VICTOR ABARCA BLANCO (1 de 1)
OPERADOR DE SISTEMAS
Fecha Firma: 04/08/2022
HASH: 7af025955b794d733b391c7bf6bddc0c

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS, AVANZADOS Y ESPECÍFICOS DE LA INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA DEL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR.

Ayuntamiento de Almuñécar

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 1 de 11

1. OBJETO DEL PROYECTO

La empresa adjudicataria deberá encargarse del mantenimiento y resolución de incidencias muy especializadas, avanzadas y específicas del CPD municipal en los siguientes campos:

- Clúster de Cortafuegos Sophos XG 310.
- Switches de Acceso, de Core y de fibra CISCO.
- Servidor de Backup. Lenovo con Veeam Backup & Replication 11.
- Hosts DELL con VMware ESXI 7.
- Cabina de discos y Librería de Cintas IBM y DELL EMC.
- Servidor en CLOUD de antivirus Sophos Endpoint Protection.
- Servidor de Correo Zimbra 9.0.0
- Servidor de Correo Office 365
- Servidor de BD Oracle 11g
- Servidor de SQL Server 2019
- Controladores de Dominio Windows Server Datacenter2019
- Windows Server Datacenter. 2019
- Servidor de Archivos Windows Server 2019
- Antenas de enlace Ubiquiti 24Ghz
- Cualquier Incidencia lógica y física en la infraestructura de red y sistema corporativa.

1.1. Servicio de mantenimiento correctivo.

Incluye la resolución de incidencias funcionales y técnicas, detectadas por el servicio de Informática en servicios incluidos en el objeto del contrato. La corrección de los defectos funcionales y técnicos de las aplicaciones cubiertas por el servicio de mantenimiento, incluye:

- Diagnóstico del error / problema.
- Análisis funcional y técnico de la solución.
- Desarrollo de las modificaciones, incluyendo pruebas unitarias documentadas.
- Soporte en la implantación/integración.
- Pruebas documentadas del sistema.
- Detección de problemas recurrentes, identificación, análisis, diseño y ejecución de las correcciones necesarias para la resolución de dichos problemas.
- Soporte a las Áreas en la resolución de incidencias derivadas de una incorrecta operativa de usuario, y/o que requieren intervención para la restauración de la información. En su caso las restauraciones de datos se realizarán previa

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 2 de 11

autorización del responsable del servicio de Informática y conforme a la ley de protección de datos
- Corrección de la documentación técnica y legal para que el departamento de informática cumpla con la legislación vigente en todo momento.

Este mantenimiento se aplica a las incidencias derivadas de los propios desarrollos o cambios en los sistemas de la red corporativa, objeto de este servicio, o las que puedan surgir
- de la documentación de usuario del sistema en caso necesario.

Las tareas de mantenimiento correctivo y evolutivo incluirán, además, las siguientes tareas:

- Análisis de problemas de rendimiento en transacciones concretas, debido a problemas de configuración.
- Conversiones de datos / cargas / interfaces y soporte para los proyectos adicionales que se desarrollen.
- Integración de desarrollos y sistemas en el conjunto de la infraestructura informática.
- Formación requerida por el personal del departamento de informática asociada a las nuevas funcionalidades o sistemas implantados.

2. INFORMES DE EVOLUCIÓN.

En los objetivos de este proyecto está el seguimiento del mismo, para lo cual el adjudicatario realizará los informes que permitan realizar el seguimiento de los servicios contratados y verificar el cumplimiento de los ANS comprometidos. Se entregará un informe con el detalle de las incidencias resueltas con datos estadísticos que permitan comprobar la evolución y planificar los trabajos futuros. Los informes mensuales se almacenarán para verificar la evolución del expediente.

3. PROCESOS DEL SERVICIO.

Todas las solicitudes de servicio, salvo las solicitudes catalogadas como incidencias correctivas deben ser aprobadas por el departamento de informática antes de su ejecución por el adjudicatario.

