. Aunque el término hace referencia a una de las funciones, el aparato tiene también las de impresora en red por medio de TCP/IP, por ejemplo. Disponen de cajones de papel de gran capacidad, 250 hojas o más.

Fungible/Consumible: Los bienes muebles de los que no puede hacerse el uso adecuado a su naturaleza sin consumirlos y aquellos en reemplazo de los cuales se admite legalmente otro tanto de igual calidad, por ejemplo: cartuchos de tinta, papel, tambores de impresora, grapas, etc.

Hardware: se refiere a todas las partes tangibles de un sistema informático; sus componentes son: eléctricos, electrónicos, electromecánicos y mecánicos. Son cables, gabinetes o cajas, periféricos de todo tipo y cualquier otro elemento físico involucrado.

HBA: Dentro del hardware, un **controlador de host, adaptador de host, o adaptador de bus del host (HBA)** conecta un sistema servidor (el ordenador) a una red y dispositivos de almacenamiento.

HP: **Hewlett-Packard** (NYSE: HPQ), también conocida como **HP**, es una de las mayores empresas de tecnologías de la información del mundo, con sede en Palo Alto, California.

Impresora mono puesto: son impresoras de sobremesa, normalmente con conexión tipo USB o paralelo. No suelen disponer de la opción de fotocopia (copia directa) ya que no suelen tener funcionalidad de escáner. Ejemplos: HP LaserJet1022, Samsung ML-2240, HP DeskJet 960C, etc.

Inventario: registro documental de los bienes y demás cosas pertenecientes a una persona, empresa o comunidad, hecho con orden y precisión.

IVA: el **impuesto sobre el valor añadido** es un impuesto indirecto sobre el consumo, es decir, financiado por el consumidor final.



KVM: Un **switch KVM** (*Keyboard-Video-Mouse*), o abreviado como KVM, es un dispositivo de computación que permite el control de distintos equipos informáticos con un solo monitor, un único teclado y un único ratón. Este dispositivo nos permite dotar al puesto de trabajo de tan sólo una consola para manejar al mismo tiempo varios PC o servidores, conmutando de uno a otro según necesidad.

LAN: una red de área local, red local o LAN (del inglés *local area network*) es la interconexión de varias computadoras y periféricos. Su extensión está limitada físicamente a un edificio o a un entorno de 200 metros, con repetidores podría llegar a la distancia de un campo de 1 kilómetro. Su aplicación más extendida es la interconexión de computadoras personales y estaciones de trabajo en oficinas, fábricas, etc.

Librería/Library/Biblioteca: una biblioteca robótica (del inglés *robotic library*), también conocida como librería (por traducción del *false friend* inglés) es un dispositivo electromecánico que permite automatizar la gestión de varias cintas con uno o más dispositivos de lectura/escritura. Suele estar dotado de un brazo robótico que permite alojar en compartimentos cintas y ser trasladados al dispositivo de lectoescritura cuando es demandado.

Licitador: Licitador o licitante es la empresa, UTE o similar que presenta una oferta a un procedimiento para la adjudicación de un contrato. Véase también Operador/a y adjudicatario.

LOPD: Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, (LOPD), es una Ley Orgánica española que tiene por objeto garantizar y proteger, en lo que concierne al tratamiento de los datos personales, las libertades públicas y los derechos fundamentales de las personas físicas, y especialmente de su honor, intimidad y privacidad personal y familiar. También, por extensión, cuando se hace referencia a ella se deben incluir, en la mayoría de los casos, leyes y reglamentos relacionados o posteriores así como la legislación del caso en la Comunidad de Madrid.

MAN: una red de área metropolitana (metropolitan area network o MAN, en inglés) es una red de alta velocidad (banda ancha) que da cobertura en un área geográfica extensa, proporciona capacidad de integración de múltiples servicios mediante la transmisión de datos, voz y vídeo, sobre medios de transmisión tales como fibra óptica.

Mbps: Un megabit por segundo (Mb/s, Mbps o también Mbit/s) es una unidad que se usa para cuantificar un caudal de datos equivalente a 1 000 kilobits por segundo o 1 000 000 bits por segundo. No es apropiado referirse a esta magnitud como a una de velocidad, ya que la velocidad a la que se propagan los datos nada tiene que ver con el caudal o flujo que se transmite por un medio determinado.

