

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE SERVIR DE BASE PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE PARA LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DEL CENTRO DE PROCESO DE DATOS DE LA GERENCIA MUNICIPAL DE URBANISMO DE MOSTOLES.

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Se propone esta contratación que tiene por objeto la continuidad de los contratos de soporte y mantenimiento a los equipos informáticos del centro de Procesos de datos de los Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles.

El objetivo principal del servicio es conseguir que las reparaciones y mantenimiento de equipos informáticos sean lo más rápidos posibles dentro de unos acuerdos de nivel de servicio.

2.- SERVICIOS A REALIZAR

El alcance del servicio regulado en este pliego comprende los siguientes aspectos:

- El adjudicatario del presente contrato 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
- Proporcionar un servicio de soporte y mantenimiento de los servidores, cabina de almacenamiento que dan servicio a los empleados de la GMU de Móstoles. Este servicio de soporte debe de estar respaldado por el respectivo fabricante o fabricantes de los equipos. Los técnicos de la Gerencia se reservan la posibilidad de contactar directamente con el fabricante si así lo estiman oportuno.
- En caso de necesidad de sustitución de piezas en las dependencias municipales, serán realizadas por técnicos del adjudicatario, en la ubicación de los equipos, a las horas elegidas por los técnicos de la GMU para minimizar el impacto en los usuarios y, por ende, en los ciudadanos.
- El soporte telefónico debe ser prestado en castellano.
- Configuración de todas las herramientas de gestión de incidencias y notificaciones automáticas que dispongan los fabricantes del hardware involucrado.
- Cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, ANS (en inglés, Service Level Agreements, SLA) contratados para cada elemento;
- Asumir todos los gastos de desplazamiento, dietas, transportes, portes, etc. que se requieran para dar el servicio;
- Gestionar la recogida certificada de las piezas retiradas, residuos, material usado en la limpieza, etc. de todos los equipos objeto del presente contrato.
- Cumplir y ayudar a cumplir la LOPD y todas las leyes y reglamentos relacionados.

3.- CONDICIONES TECNICAS DE LA OFERTA

El objetivo de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles y de la empresa adjudicataria de este concurso, será el correcto funcionamiento de los equipos a lo largo del periodo de mantenimiento solicitado, minimizando la duración de las intervenciones. De esta manera es indispensable que el adjudicatario provea un servicio que se corresponda con los niveles de calidad y premura que se detallan más adelante, en este pliego.

El incumplimiento de las condiciones técnicas de la oferta enumeradas en este punto se consideran «obligaciones contractuales esenciales» (véase artículo 211.1 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público).

A continuación, se indican las condiciones técnicas:

- Conocimiento del entorno 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 la GMU, siendo responsable el adjudicatario de obtener aquellos que sean necesarios y no puedan ser provistos por los técnicos de soporte municipales.

Los elementos y equipos alcance de este pliego se enumeran a continuación:

	Descripción de producto	Número de serie
491316-421	HP DL380G6 X5550 Pef EU Svr	CZ20289D62
491316-421	HP DL380G6 X5550 Pef EU Svr	CZ20289D64
590638-421	HP DL180G6 E5620 1P 8GB Svr	CZJ04904SH
491316-421	HP DL380 G6 X5550 Perf EU Svr	CZ201750T9
505682-421	HP DL320 G6 E5502 4HDD SATA EU Svr	CZ101500MN
505682-421	HP DL320 G6 E5502 4HDD SATA EU Svr	CZ101402VT
505682-421	HP DL320 G6 E5502 4HDD SATA EU Svr	CZ1012009B
505682-421	HP DL320 G6 E5502 4HDD SATA EU Svr	CZ101402VU
646904-421	HP DL360p Gen8 E5-2650 Perf EU Svr	CZJ2141HQJ
754520-B21	HP DL160 Gen9 8SFF CTO Server	CZ35337AA7
754520-B21	HP DL160 Gen9 8SFF CTO Server	CZ35337AAE
582633-B21	HP ZMOD ICE 1-SRV ML/DL Bundle	

- Niveles de calidad de 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 a las características de cada uno de los elementos.

Más adelante en el documento se detallan las condiciones de mantenimiento, así como la descripción de los acuerdos de nivel de servicio (ANS, o SLA en inglés).

- Apertura de incidencias

Los licitantes tendrán que incluir en sus ofertas un teléfono y un correo electrónico o CRM de apertura de incidencias con el 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,).

La GMU 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.

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

- Piezas de repuesto

Los equipos informáticos descritos anteriormente, propiedad de la GMU de Móstoles, 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 los técnicos de la Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles.

- Propiedad industrial e intelectual

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso del nombre, logotipo o cualquier signo distintivo o material que le haya facilitado la GMU 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 a la Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles.

El adjudicatario exonerará a la Gerencia 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.

- **Motivos de resolución**

Se considerarán motivos de resolución del contrato los siguientes:

1. Incumplimiento reiterado de los acuerdos de nivel de servicio.
2. Incumplimiento de las condiciones técnicas enumeradas en el PPT, al ser consideradas obligaciones contractuales de obligado cumplimiento.

4.- CAPACITACION TECNICA

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.

5.- CONDICIONES ESPECIALES

La persona contratista se compromete a ejecutar el contrato con criterios de equidad y transparencia fiscal, por lo que los ingresos o beneficios procedentes del presente contrato público serán íntegramente declarados y tributados conforme a la legislación fiscal vigente, prohibiéndose expresamente la utilización de domicilios y su consiguiente tributación en algún país de la lista de paraísos fiscales establecida por la OCDE, bien sea de forma directa o a través de empresas filiales. El incumplimiento de lo establecido en esta cláusula es causa de resolución del contrato

6.- PRECIO INDICE DE LICITACIÓN

Conforme al artículo 101 LCSP la estimación ha sido realizada por los técnicos, teniendo en cuenta los precios habituales en el mercado, referidos al momento del envío del anuncio de licitación.

Por lo tanto, se considerará como orientativo que el contrato tiene un presupuesto estimado de:

8.652,71€ (Ocho mil seiscientos cincuenta y dos euros con setenta y un céntimos de euro) según el siguiente desglose:

- **7.151,00€ - Importe completo sin IVA**
- **1.501,71€ - IVA**

7.- CONTACTO

Se ha dispuesto un medio de contacto para la atención de aquella consulta que, sobre cuestiones técnicas, relacionadas con el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, pudieras plantearse.

El contacto con la GMU de Móstoles, se realizará mediante una llamada telefónica al teléfono 91 664 75 00, extensión 3393, o bien mediante correo electrónico a la dirección gmsistemas.gmu@ayto-mostoles.es.

Se podrán realizar cuantas peticiones de información se deseen, siendo siempre relativas al contenido objeto 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.

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.

6.- TECNICO ASIGNADO

La GMU de Móstoles designará a un técnico como interlocutor con el personal de la empresa contratada y siempre bajo la supervisión del responsable del contrato.

El técnico 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 asignado.

7. DIRECTOR DEL PROYECTO

Independientemente de la figura del responsable del contrato, recogida en el artículo 62.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, 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:

- A. El delegado del contratista, o responsable del contrato, es la persona designada expresamente por el contratista, y aceptada por la GMU 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 la Gerencia Municipal de Urbanismo 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.
- B. La GMU de Móstoles puede exigir al contratista la designación de un nuevo director de proyecto, si así lo justifica la marcha de los trabajos.

Móstoles, 29 de julio de 2019.

Jefe de Sección de Sistemas y Calidad
Gerencia Municipal de Urbanismo de Móstoles


Fdo.: Pedro Herranz Escudero.