El equipo del adjudicatario registrará el seguimiento de las incidencias que el servicio de informática haya creado, creará para su propio control las que se generen con motivo de peticiones del servicio de Informática y se responsabilizará de su cierre. El adjudicatario deberá ser capaz de registrar las incidencias y de resolver la incidencia en los tiempos acordados.

Las solicitudes de servicio de gran soporte, preventivo y de evolutivo mayor deberán pasar en caso de calificarse como tales por un proceso previo de aprobación por parte del departamento de informática, en caso de contrataciones externas para su resolución, el adjudicatario colaborará en la elaboración de las mejores condiciones técnicas para su resolución.

4. NIVELES DE SERVICIO.

La prestación del servicio, se realizará de acuerdo a un modelo de nivel de servicio (ANS). Se considera “Tiempo de respuesta” al tiempo que transcurre desde que se recibe la incidencia, hasta que se diagnostica y se asigna para la resolución del problema. Y Se considera “Tiempo de cierre” al que transcurre desde que se recibe la comunicación de la incidencia, hasta que se resuelve y se cierra.

En ningún caso afectará al nivel de servicio la no disponibilidad de recursos por parte del adjudicatario, así como la incorporación de nuevos recursos por sustitución de los originales.

Como se indica en los apartados anteriores, el adjudicatario emitirá con periodicidad mensual los informes de seguimiento oportunos. En el informe se deberán analizar las causas del incumplimiento si lo hubiera, indicando las acciones tomadas para corregir los errores detectados.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 3 de 11

En la siguiente tabla se reflejan los mínimos requeridos por el ANS:

NIVEL	PROPUESTA	PESO	DEFINICIÓN
Nivel 1	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 1 horas siguientes a la comunicación. Tiempo de cierre de incidencia: en el día mismo a la comunicación.	45%	Nivel 1: Crítico – Incidencia que impide el correcto funcionamiento de un proceso clave o afecta a múltiples usuarios.
Nivel 2	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de las 3 horas siguientes a la comunicación. Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 1 días siguientes a la comunicación	35%	Nivel 2: Importante – Afecta a funciones de procesos no claves, o a un número reducido de usuarios.
Nivel 3	Tiempo de respuesta de incidencia: dentro de los 2 días siguientes a la comunicación. Tiempo de cierre de incidencia: dentro de los 3 días siguientes a la comunicación.	20%	Nivel 3: Normal – Disponibilidad / accesibilidad a la información por otras vías.

La fórmula con la que se establece el porcentaje del Nivel de Cumplimiento, de cada uno de los niveles es: NC=(A/B) x 100, donde A es el número de actuaciones que cumplen el nivel de servicio y B es el número total de actuaciones en ese nivel. Para el cálculo Global Mensual se establece como GM=(NC x P)/100, siendo P el porcentaje de peso de cada nivel.

Se establece que el nivel de Servicio Mensual debería situarse igual o por encima del 85%, por debajo de este mínimo se podrán establecer penalizaciones por parte del departamento de informática, así como la anulación del contrato si así lo estima oportuno. Este porcentaje se calcula por la suma de los GM de todos los niveles y el licitador podrá incluir en su oferta el compromiso de cumplimiento de un nivel de servicio que mejore el aquí establecido como mínimo. En caso de sea imprescindible la actuación presencial de la empresa adjudicataria, será el Departamento de Informática quien autorice la asistencia in situ dentro o fuera del horario laboral en cualquiera de las sedes municipales para realizar el trabajo correctivo (sin coste aparte, se computará dentro de la bolsa de horas igual que si fuese una hora de trabajo en remoto), el tiempo de llegada a la sede afectada por parte del personal de la empresa adjudicataria para resolver la incidencia será como máximo de 2’5 horas, el incumplimiento de este condicionante supondrá la rescisión inmediata del contrato.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 4 de 11

5. OTROS CONDICIONANTES

El adjudicatario estará obligado a:

- Cumplir los niveles de servicio descritos en el presente pliego.
- Poseer una delegación presencial a menos de 100 Km de Ayuntamiento de Almuñécar, para asegurar la agilidad de la asistencia “in situ”.
- Permitir la notificación de incidencias mediante correo electrónico y teléfono.
- Disponer de un sistema de notificación de incidencias que permita el correcto seguimiento de las mismas por parte de Ayuntamiento de Almuñécar (en adelante herramienta de ticketing vía web).
- Considerar como confidencial la arquitectura de las máquinas sujetas al presente contrato, así como cualquier otra información que pueda obtenerse durante la ejecución del mismo.
- Entregar puntualmente los informes de ejecución del servicio comprometidos en su oferta.

Ayuntamiento de Almuñécar estará obligado a:

- Habilitar al personal técnico del adjudicatario el acceso a sus instalaciones cuando los trabajos de mantenimiento así lo requieran.
- Facilitar al adjudicatario cuanta información sea necesaria para la correcta prestación del servicio.
- Cumplir los procedimientos acordados con el adjudicatario y cumplimentar cuanta información sea necesaria para la correcta documentación de las incidencias.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO.

La gestión del servicio deberá incluir el control y seguimiento de acuerdos de nivel de servicio, informes del nivel de servicio prestado, interlocución con los responsables del servicio de informática, así como aportación de informaciones sobre avances tecnológicos aplicables a la estructura. Para la adecuada realización de trabajo, objeto del presente contrato, se requiere:

- Coordinación entre distintos equipos de trabajo involucrados en el servicio de informática, que podrán ser de distintas empresas.
- Recepción, tipificación y valoración de las peticiones, capacidad de delegar partes de la solución de una incidencia a otra sección, la cual podrá repetir el proceso hasta la resolución final de la incidencia.
- Soporte a la aprobación y a la priorización de las peticiones.
- Planificación y seguimiento del avance de la implantación de cada cambio.
- Seguimiento de las incidencias hasta su cierre, a través de la confirmación del usuario.
- Gestión de la configuración y documentación de todo su entorno de responsabilidad

Si por circunstancias no previstas, hubiera que sustituir a un miembro del equipo durante el tiempo de vigencia del contrato, la persona que lo sustituya deberá ser aprobado previamente por el departamento de informática, siendo en todo caso, a costa del adjudicatario el tiempo de solapamiento entre el personal saliente y el entrante (que será de al menos 5 jornadas), requerido para la adquisición del conocimiento del nuevo miembro del equipo.

El adjudicatario deberá asegurar la flexibilidad necesaria para incrementar puntualmente los medios, así como su desplazamiento si fuera necesario, en caso de que se produzca una necesidad crítica por parte del departamento de informática, en algún sistema que no pueda asumirse por el equipo previsto.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 5 de 11

7. ENTREGABLES Y GESTIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN.

En este apartado se describen las entregas a que se compromete el adjudicatario con el departamento de informática del ayuntamiento de informática:

- Se establecerá un sistema de gestión de la documentación del servicio de acuerdo con la propuesta de estructura de documentación presentada en su oferta técnica por el adjudicatario. Los documentos, tanto de apoyo como los generados por el propio proyecto: manuales, documentación legal, diagramas de configuración, documentos de análisis, han de tener una identificación única en nombre y número de revisión, llevando un control de entregas, versiones, situación de aprobación, etc.
- Toda la documentación e información generada será guardada durante el transcurso del servicio en los servidores del ayuntamiento de Almuñécar. Todos los documentos se guardarán en formato electrónico modificable con programas de la gama de Microsoft Office.
- El adjudicatario deberá generar la documentación necesaria en cada caso, en la modificación, instalación o configuración de cada nueva aplicación:
    - Documentos de análisis y requisitos.
    - Diseño de la solución
    - Manual de instalación, administración configuración y de usuario según proceda.
    - Fuentes y ejecutables, si procede.

8. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

El departamento de informática designará un responsable, cuyas funciones en relación con el objeto del presente contrato serán las siguientes:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato con reuniones periódicas al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la planificación de actividades y demás aspectos de gestión.
- Emitir las penalizaciones en caso que sea necesario.
- Grado de cumplimiento del objeto del contrato.
- Incidencias habidas que hubieran originado retrasos en el cumplimiento de los objetivos planificados. Cuando a juicio del director del Servicio, tales incidencias fueran imputables al adjudicatario, por falta de responsabilidad, incompetencia, desidia u otras causas de índole similar, sin perjuicio de las acciones y penalizaciones que resulten procedentes.
- Anulación del contrato por incumplimiento de los niveles de calidad del servicio o falta de resolución de las incidencias por parte de la empresa.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

9.1. Propiedad intelectual de los trabajos:

Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación, modificación o distribución de los sistemas informáticos y de los trabajos desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al ayuntamiento de Almuñécar, con exclusividad y a todos los efectos.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 6 de 11

9.2. Seguridad y confidencialidad de la información:

El adjudicatario guardará los principios establecidos en materia de seguridad y confidencialidad de la información, de acuerdo con la legislación vigente en la materia.

10. TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA Y GARANTÍA DE ACTUALIZACIÓN.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el departamento de informática a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos, proporcionando además la información necesaria sobre nuevas tecnologías aplicables.

Cuando finalizase dicho contrato la empresa adjudicataria tendrá la obligación de facilitar a la nueva empresa que ganase un nuevo concurso toda la información, documentación, credenciales, etc. de la infraestructura informática del Ayuntamiento de Almuñécar junto a todas sus sedes.

11. TIPO DE PERSONAL Y CUALIFICACIÓN OBLIGATORIA DEL PERSONAL QUE PRESTA EL SERVICIO AL AYUNTAMIENTO DE ALMUÑÉCAR

- Ingeniero en administración de Sistemas informáticos con al menos 6 años de experiencia en VMware, Windows Server Datacenter 2019, cabinas de almacenamiento y Servidores DELL
- Ingeniero de redes Cisco Routing and Switching y Voz IP con al menos 6 años de experiencia con las titulaciones de Cisco Expert
- DBA especialista en Oracle y SQL Server con al menos 6 años de experiencia
- Ingeniero especialista en seguridad con experiencia en Firewall Sophos y Antivirus Sophos endpoint and server con al menos 6 años de experiencia.
- Técnico especialista en Office 365 con al menos 3 años de experiencia.

Las empresas licitadoras tendrán que presentar obligatoriamente las titulaciones y certificados de especialista en las diferentes áreas, en caso contrario serán descalificadas de dicha licitación.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 7 de 11

12. AMPLIACIÓN DE CONTRATO

Se podrá realizar una ampliación del contrato con la empresa adjudicataria, con la retención de crédito correspondiente, la cual no podrá superar el 30 % de cuantía total del contrato.

13. PRESUPUESTO DEL CONTRATO.

El presupuesto base de licitación se ha obtenido de acuerdo a un estudio de mercado de las empresas que dan este tipo de servicios en el sector.

La duración del contrato será de (2 años + 2 prorrogables).

Precios sin IVA incluido:

TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL PRIMER AÑO	PRECIO HORA DEL PRIMER AÑO	NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS PRIMER AÑO	PRECIO PRIMER AÑO
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	48 euros/hora	220 HORAS	10.560 EUROS
Horas festivas o fuera de horario	72 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	48 euros por cada desplazamiento = 1 hora en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL SEGUNDO AÑO	PRECIO HORA DEL SEGUNDO AÑO	NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS SEGUNDO AÑO	PRECIO SEGUNDO AÑO
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	48 euros/hora	220 HORAS	10.560 EUROS
Horas festivas o fuera de horario	72 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	48 euros por cada desplazamiento = 1 hora en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL TERCER	PRECIO HORA DEL TERCER AÑO	NÚMERO DE HORAS	PRECIO TERCER AÑO