PCA: Pliego de Cláusulas Administrativas

PCAP: Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

PPT: Pliego de Prescripciones Técnicas



Rack: es un bastidor o armario destinado a alojar equipamiento electrónico, informático y de comunicaciones. Las medidas para la anchura están normalizadas para que sea compatible con equipamiento de cualquier fabricante, siendo la medida más normalizada la de 19 pulgadas, 19".

Reglamento Municipal de Uso de los Servicios y Bienes Informáticos y de Comunicaciones del Ayuntamiento de Móstoles: es el reglamento que regula todos los aspectos relacionados con las TIC y que afecta directamente a todo aquello relacionado con ellas. Puede ser consultado en: http://www.mostoles.es/SEDE_ELECTRONICA/es/informacion-administrativa/ordenanzas-y-reglamentos/reglamentos-municipales.ficheros/158648-Reglamento uso bienesyservicios AytoMostoles.pdf

SAI/UPS: un sistema de alimentación ininterrumpida, SAI (en inglés *Uninterrupted Power System*, UPS), es un dispositivo que gracias a sus baterías, puede proporcionar energía eléctrica tras un apagón a todos los dispositivos que tenga conectados. Otra de las funciones de los UPS es la de mejorar la calidad de la energía eléctrica que llega a las cargas, filtrando subidas y bajadas de tensión y eliminando armónicos de la red en el caso de usar corriente alterna.

SAN: Una **red de área de almacenamiento**, en inglés SAN (*Storage Area Network*), es una red de almacenamiento integral. Se trata de una arquitectura completa que agrupa los siguientes elementos: una red de alta velocidad de canal de fibra o iSCSI; equipos de interconexión dedicado (conmutadores, puentes, etc); y elementos de almacenamiento de red (discos duros) en cabinas de disco o discos individuales.

Servidor: En informática, un **servidor** es un nodo que, formando parte de una red, provee servicios a otros nodos denominados clientes. Y por extensión también nombra a una computadora en la que se ejecuta un programa que realiza alguna tarea en beneficio de otras aplicaciones llamadas clientes, tanto si se trata de un ordenador central (*mainframe*), un miniordenador, una computadora personal, una PDA o un sistema embebido; sin embargo, hay computadoras destinadas únicamente a proveer los servicios de estos programas: estos son los servidores por antonomasia.

SLA: Véase "ANS".

Software: Se conoce como **software** al equipamiento lógico o soporte lógico de un sistema informático, que comprende el conjunto de los componentes **lógicos** necesarios que hacen posible la realización de tareas específicas, en contraposición a los componentes **físicos** que son llamados hardware. En algunos casos la denominación de software se extiende para describir un determinado aplicativo, por ejemplo: "El software de backup SBESR...".

Switch: Un conmutador o *switch* es un dispositivo digital de lógica de interconexión de redes de computadores que opera en la capa 2 (nivel de enlace de datos) del modelo OSI. Su función es interconectar dos o más segmentos de red, de manera similar a los puentes (bridges), pasando datos de un segmento a otro de acuerdo con la dirección MAC de destino de las tramas en la red.



TIC. Las **tecnologías de la información y la comunicación (TIC, TICs** o bien **NTIC** para *Nuevas Tecnologías de la Información y de la Comunicación* o **IT** para «*Information Technology*») agrupan los elementos y las técnicas utilizadas en el tratamiento y la transmisión de las informaciones, principalmente de informática, Internet y telecomunicaciones.

Unidad de cinta: también conocida por su nombre en inglés, *tape drive*, e incluso de forma abreviada como *drive*, es un dispositivo destinado a almacenar datos en cintas magnéticas. En los comienzos de la era de las computadoras en los años 1950 y 60 la imagen de las dos cintas llegaron a simbolizar la imagen típica del propio ordenador. El datasette fue en la transición de los años 70 y 80 un medio habitual para el ordenador personal. En el siglo XXI se utilizan determinadas unidades de cinta para el almacenamiento de cantidades importantes de datos como copia de seguridad.

Referencias principales del glosario:

- Ayuntamiento de Móstoles;
- Wikipedia.

Móstoles, 28 de mayo de 2014

Fdo. Analista de Sistemas

D. Ignacio Sánchez Chumillas

Fdo. Coordinador de Nuevas Tecnologías

D. Fco. Javier Almaraz Olivares