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 8 de 11

AÑO (PRÓRROGA)	(PRÓRROGA)	MÁXIMAS TERCER AÑO (EN EL CASO DE PRÓRROGA)	(PRORROGABLE)
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	48 euros/hora	220 HORAS	10.560 EUROS
Horas festivas o fuera de horario	72 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	48 euros por cada desplazamiento en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL CUARTO AÑO (PRÓRROGA)	PRECIO HORA DEL CUARTO AÑO (PRÓRROGA)	NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS CUARTO AÑO (EN EL CASO DE PRÓRROGA)	PRECIO CUARTO AÑO (PRORROGABLE)
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	48 euros/hora	220 HORAS	10.560 EUROS
Horas festivas o fuera de horario	72 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	48 euros por cada desplazamiento en horario laboral en remoto		
			TOTAL CONTRATO DE CUATRO AÑOS (2 + 2)
			42.240 EUROS SIN IVA

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 9 de 11

Precios con IVA incluido

TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL PRIMER AÑO	PRECIO HORA DEL PRIMER AÑO	NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS PRIMER AÑO	PRECIO PRIMER AÑO
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	58.08euros/hora	220 HORAS	12.777.6EUROS
Horas festivas o fuera de horario	87.12 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	58.08 euros por cada desplazamiento = 1 hora en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL SEGUNDO AÑO	**PRECIO HORA DEL SEGUNDO AÑO**	**NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS SEGUNDO AÑO**	**PRECIO SEGUNDO AÑO**
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	58.08 euros/hora	220 HORAS	12.777.6EUROS
Horas festivas o fuera de horario	87.12 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	58.08 euros por cada desplazamiento = 1 hora en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL TERCER AÑO (PRÓRROGA)	**PRECIO HORA DEL TERCER AÑO (PRÓRROGA)**	**NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS TERCER AÑO (EN EL CASO DE PRÓRROGA)**	**PRECIO TERCER AÑO (PRORROGABLE)**
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	58.08 euros/hora	220 HORAS	12.777.6EUROS
Horas festivas o fuera de horario	87.12 euros (1 y ½ horas en horario laboral)		
Desplazamiento físico a sede municipal	58.08 euros por cada desplazamiento en horario laboral en remoto		
TIPO DE HORAS DE ATENCIÓN DEL CUARTO AÑO (PRÓRROGA)	**PRECIO HORA DEL CUARTO AÑO (PRÓRROGA)**	**NÚMERO DE HORAS MÁXIMAS**	**PRECIO CUARTO AÑO (PRORROGABLE)**

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 10 de 11

		CUARTO AÑO (EN EL CASO DE PRÓRROGA)	
Horas pertenecientes al horario laboral en remoto	**58.08 euros/hora**	**220 HORAS**	**12.777.6EUROS**
Horas festivas o fuera de horario	**87.12 euros (1 y ½ horas en horario laboral)**		
Desplazamiento físico a sede municipal	**58.08 euros por cada desplazamiento en horario laboral en remoto**		
			TOTAL CONTRATO DE CUATRO AÑOS (2 + 2)
			51.110.4EUROS CON IVA

Se facturarán por la empresa adjudicataria sólo las horas consumidas por el Ayuntamiento de Almuñécar.

En el caso de que en algún momento se superen las horas de la bolsa de cada año contratadas, éstas se facturarán con las mismas tarifas anteriormente descritas.

Siendo el horario laboral del Ayuntamiento de Almuñécar de 8:00 a 15:00 de lunes a jueves y de 15:30-19:00, y viernes de 8:00-15:00.

Cód. Validación: 9S9ZTKRMDH6LXTE5NQSG3YFGZ | Verificación: https://almunecar.sedelectronica.es/
Documento firmado electrónicamente desde la plataforma esPublico Gestiona | Página 11 de 11